

<<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。

## &lt;&lt;收银人员岗位培训手册&gt;&gt;

## 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、了解条形码	二、了解条形码扫描器	第一节 认识收银机
第三节 操作收银机应知应会的个工作小项	一、打开收银机	二、收银机收款	二、了解POS系统
三、关闭收银机	第四节 维护和保养收银机应知应会的个工作小项	一、收银机的维护	第一节 准备收银应知应会的个工作小项
二、收银机的保养	第三章 结账账款	一、领取设备用具	二、处理现金支付
二、整理收银台	第一节 准备收银应知应会的个工作小项	二、上交设备用具	二、处理银行卡支付
三、处理抵用券支付	第二节 账款结算应知应会的个工作小项	三、清洁收银台	三、处理支票支付
一、整理设备用具	一、整理设备用具	二、上交设备用具	第三节 结束收银应知应会的个工作小项
二、识别假币	第一节 现金防伪管理应知应会的个工作小项	一、认识人民币	一、认识人民币
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	二、了解信用卡的使用	三、鉴别信用卡
一、认识信用卡	一、认识信用卡	二、了解信用卡的使用	三、鉴别信用卡
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	第二章 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	二、管理发票	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	二、办理退货手续	二、办理退货手续	一、受理顾客退货
二、办理换货手续	三、为顾客换货	四、处理换回商品	二、办理换货手续
三、为顾客换货	四、处理换回商品	四、处理换回商品	三、为顾客换货
一、保管现金	二、清点现金	三、预交大钞	二、办理换货手续
二、清点现金	三、预交大钞	三、预交大钞	三、为顾客换货
一、为顾客包装商品	二、了解投诉原因	三、分析解决原因	四、做好跟踪回访
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	四、做好跟踪回访	四、做好跟踪回访
四、做好跟踪回访	四、做好跟踪回访	四、做好跟踪回访	四、做好跟踪回访
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	一、收银台的抽查作业	二、营业稽核
二、收银人员排岗	一、收银台的抽查作业	二、营业稽核	三、防损安全管理
一、防损管理	二、安全管理	二、安全管理	三、防损安全管理
二、安全管理	三、防损安全管理	三、防损安全管理	三、防损安全管理
第一节 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	第一节 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	二、顾客离店收银	第一节 酒店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	二、顾客离店收银	第一节 酒店收银应知应会的个工作小项
一、核收菜单	二、开具账单	三、更改账单	二、餐厅收银应知应会的个工作小项
二、开具账单	三、更改账单	四、顾客结账	一、核收菜单
三、更改账单	四、顾客结账	三、确认金额	二、开具账单
四、顾客结账	三、确认金额	三、确认金额	三、更改账单
一、迎接顾客	二、输入商品代码	三、确认金额	四、顾客结账
二、输入商品代码	三、确认金额	三、确认金额	三、确认金额
三、确认金额	三、确认金额	三、确认金额	三、确认金额
四、顾客结账	五、送走顾客	五、送走顾客	三、确认金额
五、送走顾客	五、送走顾客	五、送走顾客	三、确认金额

<<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>