

任务一 超市收银概述

【获取信息】

- 一、阅读任务书，明确实训目的、实训要求、实训内容与考核标准。
- 二、阅读教材，学习本次实训所需相关基础专业知识。
 - 、收银总则（总体要求）。
 - 、收银总流程。
 - 、收银基本常识。

【制定计划】

为了更好的完成本次任务，需要从以下几个方面制定实施计划：

- 一、实训地点：校园实验超市。
- 二、实训组织
全班自由结合分组，每组5—6人，自行确定各组组长，并进行分工。
- 三、讨论
 - 1、结合日常生活讨论超市收银工作。
 - 2、分析教材中的三个案例，讨论收银工作的要求、总体流程及基本常识。

【做出决策】

各小组经过讨论、分析，总结出收银工作的要求、总体流程及基本常识。

【实施计划】

将小组总结出的相关内容以书面形式罗列下来，并做最后确认。

【成果检查】

参照教材及老师讲授的知识要点，对小组讨论结果进行检查。

- 1、收银总则：快速、准确、安全、优质服务。
- 2、收银总流程：现金室备零钞基金→收银机设置零钞→收银员上岗→收银→收银员班结→营业款→汇集现金室→银行存款 备零钞基金
 - 、收银常识：购物袋、暂停收银牌、清洁用具、特价信息 传单、商品、赠品、已付款商品、未付款商品（零星散货）、收银小票、现金收款、零兑、退换货办理、发票中心、饮水 如厕 工作餐、了解公司制度等。

【工作评估】

参见任务书中“实训考核与成绩评定”提出的标准，对整个活动过程进行工作评估，并形成自己的实训小结。

实 训 小 结			
● 实训人员信息			
姓 名	组 号	实训职务或项目	实训时间
● 职业素养方面			
● 关键能力方面			
● 知识技能方面			
● 心得体会			
成绩评定			

任务二 收银员仪容仪表

【获取信息】

- 一、阅读任务书，明确实训目的、实训要求、实训内容与考核标准。
- 二、阅读教材，学习本次实训所需相关基础专业知识。
 - 、仪容仪表的含义。
 - 、仪容仪表的修饰。
 - 、服饰的要求。
 - 、收银员仪容仪表的基本要求和标准。

【制定计划】

为了更好的完成本次任务，需要从以下几个方面制定实施计划：

- 一、实训地点：校园实验超市或形体房。
- 二、实训组织
全班自由结合分组，每组5—6人，自行确定各组组长，并进行分工。
- 三、讨论
 - 1、收银员仪容仪表的要求。
 - 2、日常生活中，自己的仪容仪表有哪些方面不符合要求？
 - 3、如何根据收银员仪容仪表的基本要求和标准调整自己？

【做出决策】

各小组经过讨论分析，结合教材及老师讲授的收银员仪容仪表的基本要求和标准，总结出自己仪容仪表不符合要求的项目，制定出本小组针对每个成员的整改方案。

【实施计划】

每个小组在组长的带领下，结合收银员仪容仪表的基本要求和标准、本小组的整改方案，进行一对一整改，并练习收银员在仪容仪表、表情、语言、动作、礼仪规范等方面的要求。

【成果检查】

参照收银员仪容仪表基本要求和标准（见教材），对本组成员本次的实训情

况进行检查。

项 目	标 准	避 免
发 型	头发整齐，染浅发或黑发，无碎发遮盖眼睛或眼镜。	异型头发或过于鲜艳的染发，碎发多、较乱，男同志留长发。
仪 容	仪容清爽，女同志上淡妆。	浓妆、男同志留胡须。
口腔 牙	牙齿清洁、口气清爽。	异味、刺激味、烟味、吃东西。
手 指甲	手清洁，指甲不涂指甲油或涂无色指甲油，指甲修剪整齐。	手有污迹，涂艳色指甲油，留长指甲。
首 饰	可戴钉状耳环一对、一枚戒指、一条简洁项链。	首饰过于繁杂、过多、贵重，男同事戴首饰。
工 牌	正面向外，位置正确，干净整洁。	位置不正确、有污迹、未戴工牌。
制 服	符合公司标准，干净整洁，无明显皱纹，无腰包。	有污迹、起皱。
鞋 袜子	符合公司标准或舒适平底皮鞋，干净整洁，着袜。	高跟鞋、旅游鞋、凉鞋，颜色过于刺眼、款式过于奇异，光脚。

