

<<收银人员技能手册>>

图书基本信息

书名：<<收银人员技能手册>>

13位ISBN编号：9787115117489

10位ISBN编号：7115117489

出版时间：滕宝红、李建华 人民邮电出版社 (2009-11出版)

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>

<<收银人员技能手册>>

书籍目录

第一章 导读	1一、学习指导流程	1二、求职应聘指导	2第二章 收银岗位描述	4第一节 收银人员基本要求	5一、职业道德要求	5二、基本素质要求	5三、专业知识要求	5四、收银常识要求	6五、作业流程要求	7第二节 收银人员岗位职责	11一、收银主管岗位职责	11二、收银班(组)长岗位职责	11三、收银员岗位职责	12四、收银监察主管岗位职责	13五、收银监察员岗位职责	13第三节 收银人员服务规范	13一、仪容仪表规范	13二、行为举止礼仪规范	16三、服务语言规范	18第三章 收银基础知识	22第一节 收银机知识	23一、收银机基本特点及结构	23二、收银机主要功能及作用	26第二节 条形码常识	28一、条形码识别系统的组成	28二、条形码识别技术特点	28三、商品条形码码制	29四、条形码打印设备和识读设备	31第三节 货币识别常识	33一、真币防伪特征	33二、假币的鉴别	40第四章 收银基本技能	48第一节 收银机应用技能	49一、收银机的交易操作	49二、收银机结束工作的操作	55三、收银机的保养和故障处理	55第二节 点钞作业技能	60一、点钞基本程序	60二、点钞基本要领	60三、点钞基本操作	62四、硬币清点要领	69第三节 发票开具技能	71一、发票构成要素	71二、发票的基本作用	73三、发票的使用	73四、发票的保管	77五、发票缴销程序	77第四节 其他票证开具技能	78一、销售小票的填写	78二、长短款报告单的填写	78三、内部交款清单的填写	79四、财会数字书写要求	79第五章 收银作业方式	82第一节 现金收银	83一、现金收银的特点	83二、现金收银的步骤	83三、现金收银的控制	85第二节 银行卡收银	86一、银行卡的分类	86二、借记卡受理程序	86三、银行卡受理注意事项	91四、银行卡退货	92五、错划卡处理	92第三节 票据收银	93一、支票收银的特点	93二、支票收银的步骤	93三、支票收银注意事项	95第四节 其他收银	97一、打折收银	97二、挂账收银	101第六章 收银作业规范	102第一节 超级市场收银作业规范	103一、顾客接待规范	103二、商品扫描规范	103三、商品结账规范	104四、收银图章使用规范	105五、商品消磁规范	105六、核对收讫章与POS凭条作业规范	108七、商品退换货处理规范	108八、收银员暂时离开操作规范	109九、商品及价格管理规范	110十、内部购物作业规范	110第二节 酒店收银作业规范	111一、酒店收银业务程序	111二、酒店收银工作流程	112三、酒店收银操作细则	112四、酒店收银结账方式	114第三节 其他场所收银作业规范	118一、便利店收银作业规范	118二、餐饮业收银作业规范	119三、网吧收银作业规范	121第四节 收银中不当事件的处理	122一、收银差异的处理	122二、价格差异的处理	125三、错误单据的处理	126四、收银付零钱处理权限	126五、做好定金管理工作	127六、收银员自身安全管理	128附录 测试题与求职指导	129一、技能测试	129二、求职黄页	132
--------	-----------	-----------	-------------	---------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	---------------	--------------	-----------------	-------------	----------------	---------------	----------------	------------	--------------	------------	--------------	-------------	----------------	----------------	-------------	----------------	---------------	-------------	------------------	--------------	------------	-----------	--------------	---------------	--------------	----------------	-----------------	--------------	------------	------------	------------	------------	--------------	------------	-------------	-----------	-----------	------------	----------------	-------------	---------------	---------------	--------------	--------------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------	------------	-------------	---------------	-----------	-----------	------------	-------------	-------------	--------------	------------	----------	----------	---------------	-------------------	-------------	-------------	-------------	---------------	-------------	----------------------	----------------	------------------	----------------	---------------	-----------------	---------------	---------------	---------------	---------------	-------------------	----------------	----------------	---------------	-------------------	--------------	--------------	--------------	----------------	---------------	----------------	----------------	-----------	-----------	-----

<<收银人员技能手册>>

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>