

<<收银员岗位作业手册>>

图书基本信息

书名：<<收银员岗位作业手册>>

13位ISBN编号：9787115181459

10位ISBN编号：7115181454

出版时间：2008-7

出版时间：人民邮电出版社

作者：滕宝红

页数：143

字数：130000

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>

<<收银员岗位作业手册>>

内容概要

本书从收银员岗位实际出发，系统介绍了其岗位职责、收银作业程序和作业内容以及收银过程中用到的日常英语等内容。

本书主要适合于酒店的收银作业人员或欲从事收银工作的人员，以及供酒店旅游培训机构人员参考使用，并为其提供可以参照执行的工作标准及工作规范。

<<收银员岗位作业手册>>

书籍目录

第1部分 收银员岗位要求 1-1 收银员基本素质 1-2 收银员日常礼仪 1-3 收银员岗位职责 1-4 收银员作业内容
第2部分 收银服务作业 2-1 做好班前准备 2-2 交接班处理 2-3 接待客人结账 2-4 确立支付方式 2-5 不同付款方式处理 2-6 特殊结账方式处理 2-7 信用卡结账处理详解 2-8 支票结账处理详解 2-9 签单挂账处理详解 2-10 预付款处理详解 2-11 代付款处理详解 2-12 结束收款 2-13 日记账的登记 2-14 客账设置与维护 2-15 有争议客账处理 2-16 房费变更处理 2-17 欠款催收 2-18 快速退房处理 2-19 延迟退房处理 2-20 散客退房处理 2-21 团队退房处理 2-22 会议团退房处理 2-23 财务数字书写 2-24 票据填写 2-25 消费凭证管理 2-26 备用金管理 2-27 现金袋投放与交接 2-28 外币兑换作业 2-29 贵重物品保管服务 2-30 收银系统使用 2-31 收银机维护作业
第3部分 附录 附录1 收银审核员技术等级标准 附录2 收银服务英语参考文献

<<收银员岗位作业手册>>

章节摘录

第1部分 收银员岗位要求 1.1 收银员素质要求 作为酒店的收银员，必须具备良好的素质。

收银员的良好素质具体包括以下几个方面。

一、职业道德 收银员必须具备良好的职业道德素质，只有这样才能很好地完成收银工作。良好的职业道德素质主要包括以下几个方面。

(一) 崇高的事业感 收银员良好的职业道德素质应建立在符合消费者利益的世界观、个人理想和正确的原则之上。

具体地说，崇高的事业感是收银员的责任感和荣誉感等高级情感的反映。

这种高级情感的深刻与稳定，是驱使收银员长期刻苦钻研业务技术和努力提高服务质量的内在动力，也是保持收银员全心全意为消费者服务的精神支柱。

(二) 高尚的道德感 收银员的道德感就是对消费者负责，对消费者有一种义务感和责任感，并把这些道德准则贯穿于其行为、举止、思想、意图之中。

收银员应该具备的高尚道德，既包括作为社会人的道德，又包括商业职业道德，它在收银工作中具体表现在礼貌待客、维护消费者利益等方面。

(三) “客人至上”的意识 作为收银员，首先应该树立起“客人至上”的服务理念和服务意识。

在工作中应想客人所想、急客人所急，认真、耐心地帮助客人处理好账务问题。

(四) 一视同仁、平等待客 所谓一视同仁，即收银员对自己的服务对象决不因人而异、厚此薄彼。

……

<<收银员岗位作业手册>>

编辑推荐

专用英语汇编，让酒店服务更加丰富。

作业流程细化，让酒店服务更加高效。

职业素质训练，让酒店服务更加专业。

丛书特色：模块编写，让培训课程计划安排更加灵活；职业素质要求和作业流程细节相结合，同时提升服务人员的专业水平做事效率。

丰富的案例和要点提示，让服务作业中的关键环节更加容易掌握。

适用范围：酒店餐厅对其基层服务人员进行的的内部培训；服务人员提升自身职业竞争力、做到一专多能的自我培训指导手册；各相关岗位职业测评考试的参考书。

配套增值：各岗位职业英语汇编，为读者适应新时代背景下的酒店服务要求，提供了有效的工具

<<收银员岗位作业手册>>

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>