

<<收银管理实务>>

图书基本信息

书名：<<收银管理实务>>

13位ISBN编号：9787121041877

10位ISBN编号：7121041871

出版时间：2007-8

出版时间：电子工业

作者：汤长胜 编

页数：109

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>

<<收银管理实务>>

内容概要

本书立足收银员职业岗位，结合中国连锁经营协会关于收银员职业综合评价等级鉴定标准，从收银员岗位职责、技能规范、服务规范、道德规范四个方面进行编写，涉及点钞、验钞技术，电子收银机操作，商业POS系统，外币兑换，现金、支票、信用卡结算，物品寄存以及安全管理等内容。

本书可作为高等院校，尤其是高职高专院校连锁经营管理专业和经管类其他相关专业的教材，还可作为连锁企业管理人员的参考用书和企业培训教材。

<<收银管理实务>>

书籍目录

第1章 概论 1.1 收银员概述 1.1.1 收银员的概念 1.1.2 收银员的工作范围 1.1.3 收银员的工作标准 1.2 收银员考核 1.2.1 岗位形象考核 1.2.2 行为规范考核 1.2.3 岗位技能考核 本章小结 思考与练习第2章 收银基本知识 2.1 收银机 2.1.1 收银机的基本结构 2.1.2 收银机的功能与分类 2.2 条形码 2.2.1 条形码技术应用特点 2.2.2 商品条形码码制 2.2.3 条形码打印设备和识读设备 2.3 结算知识 2.3.1 结算概述 2.3.2 结算方法 本章小结 思考与练习第3章 点钞技术规范 3.1 手工点钞技术 3.1.1 手工点钞的工序与要求 3.1.2 手工点钞的方法与技巧 3.1.3 硬币的整点 3.2 机器点钞技术 3.2.1 机器点钞方法 3.2.2 机器点钞差错及其预防 3.3 验钞技术 3.3.1 人民币的主要特征 3.3.2 人民币真伪的鉴别 3.3.3 残币兑换 本章小结 思考与练习第4章 收银员技能规范 4.1 收银作业流程与规范 4.1.1 收银作业流程 4.1.2 收银员作业规范 4.1.3 收银营运管理规范 4.1.4 收银作业中不当事件的处理 4.1.5 收银员内部偷盗预防管理 4.2 收银机操作规范 4.2.1 收银机操作流程 4.2.2 收银差错的作业管理 4.2.3 收银机常见机械故障的排除 4.2.4 收银机常见系统故障的处理 4.3 POS系统操作规程 4.3.1 POS系统基本结构及主要功能 4.3.2 POS系统操作规程 4.3.3 POS系统实例简介 本章小结 思考与练习第5章 收银员服务规范 5.1 仪容仪表规范 5.1.1 服饰要求 5.1.2 修饰要求 5.1.3 仪表要求范例 5.2 行为举止礼仪 5.2.1 举止礼仪 5.2.2 行为礼仪 5.3 服务语言规范 5.3.1 服务用语技巧 5.3.2 收银服务语言 本章小结 思考与练习第6章 收银员职业道德规范 6.1 收银员职业道德规范的基本要求与内容 6.1.1 收银员职业道德规范的基本要求 6.1.2 收银员职业道德规范的内容 6.2 收银员的心理素质和职业素质要求 6.2.1 收银员的心理素质 6.2.2 职业素质要求 6.3 收银员职业道德修养 6.3.1 收银员的职业道德意识 6.3.2 收银员职业道德修养的内容 本章小结 思考与练习参考文献

<<收银管理实务>>

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>