



人力资源和社会保障部职业技能鉴定

收银员

(高级)

国家职业技能鉴定 **考 核 指 导**

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 编写



中国石油大学出版社
CHINA UNIVERSITY OF PETROLEUM PRESS



人力资源和社会保障部职业技能鉴定

职业技能鉴定(OSTA)目录

收银员

(高级)

国家职业技能鉴定

考 核 指 导

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 编写

常州大学图书馆
藏书章

图书在版编目(CIP)数据

收银员(高级)国家职业技能鉴定考核指导 / 人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心编. — 东营: 中国石油大学出版社, 2014.4

ISBN 978-7-5636-4489-6

I. ①收… II. ①人… III. ①零售商店—付款—商业服务—职业技能—鉴定—自学参考资料 IV. ①F713.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 203081 号

书 名: 收银员(高级)国家职业技能鉴定考核指导
作 者: 人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

责任编辑: 阙青兵(电话 0532—86981538)

出 版 者: 中国石油大学出版社(山东 东营 邮编 257061)

网 址: <http://www.uppbook.com.cn>

电子信箱: zhiyejiaoyu_qqb@163.com

印 刷 者: 日照日报印务中心

发 行 者: 中国石油大学出版社(电话 0532—86983584, 86983437)

开 本: 185 mm × 260 mm 印张: 9.75 字数: 250 千字

版 次: 2015 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

定 价: 19.50 元

收银员(高级)

国家职业技能鉴定考核指导

编 审 委 员 会

主 任 刘 康

副 主 任 原淑炜 艾一平 袁 芳

委 员 (按姓氏笔画排序)

王 鹏 陈 蕾 姚春生 柴 勇 葛恒双

顾 问 张亚男

丛 书 主 编 艾一平

丛书副主编 姚春生

本 书 编 写 人 员

执 行 主 编 蔡志会

执行副主编 明秀娴

编 者 (按姓氏笔画排序)

马新芳 卢 捷 田 君 刘 阳 李 明

吴金华 余 媛 张冬梅 明秀娴 柴楚乔

黄世仿 韩雪冰 蔡志会 薛晓宇

主 审 曾景茵

审 稿 王雪芬

序

Preface

推进职业教育改革和发展,是实施科教兴国、人才强国战略,促进经济社会可持续发展和提高我国国际竞争力的重要途径;是加快人力资源开发、全面提升劳动者素质和发展先进生产力的必然要求;是增强劳动者就业能力、创业能力和促进素质就业的重要举措。在推进职业教育改革和发展的过程中,职业教育课程体系改革具有重要作用。传统的职业教育课程受到以理论知识为中心的教育体系的严重影响,忽略了职业活动实际操作过程和技能要求,导致劳动者在就业过程中不能学以致用,也使用人单位难以在现行教育体系中直接选用合格的技能人才。针对这些问题,人力资源和社会保障部经过多年的系统研究,并对国内外职业培训实践进行深入总结,确立了职业教育培训与企业生产和促进就业紧密联系的技能人才培养体系,划清了学科教育和职业教育的界限,提出了职业教育培训不是以学科体系为核心的教育模式,而是以生产活动的规律为指导、以岗位需求为导向、以服务就业为宗旨的技能人才培养发展路线,从而为我国的技能人才振兴发展提供了有力保障。

坚持“以职业活动为导向,以职业能力为核心”的指导原则,不仅要厘清职业教育与学科性教育在技术和方法上的区别,而且要在职业教育和职业训练中把生产实践活动的规律具体化,把职业活动各个环节标准化,把职业技能鉴定的技术科学化和规范化,以实现“从工作中来,到工作中去”,坚持“在工作中学习,在学习中工作”,形成以学校与用人单位携手联合,理论课程与实训项目紧密结合为基础的工学一体化的教学体系和评价体系。充分体现职业技能鉴定以学员为主体,

