

<<收银员>>

图书基本信息

书名：<<收银员>>

13位ISBN编号：9787504596161

10位ISBN编号：7504596167

出版时间：2012-4

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：沈小君

页数：66

字数：102000

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>>

内容概要

沈小君主编的《收银员（高级）》由人力资源和社会保障部教材办公室组织编写。教材以《国家职业技能标准·收银员（2009年修订）》为依据，紧紧围绕“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的编写理念，力求突出职业技能培训特色，满足职业技能培训与鉴定考核的需要。

本教材详细介绍了高级收银员要求掌握的最新实用知识和技术。
全书分为4个模块单元，主要内容包括：收取银钱、对客服务、收银管理、管理与培训。

《收银员（高级）》是高级收银员职业技能培训与鉴定考核用书，也可供相关从业人员参加岗位培训使用。

<<收银员>>

书籍目录

x第1单元 收取银钱

第1节 现金收银

- 一、收款机的维护及故障处理
- 二、点钞与防范假币

第2节 银行卡收银

- 一、外卡受理
- 二、没收银行卡的相关处理流程
- 三、特约商户及持卡人常见账务处理
- 四、伪卡的处理

第3节 收银错误处理及交易应答码知识

- 一、收银错误处理
- 二、交易应答码知识

第2单元 对客服务

第1节 商品扫描

- 一、商品条形码的手工输入
- 二、商品条形码标签的粘贴
- 三、条形码扫描器的故障判断及报修

第2节 商品服务

- 一、商品分类标准
- 二、退换货业务相关规定
- 三、商品价格差异的处理
- 四、商品防损
- 五、发票的开具与保管
- 六、建立、运用和管理顾客档案
- 七、收银服务接待中的特殊情况处理

第3单元 收银管理

第1节 商品结算

- 一、常用单据的填写
- 二、商品盘点
- 三、商品价格管理
- 四、促销业务知识
- 五、消费需求知识

第2节 商品管理

- 一、商品促销业务结算
- 二、商品布局 and 陈列
- 三、收银情况的复核和查对

第4单元 管理与培训

第1节 日常管理

- 一、制定和修订收银岗位职责
- 二、收银排班与收银排岗
- 三、总收款室作业
- 四、商品销售结构的分析
- 五、商品需求方案的提出

第2节 人员培训

- 一、收银员的培训原则

<<收银员>>

- 二、编写人员培训计划和培训大纲
- 三、收银员培训的方式方法
- 四、收银员的现场指导操作
- 五、技术总结的撰写

<<收银员>>

编辑推荐

沈小君主编的《收银员（高级）》编写贯穿“以职业标准为依据，以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，依据国家职业标准，结合企业实际，反映岗位要求，突出新知识、新技术、新工艺、新方法，注重职业能力培养。

主要包括：收取银钱、对客服务、收银管理、管理与培训。

为便于培训、鉴定部门在有限的时间内把最重要的知识和技能传授给培训对象，同时也便于培训对象迅速抓住重点，提高学习效率，在教材中精心设置了“培训目标”等栏目，以提示应该达到的目标，需要掌握的重点、难点、鉴定点和有关的扩展知识。

<<收银员>>

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>