

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>