【工作评估】

参见任务书中“实训考核与成绩评定”提出的标准，对整个活动过程进行工作评估，并形成自己的实训小结。

实 训 小 结

● 实训人员信息

姓 名	组 号	实训职务或项目	实训时间

● 职业素养方面

--

● 关键能力方面

--

● 知识技能方面

--

● 心得体会

--

成绩评定	
------	--

任务三 认识收银设备

【获取信息】

- 一、阅读任务书，明确实训目的、实训要求、实训内容与考核标准。
- 二、阅读教材，学习本次实训所需相关基础专业知识。
 - 、电子收银机的基本结构。
 - 、 机的基本结构。
 - 、收银机的功能。
 - 、收银机的作用。

【制定计划】

为了更好的完成本次任务，需要从以下几个方面制定实施计划：

- 一、实训地点：校园实验超市。
- 二、实训组织
全班自由结合分组，每组5—6人，自行确定各组组长，并进行分工。
- 三、讨论
 - 1、收银设备的基本结构、功能与作用。
 - 2、以何种方式对收银设备实物进行辨别？
 - 3、如何确定小组成员对收银设备知识的掌握情况？

【做出决策】

各小组经过讨论分析，总结制定出本小组的实训方案，并递交。

【实施计划】

各小组在组长的带领下，进入实训场地实训，检测自己对收银设备知识的掌握情况。

【成果检查】

参照本小组实训方案及收银设备的基本结构、功能及作用（见教材），对本组成员本次的实训情况进行检查。

【工作评估】

参见任务书中“实训考核与成绩评定”提出的标准，对整个活动过程进行工

作评估，并形成自己的实训小结。

实 训 小 结			
● 实训人员信息			
姓 名	组 号	实训职务或项目	实训时间
● 职业素养方面			
● 关键能力方面			
● 知识技能方面			
● 心得体会			
成绩评定			

任务四 收银岗位职责

【获取信息】

- 一、阅读任务书，明确实训目的、实训要求、实训内容与考核标准。
- 二、阅读教材，学习本次实训所需相关基础专业知识。
 - 1、收银员岗位职责。
 - 2、收银员主要工作和辅助工作。

【制定计划】

为了更好的完成本次任务，需要从以下几个方面制定实施计划：

- 一、实训地点：校园实验超市。
- 二、实训组织
全班自由结合分组，每组5—6人，自行确定各组组长，并进行分工。
- 三、讨论
 - 1、收银员岗位职责。
 - 2、各组如何训练收银员岗位职责？
 - 3、需要准备哪些东西？

【做出决策】

各小组经过讨论分析，总结制定出本小组的实训方案，并递交。

【实施计划】

各小组在组长的带领下，进入实训场地实训，按照自己制定的实训方案和准备的相关资料进行实训。

【成果检查】

参照超市收银员岗位职责，对本小组的实训进行检查。

- 一、遵守各项制度，听从安排；
- 二、工作服干净整洁，头发梳理整齐，胸牌佩带整齐；
- 三、领取备用金、借款，并清点清楚；
- 四、领取购物袋、电脑小票，并做好领用登记；
- 五、检查主机、打印机、消磁系统、扫描枪是否处于正常工作状态；

- 六、熟悉卖场的整体经营布局及各类商品的品名、分类、规格、单价等；
- 七、收银工作流程正确、熟练；
- 八、对自己的工号及密码严格保密；
- 九、任何情况均不能擅自红冲小票，只可到服务台办理退货手续；
- 十、收银员不得利用自己的工作之便使用黄金卡进行积分，顾客使用完会员卡后，应及时将会员卡交还顾客手中，家用商品不得使用会员卡积分；
- 十一、营业中要热情接待每一位顾客，微笑服务，并使用收银导语有礼待客，不允许与顾客发生任何争执；
- 十二、随时保持收银台周边机台卫生；
- 十三、收银过程中如发生打印机未出纸，收银员应在第一时间内通知主管（助理、班长）及防损人员进行处理；
- 十四、交接班时要注意左右机台的协调，不能同时“暂停收银”服务；
- 十五、营业结束后，做好收银台的清洁卫生，并关闭电脑及消磁器等相关设备，盖好防尘罩。