突出以职业活动为导向的基本原则。

为服务职业培训和技能人才评价工作,保证国家职业技能鉴定考核的科学、公平、公正,人力资源和社会保障部在国家职业技能标准框架下,分职业工种和等级,建立了职业技能鉴定理论知识和操作技能国家题库。目前,国家题库资源已经覆盖近 300 个社会通用职业工种,行业特有职业工种题库也达到 280 余个,这些题库资源基本满足了全国职业技能鉴定工作的需要。人力资源和社会保障部中国就业培训技术指导中心(职业技能鉴定中心)作为全国技能人才评价工作的技术支持机构,在职业技能标准开发、职业培训课程建设等方面发挥了重要作用。

国家职业技能鉴定考核指导丛书,依据国家职业技能标准和国家题库,主要介绍国家题库的命题思路,展现国家职业技能鉴定的考核形式和题型题量,帮助考生熟悉鉴定命题基本内容和考核要求,提高学校、培训机构辅导和学员学习、复习的针对性。

我们期待该丛书的出版,能够推进职业教育课程改革,能够更好地服务于技能人才培养、服务于就业工作大局,为我国的技能振兴和发展做出贡献。

人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心

主任

刘康

目 录

Contents

第一部分 理论知识

第一章 考情观察	1
第二章 知识架构	5
第三章 考核解析	6
第一单元 职业道德	6
第二单元 基础知识	11
第三单元 收取银钱	33
第四单元 对客服务	64
第五单元 收银管理	79
第六单元 培训与管理	99
第四章 模拟试卷	121

第二部分 操作技能

第一章 考情观察	139
第二章 考核结构与鉴定要素表	140
第三章 模拟试卷	141
参考文献	147

第一部分

理论知识

第一章 考情观察

考核思路

根据《收银员国家职业技能标准》(2009年修订)的要求,高级收银员理论知识考核范围包括:收银机的定期维护、使用与保养以及收银机故障的排除;点钞时现金抽张及被调换假币的防范;常见外卡的识别及外卡的没收处理、外卡收单清算时限规定;商户账务的核对及商户账务问题、持卡人常见问题的处理;商品条形码的手工输入(要求1件/8s);条码扫描器故障的判断、报修和处理;商品价格与系统价格不符问题的处理;不同收款结算方式下的退货、换货业务的处理;收银过程中的价格差异及商品防损的处理;发票的开具与保管;零用金登记表、收银员日报表、内部缴款单、现金长短款报告单的填写及相关销售单据的上缴;库存商品的盘点及账实核对;商品促销业务的结算;收银区域商品布局调整方案的提出及商品陈列表的编写;收银情况的复核和查对;收银岗位职责的制定与修订;收银员的排班及考勤;商品销售结构分析及商品需求方案的提出;收银员培训计划、培训大纲的编写及对新收银员进行工作流程的培训;对初、中级收银员的现场指导操作;向初、中级收银员传授业务知识;技术总结的撰写。考核深度要求掌握收银过程中的收取银钱、对客服务、收银管理、培训与管理等模块的操作方法,熟悉收银机各个部件、条码及其扫描设备的种类、POS机键盘各按键的功能、收银机的故障类型、条码扫描器的故障类型、外卡鉴别知识,了解商品分类标准、结算中各类账务的核对、条形码的相关管理办法、商品标识识别、开具发票的基本原则、发票保管的基本制度、商品销售结构分析的方法等。同时,高级的考核要求还涵盖初级、中级的内容,包括职业道德及商品有关知识、商品流通企业有关知识、银钱有关知识、收银机有关知识、金融POS机基本知识、安全知识、服务知识、相关法律法规知识,以及初级、中级在收取银钱、商品清点与清付、现金及票据后台管理方面的相关知识。

组卷方式

收银员(高级)理论知识国家题库采用计算机自动生成试卷,即计算机按照本职业等级的“理论知识鉴定要素细目表”的结构特征,使用统一的组卷模型,从题库中随机抽取相应试题,组成试卷。有的地方还有特色题库,可以按规定比例和国家题库一起组卷。试卷组成后,应经

