

<<收银实务>>

图书基本信息

书名：<<收银实务>>

13位ISBN编号：9787509519868

10位ISBN编号：7509519861

出版时间：2010-3

出版时间：中国财政经济出版社一

作者：李永芬 编

页数：133

字数：207000

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>

<<收银实务>>

内容概要

本书是财政部规划教材，由财政部教材编审委员会组织编写并审定，作为全国中等职业学校财经类教材。

收银工作是随着现代零售业的繁荣发展和现代化收银手段的应用而逐步发展和独立出来的一个新的工作岗位和职业，是近年来职校生的一条就业新渠道。

本书紧紧围绕收银岗位的工作需要，阐述了从事收银工作必须具备的基本知识、基本礼仪、基本技能和主要收银业务的操作方法，以培养学生从事收银及相关工作的综合职业能力。

教材力求体现职业教育的特色，以培养学生的应用能力为主，贯彻以就业为导向、职业教育就是就业教育的全国职教会议精神。

理论部分以精、简、够用为指导，力求文字精练，避免艰涩冗长。

实训部分通俗易懂，教、学互动。

编排形式新颖活泼，图文并茂。

结合教材内容，编者还穿插了“小故事”、“小资料”、“注意”、“提示”、“案例”等小模块，增强了教材的趣味性和可读性，以适应职校学生的学习特点。

本书在各章之后配备了“实训与练习”，以便于教师教学和学生对所学知识的复习与巩固。

<<收银实务>>

书籍目录

第一章 收银概述 第一节 收银职业道德规范及收银员基本素质要求 第二节 收银工作主要业务内容
第二章 收银工作组成要素 第一节 收银工作组成要素 第二节 收银工作岗位职责 第三节 商品编码与条码第三章 收银业务操作 第一节 电子收银机使用常识 第二节 收银员工作流程 第三节 主要收银业务操作 第四节 收银工作中突发问题的处理 第五节 百威商业POS管理系统软件操作第四章 收银员基本技能 第一节 点钞技术 第二节 验钞技术 第三节 会计数字书写规范第五章 收银员礼仪规范 第一节 收银员仪表礼仪 第二节 收银员语言礼仪 第三节 收银员行为礼仪第六章 收银工作管理 第一节 收银工作排班和排岗 第二节 总收款室工作 第三节 现金与支票的管理 第四节 防损安全管理 第五节 发票与印章的管理 第六节 收银设备管理附录一 中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法附录二 收银员常用英语词汇与短语主要参考文献

<<收银实务>>

章节摘录

插图：(2)要热情。

问候别人的时候，通常要表现得热情、友好。

毫无表情，或者表情冷漠的问候不如不问候。

(3)要自然。

问候别人的时候，主动、热情的态度，必须表现得自然而大方。

矫揉造作、神态夸张，或者扭扭捏捏，反而会给人留下虚情假意的不好印象。

(4)要专注。问候的时候，要面含笑意？

以双8注视对方的两眼，以示口到、眼到、意到，专心致志。

不要在问候对方的时候，眼睛已经看到别处，让对方不知所措。

3.问候形式。

问候内容有两种形式：(1)直接式。

就是直截了当地以问好作为问候的主要内容，它适用于正式的工作场合和初次相见。

(2)间接式。

就是以某些约定俗成的问候语，或者在当时条件下可以引入的话题，主要适用于非正式、熟人之间的交往。

比如：“忙什么呢”、“您去哪里”、“吃了吗”等。

(二)交谈礼仪。交谈，是一种有来有往的双边或多边的言语和情感的交流活动。

是人们表达思想及情感的重要工具，是人际交往的主要手段。

所以，强化语言方面的修养，学习、掌握并运用好交谈的礼仪，是收银工作的一项至关重要的礼仪。

1.交谈礼仪基本原则。

(1)态度真诚、神态专注原则。

交谈，是收银员在工作期间的重要工作之一。

交谈时神态要专注。

切忌东张西望，左顾右盼，坐卧不安，心不在焉，这都是极不礼貌的表现，会使对方感到被你轻视而不悦。

在交谈过程中，也不要面带倦容，随意打哈欠、伸懒腰，显出一副疲惫不堪的样子。

(2)互相尊重的原则。

收银员要想在交谈中取得满意的效果，就必须顾及对方的心理需求，就必须以相互尊重为前提，无论地位高低，年纪大小，切不可盛气凌人、惟我独尊。

所以，交谈时，要尽量使用礼貌语，恰当地运用敬语和自谦语，在心理上、用词上、语调上，体现出对对方的尊重。

(3)反馈原则。

交谈要注意反馈。

当对方在阐述自己的观点时，收银员要通过适当的眼神、手势或其他形体语言，让对方感觉到你在认真倾听。

2.交谈的态度。

谈话的时候态度要诚恳、自然、大方，语气要和蔼亲切，表达要得体。

3.交谈的注意事项。

不要论人是非，发泄牢骚。

不要花言巧语，虚伪客套。

不要插嘴、抬杠。

出于尊重的需要，别人讲话的时候，不要中途打断或是与人争辩。

注意手势不要过大、动作要适当。

不要和对方离得过近或过远，尤其注意不要唾沫四溅。

<<收银实务>>

编辑推荐

《收银实务(第2版)》：财政部规划教材全国中等职业学校财经类教材

<<收银实务>>

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>