【工作评估】

参见任务书中“实训考核与成绩评定”提出的标准，对整个活动过程进行工作评估，并形成自己的实训小结。

实 训 小 结

● 实训人员信息

姓 名	组 号	实训职务或项目	实训时间

● 职业素养方面

--

● 关键能力方面

--

● 知识技能方面

--

● 心得体会

--

成绩评定	
------	--

任务五 收银操作流程

【获取信息】

- 一、阅读任务书，明确实训目的、实训要求、实训内容与考核标准。
- 二、阅读教材，学习本次实训所需相关基础专业知识。
 - 1、收银准备流程。
 - 2、收银流程。
 - 3、收银结束流程。
 - 4、收银员情景服务标准。

【制定计划】

为了更好的完成本次任务，需要从以下几个方面制定实施计划：

- 一、实训地点：校园实验超市。
- 二、实训组织
全班自由结合分组，每组5—6人，自行确定各组组长，并进行分工。
- 三、讨论
 - 1、收银操作流程。
 - 2、各组如何训练收银员操作流程？
 - 3、收银员岗位实务细则。
 - 4、需要准备哪些材料？

【做出决策】

各小组经过讨论分析，总结制定出本小组的实训方案，并递交。

【实施计划】

各小组在组长的带领下，进入实训场地实训，按照自己制定的实训方案和准备的相关材料进行实训。

【成果检查】

参照超市收银操作流程，对本小组的实训进行检查。

（一）收银准备流程

领取机号→领取设备用具→区域清洁整理→准备购物袋小票带等→开机 检

查收银机。

（二）收银流程

输入密码→欢迎顾客→扫描商品→装袋 车→金额总计→收款确认→找零→感谢顾客→服务下一位顾客。

（三）收银结束流程

暂停收银→班结程序→现金 凭证票据→退出系统→现金室→填写明结单→设备用具→关闭电源→区域清洁整理。

（四）收银员情景服务标准

- 、在适当的时机与顾客招呼，是顾客服务非常重要的技巧。
- 、无论在任何情景下的顾客服务，绝对应避免对顾客视而不见、听而不闻、问而不答，任何时候任何方式的顾客服务都应给顾客一个确实的答案。

【工作评估】

参见任务书中“实训考核与成绩评定”提出的标准，对整个活动过程进行工作评估，并形成自己的实训小结。

实 训 小 结

● 实训人员信息

姓 名	组 号	实训职务或项目	实训时间

● 职业素养方面

--

● 关键能力方面

--

● 知识技能方面

--

● 心得体会

--

成绩评定	
------	--

任务六 扫描、消磁训练

【获取信息】

- 一、阅读任务书，明确实训目的、实训要求、实训内容与考核标准。
- 二、阅读教材，学习本次实训所需相关基础专业知识。
 - 1、扫描的原则、方法和例外处理。
 - 2、消磁的原则、方法、例外处理和应注意的问题。

【制定计划】

为了更好的完成本次任务，需要从以下几个方面制定实施计划：

- 一、实训地点：校园实验超市。
- 二、实训组织
全班自由结合分组，每组5—6人，自行确定各组组长，并进行分工。
- 三、讨论
 - 1、扫描的原则、方法和例外处理。
 - 2、消磁的原则、方法、例外处理和应注意的问题。
 - 3、各组如何训练扫描、消磁？

【做出决策】

各小组经过讨论分析，总结制定出本小组的实训方案，并递交。

【实施计划】

各小组在组长的带领下，进入实训场地实训，按照自己制定的实训方案进行实训。

【成果检查】

对各小组成员进行扫描率的检查。

【工作评估】

参见任务书中“实训考核与成绩评定”提出的标准，对整个活动过程进行工作评估，并形成自己的实训小结。

实 训 小 结

● 实训人员信息

姓 名	组 号	实训职务或项目	实训时间

● 职业素养方面

--

● 关键能力方面

--

● 知识技能方面

--

● 心得体会

--

成绩评定	
------	--

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/668116066024006034>