

<<收银人员岗位培训手册>>

图书基本信息

书名：<<收银人员岗位培训手册>>

13位ISBN编号：9787115143914

10位ISBN编号：7115143919

出版时间：2007-3

出版时间：人民邮电

作者：王淑燕

页数：187

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>

## <<收银人员岗位培训手册>>

### 内容概要

本书将收银人员岗位工作内容细化为9大工作事项和68个工作小项，从收银人员岗位实际出发，系统介绍了操作收银机、结算账款、结款防伪、处理退换货、开具及管理发票、现金管理、顾客服务、收银营运管理与其他收银管理等事项。

本书适合收银人员及企业培训人员使用，为其提供了可以参照执行的事项标准和工作规范。

<<收银人员岗位培训手册>>

书籍目录

第一章 收银人员具体做什么	第一节 收银人员具体做什么	一、操作收银机	二、结
算账款	三、结账防伪	四、开具、管理发票	五、处理退换货
七、顾客服务	八、收银营运管理	九、其他收银管理	第二节 收银人员从业素质
一、收银人员职业道德规范基本要求	二、收银人员企业道德规范	三、收银人员素质要求	第三节 收银人员的礼仪规范
第一节 认识收银机应知应会的个工作小项	一、仪容仪表	二、语言举止	第二章 操作收银机
第二节 了解条形码应知应会的个工作小项	一、认识收银机	二、了解POS系统	第一节 认识收银机应知应会的个工作小项
第三节 操作收银机应知应会的个工作小项	一、了解条形码	二、了解条形码扫描器	一、打开收银机
三、关闭收银机	二、收银机收款	一、收银机的维护	二、收银机的保养
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个工作小项	一、领取设备用具
二、整理收银台	第一节 准备收银应知应会的个工作小项	一、处理现金支付	二、处理银行卡支付
二、处理银行卡支付	第二节 账款结算应知应会的个工作小项	三、处理抵用券支付	四、处理支票支付
三、处理抵用券支付	一、整理设备用具	二、上交设备用具	三、清洁收银台
三、处理支票支付	二、上交设备用具	三、清洁收银台	第一节 现金防伪管理应知应会的个工作小项
第四章 结款防伪	一、整理设备用具	二、上交设备用具	三、清洁收银台
第一节 现金防伪管理应知应会的个工作小项	二、上交设备用具	三、清洁收银台	二、识别假币
二、识别假币	三、清洁收银台	一、认识人民币	三、处理假币
三、处理假币	第二节 商业票据防伪管理应知应会的个工作小项	一、认识商业票据	二、鉴别商业票据
二、鉴别商业票据	第三节 信用卡防伪管理应知应会的个工作小项	一、认识信用卡	二、了解信用卡的使用
一、认识信用卡	一、认识人民币	二、了解信用卡的使用	三、鉴别信用卡
二、了解信用卡的使用	二、了解信用卡的使用	三、鉴别信用卡	第五章 开具及管理发票
三、鉴别信用卡	第五章 开具及管理发票	第一节 开具发票应知应会的个工作小项	一、认识发票
第一节 开具发票应知应会的个工作小项	一、认识发票	二、开具发票	第二节 管理发票应知应会的个工作小项
二、开具发票	二、管理发票	第六章 处理退换货	第一节 处理顾客退货应知应会的个工作小项
第二节 管理发票应知应会的个工作小项	一、处理作废发票	二、管理发票	一、受理顾客退货
第一节 处理顾客退货应知应会的个工作小项	二、管理发票	第六章 处理退换货	二、办理退货手续
一、受理顾客退货	第六章 处理退换货	第一节 处理顾客退货应知应会的个工作小项	三、退还现金
二、办理退货手续	第一节 处理顾客退货应知应会的个工作小项	一、受理顾客退货	四、处理退回商品
三、退还现金	一、受理顾客退货	二、办理退货手续	第二节 处理顾客换货应知应会的个工作小项
四、处理退回商品	二、办理退货手续	三、为顾客换货	一、为顾客包装商品