专家审核,更换不适用的试题。

➡ 试卷结构

收银员(高级)理论知识考试实行百分制,采用闭卷笔试方式,成绩达到 60 分以上为合格。试卷的结构以《收银员国家职业技能标准》和《中华人民共和国职业技能鉴定规范》为依据,并充分考虑到当前我国社会生产的发展水平和收银员工作对从业者知识、能力和心理素质等多方面的要求。试题以中等难度为主,约占 70%;难度低的试题约占 20%;难度高的试题约占 10%。

基本结构:理论知识考试满分为 100 分。题型主要有单项选择题、多项选择题和判断题。其具体的题型、题量与分配方案见表 1-1-1。内容包括“职业道德”、“基础知识”、“收取银钱”、“对客服务”、“收银管理”、“培训与管理”等部分,各部分所占鉴定比重和鉴定点配置可参见表 1-1-2。

表 1-1-1 收银员(高级)理论知识试卷题型、题量与分配方案

题 型	试题数量(配分)	分 数
单项选择题	160 题(0.5 分/题)	80 分
多项选择题	10 题(1 分/题)	10 分
判断题	20 题(0.5 分/题)	10 分
总 分	100 分(190 题)	

表 1-1-2 收银员(高级)理论知识各部分所占鉴定比重及鉴定点配置情况

鉴定范围(一级)	鉴定范围(二级)	鉴定范围(三级)	鉴定比重/%	鉴定点数量
基本要求	职业道德	职业道德基础知识	2	4
		职业守则	3	6
	基础知识	商品有关知识	1	2
		商品流通企业有关知识	2	4
		银钱有关知识	2	2
		收银机有关知识	1	2
		金融 POS 机基本知识	1	2
		安全知识	2	6
		礼仪知识	4	7
		相关法律、法规知识	2	6
相关知识	收取银钱	现金收银	14	28
		银行卡收银	16	32
	对客服务	商品扫描	5	10
		商品服务	5	10
	收银管理	商品结算	10	19
		商品管理	10	20

续表 1-1-2

鉴定范围(一级)	鉴定范围(二级)	鉴定范围(三级)	鉴定比重/%	鉴定点数量
相关知识	培训与管理	人员管理	10	20
		人员培训	10	19
合 计			100	199

考核时间与要求

(1) 考核时间。按《收银员国家职业技能标准》要求,本职业高级理论知识考试时间为 120 min。

(2) 考核要求。

① 采用试卷答题时,做答选择题,应按要求在试题前面的括号中填写正确选项的字母;做答判断题,应根据对试题的分析与判断,在括号中画“√”或“×”。

② 采用答题卡答题时,按要求直接在答题卡上选择相应的答案处涂色即可。

③ 采用计算机考试时,按要求点击选定的答案即可。

具体答题要求在考试前考评人员会做详细说明。

应试技巧及复习方法

考生要想取得理想的成绩,通过认真的学习和复习来掌握考试要求的知识是必要条件,但是掌握适当的应试技巧也是必不可少的。下面介绍的应试技巧,如命题视角、答题要求和答题技巧等,考生在复习、考试时也要高度重视。

在应试过程中,应合理安排答题时间,高级收银员理论考试时间为 120 min,选择题答题时间宜控制在 90 min 内,判断题答题时间宜控制在 20 min 内,最后 10 min 为检查时间。

答题时要按照先易后难的原则依次答题,对个别一时不能解答的难题可先跳过,待整套试卷做完检查时再行考虑作答。千万不要为一道难题钻牛角尖,浪费过多的时间。对于选择题而言,大部分题目难度不是很大,一道题目有 4 个备选项(多选题一般为 5 个),其中只有 1 个选项是正确的(多选题至少有 2 个),需将正确选项的代号填入括号内或填涂答题卡。选择答案时应注意:

