

<<收银员岗位培训手册>>

图书基本信息

书名：<<收银员岗位培训手册>>

13位ISBN编号：9787115265531

10位ISBN编号：7115265534

出版时间：2011-1

出版时间：人民邮电

作者：王淑敏

页数：188

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<收银员岗位培训手册>>

内容概要

《收银员岗位培训手册——收银员应知应会的8大工作事项和62个工作小项(图解版)》从收银员岗位实际出发,系统介绍了操作收银机、账款结算、结款防伪、发票的开具及管理、现金管理、顾客服务管理、收银营运管理以及其他收银管理共8大工作事项和62个工作小项,并对相关内容进行了图解演示与说明,可作为收银员的工作规范培训手册。

《收银员岗位培训手册——收银员应知应会的8大工作事项和62个工作小项(图解版)》适合一线收银员、收银管理人员使用,也可作为收银员岗位的培训教材。

<<收银员岗位培训手册>>

书籍目录

第一章 收银员具体做什么

第一节 收银员具体要做的8项工作

- 一、操作收银机
- 二、结算账款
- 三、结账防伪
- 四、开具、管理发票
- 五、现金管理
- 六、顾客服务管理
- 七、收银营运管理
- 八、其他收银管理

第二节 收银员从业素质要求

- 一、收银员职业道德规范基本要求
- 二、收银员职业道德规范
- 三、收银员素质要求

第三节 收银员的礼仪规范

- 一、仪容仪表
- 二、语言举止

第二章 操作收银机

第一节 认识收银机应知应会的2个工作小项

- 一、认识收银机
- 二、了解pos 系统

第二节 了解条形码应知应会的2个工作小项

- 一、了解条形码
- 二、了解条形码扫描器

第三节 操作收银机应知应会的3个工作小项

- 一、打开收银机
- 二、收银机收款
- 三、结束收银机操作

第四节 维护和保养收银机应知应会的2个工作小项

- 一、收银机的维护
- 二、收银机的保养

第三章 结算账款

第一节 准备收银应知应会的2个工作小项

- 一、领取设备用具
- 二、整理收银台

第二节 账款结算应知应会的5个工作小项

- 一、处理会员卡事宜
- 二、处理现金支付
- 三、处理银行卡支付
- 四、处理抵用券支付
- 五、处理支票支付

第三节 结束收银应知应会的3个工作小项

- 一、整理设备用具
- 二、上交设备用具
- 三、清洁收银台

<<收银员岗位培训手册>>

第四章 结款防伪

第一节 现金防伪管理应知应会的3个工作小项

- 一、认识现金
- 二、识别假币
- 三、处理假币

第二节 商业票据防伪管理应知应会的2个工作小项

- 一、认识商业票据
- 二、鉴别商业票据

第三节 信用卡防伪管理应知应会的3个工作小项

- 一、认识信用卡
- 二、了解信用卡的使用
- 三、鉴别信用卡的真假

第五章 开具、管理发票

第一节 认识并开具发票应知应会的2个工作小项

- 一、认识发票
- 二、开具发票

第二节 管理发票应知应会的2个工作小项

- 一、处理作废发票
- 二、保管发票

第六章 现金管理

第一节 管理备用金应知应会的2个工作小项

- 一、领取备用金
- 二、兑零

第二节 管理现金应知应会的3个工作小项

- 一、保管现金
- 二、清点现金
- 三、预交大钞

第七章 顾客服务管理

第一节 服务顾客应知应会的3个工作小项

- 一、为顾客包装商品
- 二、回答顾客问询
- 三、顾客档案管理

第二节 处理顾客投诉应知应会的4个工作小项

- 一、接待投诉顾客
- 二、了解投诉原因
- 三、分析、解决问题
- 四、做好跟踪回访

第八章 收银营运管理

第一节 收银排班管理应知应会的3个工作小项

- 一、收银员排班
- 二、收银员排岗
- 三、收银员工作餐安排

第二节 收银稽核管理应知应会的2个工作小项

- 一、收银台的抽查作业
- 二、营业稽核

第三节 防损安全管理应知应会的2个工作小项

- 一、防损管理

<<收银员岗位培训手册>>

二、安全管理

第九章 其他收银管理

第一节 酒店收银应知应会的2个工作小项

一、顾客入住收银

二、顾客离店收银

第二节 餐厅收银应知应会的4个工作小项

一、核收菜单

二、开具账单

三、更改账单

四、顾客结账

第三节 百货商场收银应知应会的6个工作小项

一、迎接顾客

二、输入商品代码

三、确认金额

四、顾客结账

五、处理退换货

六、送走顾客

<<收银员岗位培训手册>>

章节摘录

版权页：插图：（一）整理设备用具在现金室领取必需的设备、用具后，收银员来到收银台要做如下工作。

（1）收银员到工作岗位后，将备用金放入钱箱中。

（2）将各种用具、票据、宣传单页等放置于相应位置。

（3）收银员应了解当天变价商品和特价商品，以及相应的价格，以便在顾客提问时随时作出解答。

（二）区域清洁整理收银员到收银台，放好设备、用具后，应开始收银台及附近的清洁工作，具体内容如下6个方面。

（1）整理收银机台面。

用抹布将收银台擦拭干净，收银台上不得留下灰尘、纸屑及污渍等。

（2）清洁收银机设备。

用抹布擦拭收银机的外机壳及显示器屏幕，注意擦拭时不能用太湿的抹布，以免造成收银机的损坏。

（3）整理收银柜。

清理收银柜中遗留下的废品。

（4）清洁地板、垃圾桶。

清扫地板，并清空垃圾桶中的垃圾。

（5）整理货架。

收银员应负责收银机前货架的理货工作，包括整理商品、清洁灰尘、核实价格标签等。

（6）整理购物车、篮，并把留在收银台的购物车、篮放置到指定地点。

（三）检查消磁系统收银员在打开收银机前，应先检查消磁器，具体方法和步骤如下。

（1）每个收银员应领取一个防盗签，专门用来检测消磁板是否处于正常工作状态，这枚硬标签由收银员自己保管。

（2）接通消磁板电源后，收银员应将一只手按在消磁板的盖板上，另一只手拿防盗签在盖板上晃动，如消磁板发出嗡嗡声，同时放在消磁板盖板上的手有轻微颤动的感觉，说明消磁板处于正常工作状态。

（3）如用硬标签检测消磁板时，既无响声也无颤动的感觉，说明消磁板电源未接通或有故障，此时应揭开收银台面板，将消磁板与电源线的接触部分按紧，同时检查电源插头与电源插座是否连接好，这些工作做完后如消磁板右下角的指示灯已亮，说明消磁板电源已接通，可正常工作。

（4）确认电源线连接无问题而消磁板指示灯不亮，请电工对电源线进行检测，如电源线有问题，则更换电源线，如电源线没有问题，则要求设备供应商对设备进行检测。

<<收银员岗位培训手册>>

编辑推荐

《收银员岗位培训手册:收银员应知应会的8大工作事项和62个工作小项(图解版)》：收银员应知应会的8大工作事项和62个工作小项规范每个岗位的工作要求提供清晰明了的工作方案量化工作岗位的具体内容提供工作绩效的考核依据。

<<收银员岗位培训手册>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>