第二节 处理顾客换货应知应会的个工作小项	三、为顾客换货	四、处理换回商品	二、回答顾客问询
一、为顾客包装商品	四、处理换回商品	第七章 现金管理	三、管理顾客档案
二、回答顾客问询	第七章 现金管理	第一节 管理备用金应知应会的个工作小项	第二节 处理顾客投诉应知应会的个工作小项
三、管理顾客档案	第一节 管理备用金应知应会的个工作小项	一、领取备用金	一、为顾客包装商品
第二节 处理顾客投诉应知应会的个工作小项	一、领取备用金	二、兑零	二、回答顾客问询
一、为顾客包装商品	二、兑零	三、预交大钞	三、管理顾客档案
二、回答顾客问询	三、预交大钞	第八章 顾客服务	第一节 服务顾客应知应会的个工作小项
三、管理顾客档案	第八章 顾客服务	第一节 服务顾客应知应会的个工作小项	一、为顾客包装商品
第一节 服务顾客应知应会的个工作小项	第一节 服务顾客应知应会的个工作小项	一、为顾客包装商品	二、回答顾客问询
一、为顾客包装商品	一、为顾客包装商品	二、回答顾客问询	三、管理顾客档案
二、回答顾客问询	二、回答顾客问询	三、管理顾客档案	第二节 处理顾客投诉应知应会的个工作小项
三、管理顾客档案	三、管理顾客档案	第二节 处理顾客投诉应知应会的个工作小项	一、接待投诉顾客
第二节 处理顾客投诉应知应会的个工作小项	一、接待投诉顾客	二、了解投诉原因	二、了解投诉原因
一、接待投诉顾客	二、了解投诉原因	三、分析解决原因	三、分析解决原因
二、了解投诉原因	三、分析解决原因	四、做好跟踪回访	四、做好跟踪回访
三、分析解决原因	四、做好跟踪回访	第九章 收银营运管理	第一节 收银排除管理应知应会的个工作小项
四、做好跟踪回访	第九章 收银营运管理	第一节 收银排除管理应知应会的个工作小项	一、收银人员排班
第九章 收银营运管理	第一节 收银排除管理应知应会的个工作小项	一、收银人员排班	二、收银人员排岗
一、收银人员排班	一、收银人员排班	二、收银人员排岗	三、收银人员工作餐安排
二、收银人员排岗	二、收银人员排岗	三、收银人员工作餐安排	第二节 收银稽核管理应知应会的个工作小项
三、收银人员工作餐安排	第二节 收银稽核管理应知应会的个工作小项	一、收银台的抽查作业	一、收银台的抽查作业
一、收银台的抽查作业	一、收银台的抽查作业	二、营业稽核	二、营业稽核
二、营业稽核	二、营业稽核	第三节 防损安全管理应知应会的个工作小项	一、防损管理
一、防损管理	一、防损管理	一、防损管理	二、安全管理
二、安全管理	二、安全管理	第十章 其他收银管理	第一节 酒店收银应知应会的个工作小项
第十章 其他收银管理	第一节 酒店收银应知应会的个工作小项	一、酒店收银应知应会的个工作小项	一、顾客入住收银
第一节 酒店收银应知应会的个工作小项	一、酒店收银应知应会的个工作小项	一、顾客入住收银	二、顾客离店收银
一、顾客入住收银	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个工作小项
二、顾客离店收银	二、顾客离店收银	第二节 餐厅收银应知应会的个工作小项	一、核收菜单
第二节 餐厅收银应知应会的个工作小项	一、核收菜单	二、开具账单	二、开具账单
一、核收菜单	二、开具账单	三、更改账单	三、更改账单
二、开具账单	三、更改账单	四、顾客结账	四、顾客结账
三、更改账单	四、顾客结账	第三节 百货商场收银应知应会的个工作小项	一、迎接顾客
四、顾客结账	第三节 百货商场收银应知应会的个工作小项	一、迎接顾客	二、输入商品代码
一、迎接顾客	一、迎接顾客	二、输入商品代码	三、确认金额
二、输入商品代码	二、输入商品代码	三、确认金额	四、顾客结账
三、确认金额	三、确认金额	四、顾客结账	五、送走顾客
四、顾客结账	四、顾客结账	五、送走顾客	

<<收银人员岗位培训手册>>

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>