

<<收银员从业规范>>

图书基本信息

书名：<<收银员从业规范>>

13位ISBN编号：9787501762057

10位ISBN编号：7501762058

出版时间：2004-1

出版时间：中国经济出版社

作者：付艳

页数：269

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>

<<收银员从业规范>>

内容概要

本书博采众长，融合提炼，自成一体，在内容结构方面做出了新的探索。

本书以怎样成为一名合格的收银员为贯穿全书的灵魂，系统而又详细地讲明了收银员需要掌握的基本知识和技巧，如现金收银、磁卡收银、银行卡收银、票据收银等，同时对与收银相关的技术，如货币识伪、点钞技术、开具发票、收款机的使用、收银POS的功能、条形码的认识等本书一一做出了科学的介绍和说明。

本书还具体说明了超级市场、酒店、便利店、餐饮业、网吧等场所的收银员的作业流程规范。

在介绍收银硬件的同时，本书也指出了收银员的软件——收银员的职业道德规范和服务规范的重要性。

本书亦附了发票、增值税、支票等的有关法律，内容翔实，全面具体。

我们编撰本书的目的，就在于引导收银员了解和掌握收银的基本规范，提高自身的职业素质和水平。在劳动力市场竞争白热化的今天，收银员更要执行并树立起属于自己的道德标准和行为规范，撑起属于自己的工作晴空。

<<收银员从业规范>>

书籍目录

第一章 收银员概述 第一节 收银员简述 一、收银员定义 二、收银员的工作范围 三、怎样成为一名合格的收银员 第二节 与收银员相关的常识及环境 一、收银的基本常识简介 二、收银台工作的流程 三、收银环境 第三节 收银员规范化服务的实施 一、收银服务规范的概念和特征 二、收银规范化服务 三、收银员规范化服务的实施第二章 收银的基本知识和技巧 第一节 现金收银 一、关于现金的基本知识 二、现金收银的定义和种类 三、现金收银的优缺点 四、现金收银的步骤 五、开具收银凭证 六、投币服务现金收银 七、现金收银的控制流程 第二节 磁卡收银 一、磁卡的定义 二、磁卡收银的种类 三、磁卡收银的优缺点 第三节 银行卡收银 一、银行卡的历史概述 二、银行卡的定义 三、银行卡的分类 四、信用卡 五、信用卡收银 六、自动柜员机 第四节 票据收银 一、票据的种类 二、支票收银 三、正确填写票据 第五节 其他类收银 一、打折收银 二、挂账收银 三、银行或保险公司记账收银第三章 收银员职业道德规范 第一节 收银员的职业道德规范 一、职业道德 二、收银员职业道德规范的基本要求 三、收银员职业道德规范 第二节 收银员的职业素质要求 一、收银员的心理品质 二、素质要求 三、收银员的职业心理 第三节 收银员职业道德的修养 一、收银员的职业道德意识 二、收银员职业道德修养第四章 收银员的作业流程规范 第一节 超级市场收银员作业流程规范 一、超级市场的定义及基本特征 二、超级市场收银员的岗位实务 三、超市收银员的作业流程 四、收银员作业管理规范 五、收银差错的管理规范 六、超市收银员内部偷盗管理 第二节 酒店收银员作业流程规范 一、前厅部 二、前厅收银员的岗位实务 三、前厅收银员的工作程序 四、前厅收银的注意事项 第三节 其他类场所收银员作业流程规范 一、便利店收银员作业规范 二、餐饮业收银员的作业规范 第四节 收银中不当事件的处理 一、收款差错的处理 二、无效支付的处理 三、顾客发生纠纷时的应付之道 四、收银服务接待中的特殊情况及其处理 五、收银员付零钱的处理权限 六、收银员的安全管理第五章 与收银相关的技术规范 第一节 货币识伪 一、人民币常识 二、我国目前流通的人民币的主要特征 三、人民币的鉴伪 四、假币的处理 五、残缺人民币的兑方法 第二节 点钞技术 一、点钞的基本程序 二、点钞的基本要领 三、点钞的方法与技巧 四、清点硬币 第三节 开具发票 一、关于发票的基本认识 二、发票的领购 三、发票的使用 四、发票的保管 五、发票缴销的手续和程序 第四节 收款机简介 一、电子收款机的基本结构 二、收款机的主要功能及作用 三、收款机的分类及特点 四、超市商场的收款机应具备的特点 五、收款机的保养与故障处理 六、收款机的外部设备 第五节 收银POS一瞥 一、POS系统的基本知识 二、POS系统的基本特点及使用POS系统的益处 三、POS系统的基本功能 四、POS系统的基本结构 五、POS收银机的操作规程 六、超市POS系统与其他业态POS系统的主要区别 七、消磁系统知识 第六节 条形码的基本知识 一、条形码的概念 二、条形码识别系统的组成 三、条形码的识别原理 四、条形码技术的优点 五、条码设备 六、条形码术语一览第六章 收银服务规范 第一节 礼貌服务规范 一、关于礼貌 二、服务质量是服务业企业的生命 三、礼貌服务 四、表情 五、举止 第二节 仪表服务规范 一、什么是仪表 二、仪表规范 三、男女收银员仪表要求范例第七章 收银员案例及其分析附录 中华人民共和国发票管理办法 《中华人民共和国发票管理办法》实施细则 《增值税专用发票使用规定》 支票常见问题解答 收银员常用英语