(1) 如果有把握确定正确答案,可以直接挑选。

(2) 如果无法确定正确答案,可以采用排除法(将没有见过的选项、不合常理的选项以及说法相同的选项排除)。

(3) 如果遇到不熟悉考点的题目,要仔细阅读题干,找出关键点,进行合理的猜测,也可以联系相关知识或者结合现实来猜测。

(4) 即使对某道题一无所知,单选题也不能空着,可以猜测一个选项。

(5) 对于一些计算性质的题目,需要从题目要求入手,寻找相关资料。

(6) 有些题目比较抽象,可以将抽象问题具体化。

判断题通常不是以问题的形式出现,而是以陈述句形式出现,要求应试者判断一条事实的准确性,或判断两条或两条以上的事实、事件和概念之间关系的正确性。判断题中常常含有

绝对概念或相对概念的词。表示绝对概念的词有“总是”、“一律”等,表示相对概念的词有“通常”、“一般来说”、“多数情况下”等。了解这一点,将为您确定正确答案提供帮助。

回答判断题时,要将判断结果填入括号中或涂在答题卡上,对的画“√”,错的画“×”。选择答案时应注意:

(1) 命题中含有绝对概念的词,这道题很可能是错的。统计表明,大部分带有绝对概念词的题,“√”的可能性小于“×”的可能性。当您含有绝对概念词的题没有把握做出判断时,想一想是否有什么理由来证明它是正确的,如果找不出任何理由,“×”就是最佳的选择答案。

(2) 命题中如含有相对概念的词,那么这道题很可能是对的。

(3) 只要命题中有一处错误,该命题就全错。

(4) 酌情猜测。实在无法确定答案的,在有时间的前提下多审几次题,尽可能把猜测的结果填上,说不定会有意外的收获。

考生要想取得理想的成绩,掌握好的学习和复习方法也很重要:

(1) 系统地甚至可以粗略地把教材过一遍。通读完教材后,接下来的任务是精研细读,循序渐进,一步一个脚印,不放过每个环节,并认真做好笔记。对每个鉴定点的内容,哪些问题应该掌握,哪些内容只作为一般了解,哪些要点要熟练精通,通过复习后也就一目了然了。例如,理论知识部分在每个单元中都有考核要点表,表中列举了考核类型、考核范围、考核点、重要程度。复习时,对于一颗星的内容,作一般性了解即可;对于两颗星的内容,应达到熟悉;对于三颗星的内容,则必须全面掌握。

(2) 多做练习,熟能生巧。每个单元后面都配有大量的练习题,这些题是根据鉴定点精选出来的,每个鉴定点基本上安排了3~4道练习题。通过做练习,可以加深记忆。在做练习时,应先自己做完一遍,再对照参考答案,对做错的题目要多进行反思、总结。

(3) 听课辅导是必不可少的,但在听课之前自己应当先自学一遍,做到带着问题听课,课后再花时间消化理解,效果就会大不一样。另外,辅导老师讲课只能作重点辅导,帮助学员理解,而不可能逐条逐项细读慢讲。在老师的指导下,学员只有自己去精读钻研,才能加深理解,牢固掌握应考知识。这就是所谓的突出重点、兼顾一般。

