

<<金牌店员必修课>>

图书基本信息

书名：<<金牌店员必修课>>

13位ISBN编号：9787802182387

10位ISBN编号：7802182387

出版时间：2007-5

出版时间：中国宇航

作者：张春华

页数：118

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>

## <<金牌店员必修课>>

### 内容概要

本书详细介绍了作为收银员的工作职责、收银程序，对收银员顺利开展工作有很重要的指导意义。职场看台的例子作为每节的开始使知识的介绍更加生动、形象，更利于收银员去理解，提醒收银应当注意的事项。

不同岗位收银工作的介绍可以使在不同岗位上的收银员更好地对号入座，改进工作。

最后，由于收银员岗位的特殊性，收银员了解必要的相关法律知识可以避免自己走向违法或犯罪的道路。

## &lt;&lt;金牌店员必修课&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 非同寻常的“寻常岗位” 由“被打耳光”看收银员的职业道德要求及规范 由“无笑服务”看收银员的职业素质及个性要求 由“晾你一边”看收银员的服务规范要求 由“‘秀气’的收银小姐”看收银员的技能知识要求 第二章 无规矩不成方圆：收银员岗位实务 收银的总则与总流程 收银岗位的职责与工作流程 收银员作业过程实务分析 收银员的作业服务标准 第三章 玩转你的工具：收银机操作 商品条形码大起底 解构收银机 POS机，不得不说的“电子武器” 做个好医生：收银机故障诊断 第四章 心手速动的现金收银 现金收银知多少 看紧钱匣子：兑零和大钞管理 领取备用金 慧眼识假币，谨慎收残币 其他类收银——一刷而过的磁卡 第五章 收银员的完美顾客服务 收银员的待客作业要领 收银员待客用语规范 包装检查、扫描和消磁 装袋作业 第六章 异常事件的异常处理 接待中的特殊情况及其处理 收款差错的处理 无效支付的处理 第七章 岗位点金：优秀收银员的成功经验 门店收银员：将顾客满意地送出门 商超收银员：不只是结账 酒店收银员：要的就是过程 做餐饮收银员：饭店的另一个窗口 附录一：申报收银员资格培训认证的条件 附录二：《商品条码管理办法》（部分） 附录三：《中华人民共和国人民币管理条例》（部分） 附录四：《中华人民共和国发票管理办法》（部分） 附录五：《增值税专用发票使用规定》（试行）（部分） 附录六：第五套人民币各券别防伪特征

<<金牌店员必修课>>

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>