<<收银员从业规范>>

章节摘录

(一)基本要求 在现今竞争激烈的市场经济中,收银员有着非常重要的地位,因为一个收银员的服务态度,在某一程度上决定了顾客是否再来惠顾本店。

有很多时候收银员是企业最后的代表,因为顾客对企业的印象会大大地受到收银员与他们接触表现的影响,一家成功的企业有赖于多方面的合作,而你是其中最重要的一环,既然成为企业的代表,你也应做以几项:

1. 友善和蔼的服务态度 无论怎样,每位顾客希望得到友善和礼貌的服务,主动帮助有需要的客人、全心全意表示谢意的话,更能赢得回头客。

2. 随时准备照顾顾客 照顾顾客与收银有同样的重要性,伤残、年老、有婴儿车的顾客及孕妇应给予协助;
3. 认真处理顾客的投诉 当顾客投诉时,总希望有一位明白事理的人能听取他的细诉,所以你应该让顾客说清楚是怎么一回事,并且做到同情他们的处境,尽量协助解决或作出适当的道歉,这样做会令客人感觉投诉有门;如果有些你能力范围所不能到的事情,你应召唤经理或高级收银员来处理,争执只会令事情恶化。

同时,避免与顾客冲突,顾客来自各方面、不同阶层,当遇到一些蛮不讲理、诸多要求的顾客时,这时你应有礼貌地解释公司的宗旨。

4. 熟练掌握收银工作技能 (1)一个良好的收银员应在每天工作前10分钟,做好以下几项准备工作: 打点银头 预备足够胶袋和流水带 足够的钱币找赎 (2)当在收银机上记录最后一项货品后,须询问顾客有没有其它需要,如不需要则按找赎键找赎。从客人手中接过现款时将面值读出,找赎时亦应读出找赎数额,清楚地交与客人,这样可以避免因找赎错漏而引起不必要的纷争。

(3)工作期间暂离开岗位时应注意做到:锁好收银机,并挂上暂停牌。

(4)识别伪钞:当收到大面额纸币,发觉有可疑时,应通知经理或高级收银员来处理。

(二)收银员的职责规范

1. 收银员的职责 (1)掌握收银机的使用方法、假钞识别方法、现金找赎技巧,熟悉厂商编号等; (2)收款快捷、准确找赎,遵守公司关于现金收付的规定,遇到找错时应立即通知主管进行解决和协调,不得私自处理;
2. 收银组长的职责规范 (1)早上开门前,检查收银员是否做好收银台范围内的清洁卫生工作; (2)收银组长须随后监督收银员的正常工作,不得擅自离开,同时还须留意收银员操作及人机的款项是否正确,是否有多收、少收和扣数的现象,发现问题及时解决;
- (3)解决收银操作上的问题,识别伪钞、找零钱、收大数、抽查收银机款项是否准确;
- (4)做好收银员的其它工作安排,如:轮休、午餐等。

(5)每天按时结算,库存现金应每日清点,做到数目清楚、手续完备; (6)随时检查零钱是否充足。

3. 收银主管的职责规定 (1)掌握收银的全套操作,熟悉厂商编号,收银机的使用及对真假钞的识别; (2)熟悉企业关于货币现金管理制度,掌握企业的有关单据、发票、表格的使用和填报;
- (3)掌握简单的人事管理和知识以及排解收银员与顾客发生矛盾的技巧;
- (4)协助经理管理企业有关收银方面的工作,督促收银员遵守服务守则,指导收银员的日常操作;
- (5)对收银员机位的现金进行抽查,堵塞漏洞,做好收银员的工作安排及轮班编排;
- (6)按货币现金管理制度做好现金的交接管理,做好收银台对内对外的保安工作;
- (7)解决零钱,使收银员有充足的零钱为顾客找零;
- (8)严守本企业秘密,防止其它企业的暗察。

一、收款差错的处理 收款找零的差错发生的原因有两种可能:一是收银员在工作时精力不集中,情绪不正常,没有坚持唱收唱付;二是顾客计算错误。不管什么原因,如果差错发生了,收银员必须首先自检;即使是顾客的错,也要得理让人,切忌同顾客发生争吵。

处理方法应当是:

1. 询问。

收银员态度要冷静,言语要温和,向顾客问明交款和找款的数额、票面颜色、版面大小、新旧程度及交款时的情节。

2. 回忆。

收银员要沉着冷静地回忆交易过程,查找钱款发生差错的可能和原因,同时与顾客所说的情况对照,

<<收银员从业规范>>

弄清事情真相。

3. 检查。

根据询问和回忆的结果，检查销货卡或销售小票，或者请主管一起共同清点收银机内的现钞。

如果是自己错了，应立即补对钱款，并向顾客致歉；如果是顾客错了，千万不要责怪顾客，而应主动地说一声“没关系”。

4. 调查。

通过回忆、检查仍未解决时，收银员可向周围的目击者作调查，请他们帮助回忆、证实。

5. 盘点。

在情况允许的情况下，进行商品盘点。

如当时无法盘点，可让顾客委托一名当班营业员作监点人，留待晚上盘点，次日再将盘点结果告诉顾客。

6. 请示。

收银员可请顾客到办公室同领导一起研究解决的办法。

7. 查出原因后 (1)如属收银员责任，应向顾客道歉。

(2)如属顾客责任，不应多加指责，弄清问题即可。

(3)如一时分不清责任，应虚心听取各方意见，尽快查清。

语言：“请您待我们查清后通知您”。

8. 发生纠纷时的用语 (1)您别着急，双方回忆一下。

我记得刚才收您的是X张X元面额的人民币，找您XX元钱，请您回忆一下。

(2)今天较忙，双方都有疏忽的可能。

请您将地址留下，我们结账时查一查，一定将结果通知您。

(3)实在对不起，由于我们工作马虎，造成差错，这是多收您的XX元钱，请原谅。

日本某教授在中国讲学时，曾就微笑服务与服务质量的密切关系有深刻的论述：“我认为，中国现代化，主要是经济的现代化，经济的现代化是企业的现代化，而企业的现代化，又与中国售货员的笑脸攸关。

请注意，我决不是危言耸听。

”他强调指出日本经济之所以能高速持续增长，日本售货员、收银员的笑脸功不可没。

中国经济要想腾飞，也取决于中国售货员、收银员的笑脸。

所以我说“笑脸”不只限于是一个礼貌问题，而是一个基础性问题。

应该承认，这位教授通过观察研究，对商业部门售货员和收银员的笑脸分析是中肯的，并且适用于整个服务行业。

微笑是留存在面部的一种发自内心的自然的笑，是人的心理活动和思想感情在面部上的展现，是内心善良和坦诚的体现。

微笑是人类交往的润滑剂，是人际交往中最富价值的体态语言，是健康、文明的举止。

微笑也是一种礼节，它体现着人际关系中友善、诚信、融洽等最为美好的感情。

与人初次见面，给对方一个亲切的微笑，瞬时就可缩小双方的距离，消除陌生感和拘束感。

甚至还能够打破僵局，产生巨大的感染力，以影响交往对象。

微笑是服务态度中最基本的标准，是良好的服务态度的重要外在表示形式。

现在，微笑服务已经引起各国的广泛重视，并把它作为一种经营手段和优质的服务的重要内容之一。

“微笑服务”是评价服务质量优劣的重要标志，可以给顾客传递满意的信息和友好、热情的情感。

“微笑服务”不仅是一种礼貌，本身也是一种劳动方式，是创造经济价值和精神文明的劳动方式。

要求微笑服务，实际上就是要使每位员工有较高的礼貌修养，时刻保持良好的工作情绪，处于安静的心境状态。

微笑给人一种亲切、和蔼、礼貌、热情的感觉，加上适当的敬语，会使顾客感宽慰。

但“微笑要适中、敬语要适当，笑要发自内心，敬语要让人听得见”却不是轻而易举能作到的。

每位员工应该懂得笑要自然，因为顾客是“上帝”；笑要甜美，因为顾客是“财神”；笑要亲切，因

<<收银员从业规范>>

为顾客是“嘉宾”的道理。

笑还要有技巧，不能讥笑，让顾客恐慌；不能傻笑，让顾客尴尬；不能皮笑肉不笑，让顾客无所适从。

1. 微笑要适度。

微笑虽然是人们交往中最有吸引力，最有价值的面部表情，但也不能随心所欲，想怎么笑就怎么笑，不加节制。

微笑的基本特征是齿不露、声不出，既不要故意掩盖笑意、压抑喜悦，影响美感，也不要咧着嘴哈哈大笑。

笑得得体，笑得适度，才能充分表达友善、诚信、和蔼、融洽等美好的情感。

2. 微笑要适宜 微笑是“世界通用语言”，但也不能走到哪里笑到哪里，见谁对谁笑。

微笑要适宜，比方说：特别严肃的场合，不宜笑；当别人做错了事、说错了话时，不宜笑；当别人遭受重大打击，心情悲痛痛苦时，不宜笑。

微笑要注意对象，两人初次见面，微笑可能拉近双方的心理距离；同事间见面点头微笑，显得和谐、融洽；收银员、服务员、营业员对顾客微微一笑，表现的是服务态度的热情与主动；商务人员业务洽谈中的微笑，显得潇洒大方、不卑不亢，当遇到别人与自己争执的时候，不温不火的微笑，既能缓解对方的紧逼势头，又能为寻求应对办法赢得时间；当遇到一些不好回答或不便回答的问题时，轻轻一笑不作回答，更显它特殊的功能。

.....

<<收银员从业规范>>

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>