

<<收银员快速培训教程>>

图书基本信息

书名：<<收银员快速培训教程>>

13位ISBN编号：9787122021847

10位ISBN编号：712202184X

出版时间：2008-4

出版时间：曲志华、李艳华 化学工业出版社 (2008-04出版)

作者：曲志华，李艳华 著

页数：112

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>

<<收银员快速培训教程>>

内容概要

本书是《商场超市物流与管理系列读本》的一个分册。

本书结合零售业管理的发展趋势和现代商业服务的相关知识，论述了收银员应具备的基本素质和工作职责，以现行工作为实例，详述了收银员的收银常识、收银员服务规范培训、收银员岗位实务、收银作业培训、收银员必备技能培训、现金室操作培训、收银员培训。

本书意在使读者切实有效地掌握提升收银员能力的技巧和方法，并将这些方法细化，落实到具体工作中，使其行之有效。

本书为商场超市那些想迅速掌握营业知识及技巧的新收银员和急需进一步学习提高的经验的营业员编写，同时也可作为零售业策划和咨询人员、相关院校师生的参考书。

<<收银员快速培训教程>>

书籍目录

第一章 收银常识第一节 收银原则及收银流程一、 收银原则二、 收银作业的基本流程第二节 收银常识一、 POS收银系统二、 条形码三、 消磁系统四、 收银图章五、 收银常识简介第三节 收银的工作制度一、 总台收银员工作制度二、 商品部收银员工作制度第二章 收银员服务规范培训第一节 收银员基本素质要求一、 思想素质二、 道德规范三、 道德意识四、 道德修养第二节 收银员的服务标准一、 收银员的仪容仪表二、 正确的服务用语三、 情景服务规范第三章 收银员岗位实务第一节 收银员岗位职责一、 收银员职责二、 收银员上下岗操作第二节 收银员岗位流程培训一、 收银准备流程二、 收银流程三、 收银结束流程第四章 收银作业培训第一节 收银作业流程一、 上岗二、 商品扫描三、 商品消磁四、 商品装袋五、 接受付款六、 找零七、 下岗第二节 收银员的营运操作培训一、 收银的排班二、 排班与工作餐的安排三、 设零与营业间兑零四、 设零 / 兑零营运表五、 例外处理六、 员工购物处理第五章 收银员必备技能培训第一节 收银机键盘功能及异常情况处理一、 收银机键盘功能介绍二、 收银机异常情况处理第二节 真假人民币鉴别技能培训一、 100元纸币的2005年版与1999年版异同点二、 50元纸币的2005年版与1999年版的异同点三、 20元纸币的2005年版与1999年版异同点四、 10元纸币的2005年版与1999年版异同点五、 5元纸币的2005年版与1999年版六、 鉴别人民币的技巧第三节 点钞技能培训一、 点钞基本要领二、 点钞的基本环节三、 手持式点钞法第四节 收款操作技能培训一、 支票收款二、 银行卡收款三、 赠券、商品券四、 优惠卡的操作第六章 现金室操作培训第一节 现金室总则与功能一、 现金室总则二、 现金室的管理第二节 现金室工作流程一、 现金处理的工作程序二、 现金室人员的工作程序第三节 现金处理一、 收银机零用金处理二、 兑零零用金的处理三、 大额预收款的处理四、 销售款的处理第四节 收银差异一、 收银差异的定义二、 收银员差异产生的原因三、 处理的原则和方法四、 减少差异的措施五、 收银员结账发生错误处理要求第五节 现金管理制度一、 现金营业款的管理二、 发票管理制度三、 现金借支的管理四、 商场钥匙管理制度第七章 收银员培训第一节 收银员基本培训一、 培训收银员——收银作业管理的重点二、 收银员实际培训第二节 收银员的上岗考核一、 收银员的上岗考核内容二、 收银员的奖评程序三、 收银员的奖励措施附录1 《中华人民共和国会计法》（节选）附录2 《中华人民共和国发票管理办法》附录3 《中华人民共和国发票管理办法实施细则》附录4 关于防盗器硬标签的使用管理规定附录5 收银财务知识附录6 收银管理规定参考文献

<<收银员快速培训教程>>

章节摘录

第一章 收银常识第二节 收银常识收银作业是商场销售服务管理的一个关键点。

而收银员是将公司的货款收取回笼汇总，并将销售数据正确输入收银机，将正确销售数据提供给公司的专职人员（即在什么时间销售了哪些商品，卖了多少，币种是什么等），公司根据这些信息对商品的种类、数量、价格进行数据归纳和分析，是整个公司信息网络的重要组成部分。

作为一名收银员，必须掌握以下的收银常识。

一、PoS收银系统POS即Point of Sale，大型超市所用的收银系统由电脑收银机和扫描器组成。

电子收款机功能是接受条形码扫描仪的条形码，根据条形码在收款机中存有的商品数据库中找到该商品的相关内容，如品名、单价等，并计算本次销售的实际总额。

当顾客拿着商品到收银台结账时，需使用POS收银系统，才能阅读商品条码，并记录商品的销售状况。

（一）收银机的组成收银机由条形码阅读器和电子收款机组成。

电脑收银机兼具收银及存取电脑内商品移动的功能。

POS机必须和银联的网络连上才能交易。

连网的方式不同就产生了不同类型的POS机。

电子收款机包括收款机键盘、顾客显示器、微型票据打印机、PC主机箱与显示器、收银钱箱5个部分。

此外，为了方便客户使用银行卡付款，许多收银机也配备刷卡机。

（1）收款机键盘。

收款机基本键：收款机的键盘一般有35个键。

数字键、运算键、促销控制键、部门分类键、锁定密码键、自由设定键、付款方式键、取消/更正键、交易结束键、币值交换键、报表打印键等。

收银键盘的各项功能见表1-1。

（2）顾客显示器。

顾客显示器是面向顾客显示购买商品的品名、价格、总额等信息的仪器。

一般可以旋转，通常顾客显示器最多可显示两排字符，显示语种有英文、中文、拼音，处于收款状态显示字体颜色通常有绿色、红色、黄色等，商品输入时，显示器没有任何的显示。

录入商品之后，顾客显示器应该显示商品数量及单价。

按“总计”键以后，顾客显示器上显示商品总价。

在输入顾客所付现金，并按“现金”以后，则会显示找零金额。

顾客显示器不用时，则进入关闭状态，显示器上显示零售企业的名称及“欢迎光临”。

<<收银员快速培训教程>>

编辑推荐

《收银员快速培训教程》意在使读者切实有效地掌握提升收银员能力的技巧和方法，并将这些方法细化，落实到具体工作中，使其行之有效。

一个商业企业的收银服务必须达到准确、快速、细致入微。

《收银员快速培训教程》从专业知识、职业技能、服务技巧、工作规范等方面介绍收银员的业务培训内容及方法。

在介绍收银常识基础上分别介绍了收银员服务规范培训、收银作业培训、收银员必备技能培训及现金室操作培训的内容，最后介绍收银员培训的过程及考核的方法。

<<收银员快速培训教程>>

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>