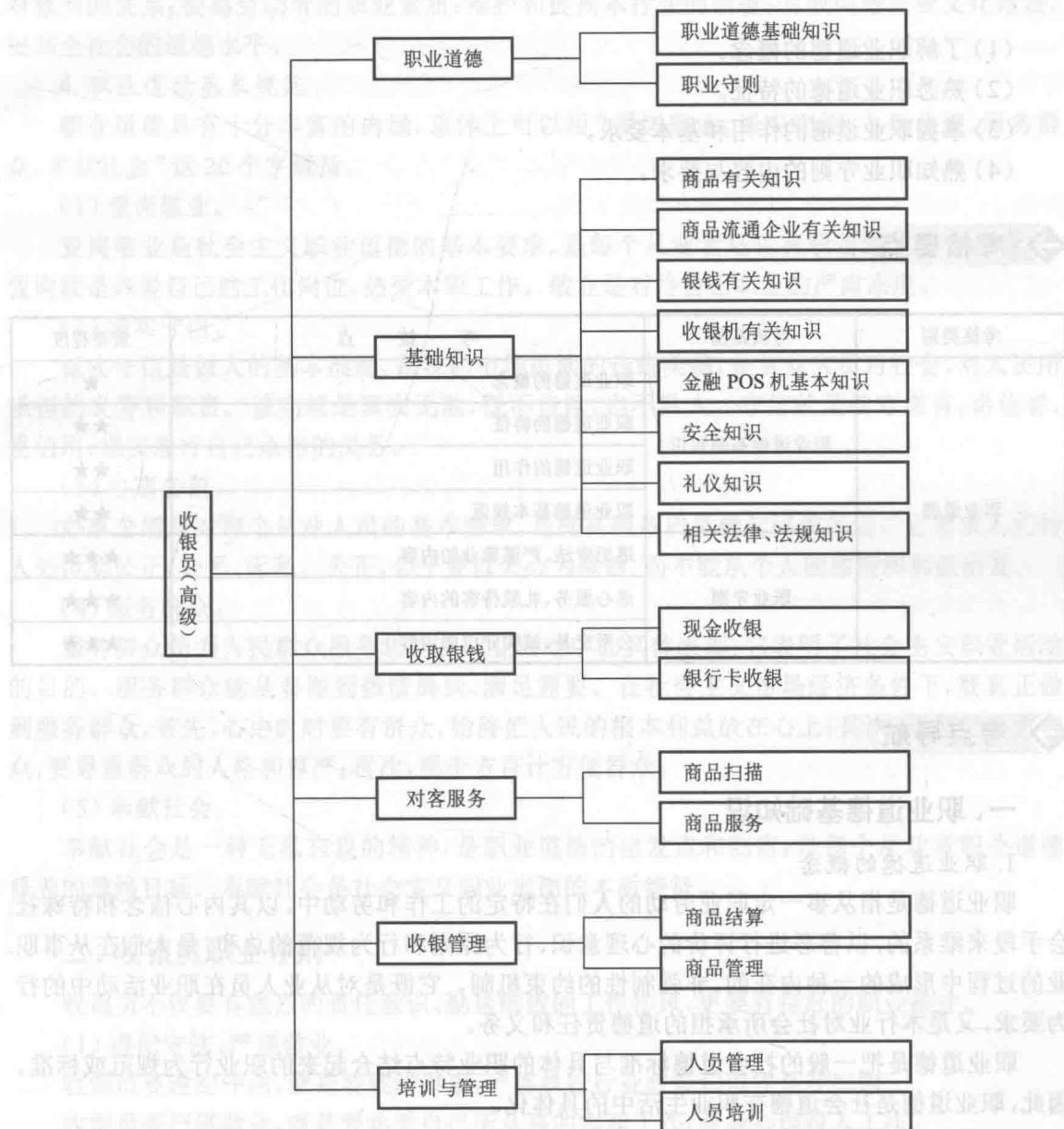
(4) 用心复习,不要被动,要主动学习。

(5) 尽量不要临时抱佛脚,平时要多学、多记、多练。



第二章 知识架构

根据《收银员国家职业技能标准》和理论知识鉴定要素细目表,从便于学习和掌握的角度出发,将高级收银员知识模块化,划分为6个单元,根据单元知识点搭建知识网络架构图如下图所示:



第三章 考核解析

第一单元 职业道德

学习目标

- (1) 了解职业道德的概念。
- (2) 熟悉职业道德的特征。
- (3) 掌握职业道德的作用和基本要求。
- (4) 熟知职业守则的内容与要求。

考核要点

考核类别	考核范围	考核点	重要程度
职业道德	职业道德基础知识	职业道德的概念	★
		职业道德的特征	★★
		职业道德的作用	★★
		职业道德基本规范	★★
	职业守则	遵纪守法、严谨敬业的内容	★★★
		热心服务、礼貌待客的内容	★★★
		公平交易、诚实守信的内容	★★★

考点导航

一、职业道德基础知识

1. 职业道德的概念

职业道德是指从事一定职业劳动的人们在特定的工作和劳动中,以其内心信念和特殊社会手段来维系的,以善恶进行评价的心理意识、行为原则和行为规范的总和,是人们在从事职业的过程中形成的一种内在的、非强制性的约束机制。它既是对从业人员在职业活动中的行为要求,又是本行业对社会所承担的道德责任和义务。

职业道德是把一般的社会道德标准与具体的职业特点结合起来的职业行为规范或标准。因此,职业道德是社会道德在职业生活中的具体化。

2. 职业道德的特征

职业道德的特征具体表现在:

- (1) 职业道德具有适用范围的有限性。

- (2) 职业道德具有继承性和相对稳定性。
- (3) 职业道德具有鲜明的行业性和多样性。
- (4) 职业道德具有自律性。
- (5) 职业道德具有他律性。
- (6) 职业道德具有实践性。

3. 职业道德的作用

职业道德是社会道德体系的重要组成部分,它一方面具有社会道德的一般作用,另一方面又具有自身的特殊作用,具体表现在:调节职业交往中从业人员内部以及从业人员与服务对象间的关系;提高劳动者的职业素质;维护和提高本行业的信誉;有效促进企业文化建设;提高全社会的道德水平。

4. 职业道德基本规范

职业道德具有十分丰富的内涵,总体上可以用“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”这20个字概括。

(1) 爱岗敬业。

爱岗敬业是社会主义职业道德的基本要求,是每个从业者是否有职业道德的首要标志。爱岗就是热爱自己的工作岗位,热爱本职工作。敬业是对待自己职业的严肃态度。

(2) 诚实守信。

诚实守信是做人的基本准则,是我们中华民族的传统美德,是从业人员对社会、对人民所承担的义务和职责。诚实就是真实无欺,既不自欺,也不欺人。守信就是信守诺言,讲信誉,重信用,忠实履行自己承担的义务。

(3) 办事公道。

办事公道是对每个从业人员的基本要求,是提高服务质量最起码的保证。它要求人们待人处世要公正、公平、无私。公正、公平要以公心为基础,而不能从个人的感情和利益出发。

(4) 服务群众。

服务群众是为人民群众服务思想在职业活动中的具体表现,它表明了社会主义职业活动的目的。服务群众就是要做到热情周到、满足需要。在社会主义市场经济条件下,要真正做到服务群众,首先,心中时时要有群众,始终把人民的根本利益放在心上;其次,要充分尊重群众,要尊重群众的人格和尊严;再次,要千方百计方便群众。

(5) 奉献社会。

奉献社会是一种无私忘我的精神,是职业道德的出发点和归宿,是每个从业者职业道德修养的最终目标。奉献社会是社会主义职业道德的本质特征。

二、收银员职业守则

收银员不仅要有强烈的责任意识、勤恳细致的工作作风,更要有良好的职业操守。

(1) 遵纪守法、严谨敬业。

收银员要遵纪守法,就是要依法办事,严格执行行业政策和遵守企业纪律。

收银员要严谨敬业,就是要热爱自己所从事的本职工作,全身心地投入工作。

收银员必须树立实事求是的职业道德风貌,在任何时候、任何条件下,都应该以真实为标准,绝不弄虚作假,凭自己的努力,保证收银的合法、真实、准确、完整。

(2) 热心服务、礼貌待客。

收银员的工作不仅仅是单纯的收款工作,还包括提供优质的服务。提供优质服务首先要有心,尊重顾客,有真诚服务的态度。对顾客的尊重是正常地进行商业活动的起码条件,是建立和发展现代社会人与人之间新型关系的基本要求,也是形成良好的商业道德风范的基础。真诚体现在对顾客的一视同仁,对有特殊需求的顾客的有心服务,如对老人要耐心、对残疾人要贴心等。

