

图书基本信息

书名：<<做一名合格的收银员/农民实用知识读本>>

13位ISBN编号：9787509516492

10位ISBN编号：7509516498

出版时间：2010-11

出版时间：中国财政经济出版社一

作者：林武

页数：90

字数：70000

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>

内容概要

收银员简单理解就是“收钱的”，可事实上做一名合格的收银员并不简单。通常，人们说起收银员可能先想到超市收银员，可仔细一想，收银员仿佛无处不在，去餐馆吃饭需要收银员、在服装店买服装也需要收银员、住酒店也需要收银员。可见现在收银员对我们生活的重要性。

那么如何才能成为一名合格的收银员？
收银员应该掌握哪些工作技巧？
收银员如何为顾客提供更好的服务？

《农民实用知识读本：做一名合格的收银员》从对收银机具、货币识别、收银规范、流程等实用技术的角度，为希望从事收银员工作和初涉此行业的朋友们，提供一些有益的参考。

书籍目录

- 第一章 收银员的行业要求
 - 第一节 礼仪要求
 - 第二节 语言要求
 - 第三节 技术要求
 - 第四节 岗位职责
- 第二章 收银员的从业范围
 - 第一节 商场、超市收银员
 - 第二节 酒店、旅馆收银员
 - 第三节 服装鞋帽店收银员
 - 第四节 书店、网吧收银员
- 第三章 认识与使用收银系统与机具
 - 第一节 认识收银系统
 - 第二节 超市收银机与条型码
 - 第三节 处理收银故障
- 第四章 收银员工作流程与规范
 - 第一节 超市收银流程
 - 第二节 酒店收银流程
 - 第三节 结账处理与交接班流程
- 第五章 收银员必备的基础知识
 - 第一节 商品知识
 - 第二节 货币知识
 - 第三节 安全与法律知识

章节摘录

(三) 酒店午晚餐收银员岗位职责 1.验单：收到餐厅服务人员送来的点菜单、酒水单、海鲜单等，在入厨联和传菜联加盖“验单”章，留下收银联，其余各联退还给服务员。

2.根据单据上列明的客人消费项目录入电脑。

3.如有点菜后又取消的，审核取消单上的台号、时间是否正确，是否有经手人、餐厅部长及出品部人员签名，确认有关手续后，录入电脑进行冲减操作。

4.结账确认台号，将服务员送回的点菜单顾客联与收银联核对，如有调整应立即询问服务员，确认所有消费项目录入无误后打印账单。

5.各种折扣和优惠方式按酒店有关规定执行。

6.将点菜单顾客联钉在账单后面，由服务员交与客人结账。

7.按不同付款方式进行结账处理，将结账方式录入电脑，完成结账操作。

8.将找零、信用卡签购单持卡人联、账单顾客联等交服务员送回给客人。

9.如客人要求提供发票的，按规定填开发票，由服务员交给客人，并且请客人在收银账单上签名；境外客人可按其要求打印酒店格式发票。

10.账单要按不同结账方式盖章，并且分类放好。

11.收取宴会订金时，凭订餐确认单上注明的金额收取客人订金，开出的收据一定要注明交款人姓名、订餐内容、时间，经手人一定要签全名；收据盖章联交给客人，并且说明退款或结账时一定要交回收据；收据记账联连同现金一起交财务部；收取订金一定要作记录。

12.根据团体宴会通知单，在结账前把预订菜单录入电脑；如需增加消费项目的，则按散客方法处理。

13.结账时冲减订金的，当天订金未上交的，收回的收据连同记账联钉回存根处，注明“作废”字样，结账按正常程序处理；如订金已上交，一定要把订金收据顾客联收回钉在账单上，订金部分按挂账方式处理。

四、网吧收银员岗位职责 (一) 网费收银员岗位职责 1.网费收银员的主要责任是收款，还有为顾客上网提供价格方面的咨询。

2.熟悉各级政府及公司有关上网的各项规定，熟练掌握以会员制度为核心的各项营销制度，并且负责向客户解答。

3.熟悉收银台的各种设备，熟练操作与收银工作相关的计算机软件、硬件。

4.负责网吧收银台交接班的会员卡、物品及现金交接。

5.对待客人主动热情，一定要做到收付款都要让顾客听见 收银员重复金额。

6.收到客人发送的请求服务的信息，应及时给予回复和转告相关人员为客人提供服务。

7.负责清理网吧收银台内的卫生并且保持整洁干净。

8.认真核对、填写交接班记录本。

9.不得将私人物品随意摆放在收银台。

10.不得在收费机、冲点卡机私自安装运行与工作无关的任何程序。

11.不得在收费机、冲点卡机私自插接u盘、mp3、手机等 外接设备。

12.完成带班经理临时交办的其他工作。

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>