礼貌待客是现代商业企业从业人员职业道德的基本要求,能体现出员工对待工作的积极态度。

热心、礼貌的服务态度体现在顾客接待中,就是要做到主动、热情、耐心、周到。

(3) 公平交易、诚实守信。

收银员在日常工作中应做到以下几点:第一,要严格按商品标价结算,并接受监督;第二,要体现商品交换的等价原则,切实贯彻国家的物价法律、法规;第三,要买卖公平,诚信无欺,不得故意多找或少找银钱;第四,要操作准确,集中精力,不出差错。

诚实守信、文明经商、自觉维护消费者利益,体现了社会主义商业为人民服务的核心,也反映了广大顾客对商业工作的基本要求。

仿真训练

一、单项选择题(请将正确选项的代号填入题内的括号中)

- 职业道德是指从事一定职业劳动的人们在特定的工作和劳动中,以其内心信念和()来维系的,以善恶进行评价的心理意识、行为原则和行为规范的总和。
 - 特殊社会手段
 - 特殊职业特点
 - 特殊工作特点
 - 特殊职业手段
- 职业道德是指从事一定职业劳动的人们在长期的职业活动中形成的()。
 - 行为规范
 - 操作程序
 - 劳动技能
 - 思维习惯
- 由于各种职业的职业责任和义务不同,从而形成了()职业道德的具体规范。
 - 完全统一的
 - 各自特定的
 - 各行其是的
 - 范围不同的
- 职业道德具有自我约束控制的特征,这是职业道德()特征的表现。
 - 适用范围的有限性
 - 继承性和相对稳定性
 - 自律性
 - 他律性
- 调节行为是职业道德的()。
 - 基本职能
 - 生活职能
 - 任职职能
 - 工作职能
- 社会主义职业活动的目的是()。
 - 诚实守信
 - 爱岗敬业
 - 服务群众
 - 奉献社会
- 清正廉洁是收银员的(),是收银员职业道德的重中之重。
 - 根本任务
 - 工作标准之一
 - 核心工作
 - 立业之本
- 严谨敬业,就是热爱自己所从事的(),全身心地投入工作。
 - 额外工作
 - 其他工作
 - 本职工作
 - 兼职工作
- 礼貌待客是现代商业企业从业人员()的基本要求,能体现出员工对待工作的积极态度。
 - 职业道德
 - 商业道德
 - 社会道德
 - 工作道德
- 收银是企业对外服务的窗口,收银员直接面对顾客,体现着企业的()。

- A. 商品形象 B. 环境形象 C. 整体形象 D. 店堂形象
11. 顾客在收银员这里能享受到商场给予的最直接服务,其对商场的印象如何,直接决定着()。
- A. 选择何种结算方式 B. 是否会再次来购物
C. 选择何种包装材料 D. 选择其他商店购物
12. 无论顾客采取何种付款方式,都要求收银员准确完成()工作。
- A. 货款记账 B. 货款验收 C. 货款结算 D. 货款清查
13. 收银员在日常工作中应做到:严格按()结算。
- A. 商品价值 B. 商品价格 C. 商品质量 D. 商品特点
14. 收银员在日常工作中应做到:要体现商品交换的(),切实贯彻国家的物价法律、法规。
- A. 基本原则 B. 供求原则 C. 等价原则 D. 等值原则
15. 诚实守信是做人的基本准则,是我们中华民族的传统美德,是从业人员对社会、对人民()。
- A. 所承担的工作任务 B. 所承担的义务和职责
C. 要完成的全部工作内容 D. 要开展的一项活动
16. 信誉是商业企业的()。
- A. 金融资产 B. 实体资产 C. 无形资产 D. 有形资产
17. 下列不属于收银员日常应做到的工作内容的是()。
- A. 严格按商品标价结算,并接受监督
B. 陈列商品,清洁购物环境
C. 要体现商品交换的等价原则,切实贯彻国家的物价法律、法规
D. 要准确操作,集中精力,不出差错
18. 职业道德就是与()紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则。
- A. 职业活动 B. 商业企业 C. 收银员 D. 消费者

二、多项选择题(请将正确选项的代号填入题内的括号中)

1. 职业道德是以善恶进行评价的()的总和。
- A. 心理意识 B. 行为原则 C. 行为规范 D. 服务规范
E. 规章制度
2. 职业道德是用来约束与协调人们职业活动的道德规范,具有鲜明的职业特征。下列属于职业道德特征的有()。
- A. 适用范围的有限性 B. 很强的理论性 C. 他律性 D. 继承性和相对稳定性
E. 很强的实践性
3. 职业道德是社会道德体系的重要组成部分,职业道德的作用具体表现在()。
- A. 调节职业交往中从业人员内部以及从业人员与服务对象间的关系
B. 提高劳动者的职业素质
C. 维护和提升本行业的信誉
D. 促进企业文化的建设
E. 提高全社会的道德水平
4. 收银员要自觉遵守()。

- A. 劳动纪律 B. 服务纪律 C. 柜台纪律 D. 企业的各项规章制度
E. 售货制度
5. 爱岗,就是热爱自己的本职工作,()。
A. 百问不烦 B. 百挑不厌 C. 干一行 D. 爱一行
E. 专一行
6. 收银员应始终坚持贯彻“顾客就是上帝”的原则,以()为经营理念。
A. 信誉第一 B. 质量第一 C. 服务第一 D. 顾客第一
E. 收款第一
7. 收银员耐心服务,要求做到()。
A. 主动询问 B. 百问不烦 C. 百挑不厌 D. 虚心听取顾客的意见
E. 热情接待
8. 收银员为顾客主动服务,就是要()。
A. 推销商品 B. 主动与顾客打招呼 C. 询问顾客需要 D. 当好顾客参谋
E. 帮助顾客排忧解难
9. 收银员在收银工作中要做到()。
A. 买卖公平 B. 诚信无欺 C. 操作准确 D. 自尊自重
E. 清廉经商
10. 收银员在接待工作中要做到()。
A. 学习技能 B. 视顾客为亲人 C. 热情服务 D. 言行文明
E. 诚信无欺

三、判断题(对的画“√”,错的画“×”)

- () 1. 职业道德是社会道德在社会生活中的具体化。
- () 2. 职业道德具有很强的实践性。
- () 3. 收银员要用自己的形象去塑造企业的形象,以真诚的服务来赢得顾客的信任。
- () 4. 职业道德不仅是一个人的行为规范,也是一个职业集体甚至一个行业全体人员的行为规范。
- () 5. 收银员不得内外勾结偷款或逃款,不得对亲朋好友少收货款,不得故意少找顾客零钱。
- () 6. 收银员不管在什么时候、什么条件下,都应该以真实为标准,绝不弄虚作假,凭自己努力,保证收银的合法、真实、准确、完整。
- () 7. 职业道德具有十分丰富的内涵,总体上可以用“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务大众、奉献社会”来概括。
- () 8. 收银员是防止商品被窃的防线。
- () 9. 真诚体现在对顾客的一视同仁,对特殊需求顾客的有心服务,如对老人要贴心、对残疾人要耐心等。
- () 10. 周到就是千方百计地为顾客着想,尽一切可能为顾客提供优质服务。
- () 11. 在市场交易中,商业企业要让消费者获得质量保证、价格合理、计量正确等公平交易条件。