

術科篇



第二站：櫃檯作業

準備作業

考試開始：

簡易設備操作

結帳作業

文教服務類基本題 10 大招

零售服務類整合 10 大招

餐飲服務類整合 10 大招

統整篇【統一編號、結帳找零】

狀況四怪

投庫作業

離櫃作業

作業試題（含答案）

櫃檯類型 < 文教服務類 >A01-12

櫃檯類型 < 零售服務類 >B01-12

櫃檯類型 < 餐飲服務類 >C01-12

結帳作業

狀況四怪

1. 加購
2. 退貨

搞怪解題區：A03 C06

3. 換貨（不同商品）
搞怪解題區：A04
4. 換貨（同商品）



2. 結帳作業－狀況四怪

狀況第一怪：加購（餐飲服務類：C01、C10、C11、C12）

解題真功夫：

例題：小資加購一份飲料類 / 熱纖盈香草茶商品 125 元，限期特價（變價）95 元。
（C01-2-2（加購處理）-1）

加購：重新一筆交易，只是顧客同一位～前筆交易已完成，直接操作新的一筆交易。

一、歡迎顧客

招呼用語：您好，還想加購商品，我立刻幫您處理

二、結帳

方式：點選【飲料類】，出現飲料類清單，點選【熱纖盈香草茶】



可樂 (330ML)	可樂(1.25L)	可樂 (950ML)	雪沁藍橙	美式炭焙冰咖啡
冰釀金桔果醋	情人果香芒冰沙	玫瑰森林	熱纖盈香草茶	熱水果茶
熱咖啡				



○ 語話術

您加購的熱纖盈香草茶，現在特價 95 元。

輸出結果：

熱纖盈香草茶	95	1	95
原價125 限時價95		1	

三、結帳找零

操作方式：

STEP 1 按下功能鍵【客層小計】

信用卡	發票載具	借零	投庫	換貨
備用功能	交易作廢	開抽屜	抽屜申報	退貨
教育訓練	折扣	統一編號	交班作業	禮券
離開系統	應收結帳	發票補印	日結作業	客層小計

STEP 2 帶出【客層資料】，目前考題未要求，點選其一即可

客層小計

- 0.男輕少年 18歲以下
- 1.男少年 18歲以上
- 2.男中年 30歲以上
- 3.男中年 40歲以上
- 4.男老年 50歲以上
- 5.女輕少年 18歲以下
- 6.女少年 18歲以上
- 7.女中年 30歲以上
- 8.女中年 40歲以上
- 9.女老年 50歲以上



叮嚀小語

注意考題說明

以小資的找零現金內之 100 元紙鈔。

操作方式：輸入金額【100】，按下功能鍵【現金結帳】，出現結帳找零資訊，找零 5 元

100	7	8	9
共 2 件 \$95	4	5	6
	1	2	3
現金結帳 \$95	0	00	清除
	交易 取消	條碼確認	

	7	8	9
結帳:95元 現金:95元 付現:100元 找零:5元	4	5	6
	1	2	3
	0	00	清除
	交易 取消	條碼確認	



○ 語話術

收您 100 元，找您 5 元。

送客用語：祝您用餐愉快，歡迎再度光臨！

輸出結果：



狀況第二怪：退貨

- 文教服務類：A03（搞怪題）
- 零售服務類：B01、B02、B07、B11、
- 餐飲服務類：C03、C05、C06（搞怪題）、C08

解題真功夫：

例題：小資於購物後返回店裡表示買錯（欲退貨）二瓶飲品類 / 香醇檸檬茶商品；確認發票為原店開立，進行退貨處理。（B01-2-2（退貨處理））

退貨：已完成前筆交易，但想要刪除（退回）已購商品，所以從找零金盒取回原發票。

A看題目

B動手做

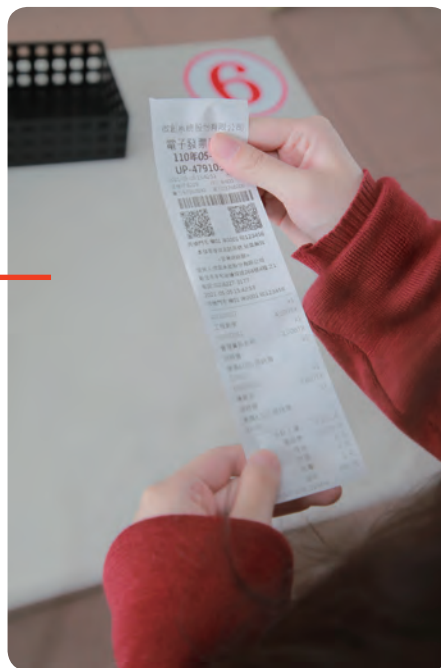


迎客（○）語話術

您想要退貨嗎？好，我立刻幫您處理！

C帶（招呼）

A 看發票



方式：

STEP 1 點選【退貨】功能鍵

信用卡	發票載具	借零	投庫	換貨
備用功能	交易作廢	開抽屜	抽屜申報	退貨
教育訓練	折扣	統一編號	交班作業	禮券
離開系統	應收結帳	發票補印	日結作業	客層小計

STEP 2 跳出【錯誤原因】，依題意點選【選購商品錯誤】**STEP 3** 點選原因後，跳出交易清單，點選【交易退換】

結果：跳出原交易商品清單（表示原發票已作廢）。

<微創系統股份有限公司> 2021年2月17日 星期三 11點4分 班別1 機台01 交易序 0002 收銀員 000000 <零售服務類>

收銀員 000000 會員 玉米粒罐頭 \$35 x 1
 發票 剩餘 48 張 JS10880652 統編 03768006 退貨 退貨金額 1,045 共 16 件 \$1,045(補差額 0)

序	貨號	品名	原價	單價	數量	小計
1	30814941	! 玉米粒罐頭	35	35	1	35
2	30814947	! 香醇檸檬茶	25	25	2	50
3	30814952	! 啤酒500ML	50	50	10	500
4	30814957	! 淨白保潔露150ML	340	340	1	340
5	14177125	! 平版衛生紙	150	150	1	150
6	折讓	! 買A+B (折30元)	-30	-30	1	-30

商品條碼: 30814941
 商品名稱: 玉米粒罐頭
 商品代碼: 30000008
 商品類別: 01 食品
 主供應商:
 商品規格:
 商品售價: 35

商品查詢 單筆刪除 價格變更 - 數量變更 +

簡易設備操作

結帳作業



叮嚀小語

原發票已作廢，順手【立刻】將手上的發票，註記【作廢王大同（姓名）】字樣。



投庫作業

離櫃作業

例題：買錯（欲退貨）二瓶飲品類 / 香醇檸檬茶商品

STEP 1 點選【香醇檸檬茶】商品列，出現反藍色塊

序	貨號	品名	原價	單價	數量	小計
1	30814941	! 玉米粒罐頭	35	35	1	35
2	30814947	! 香醇檸檬茶	25	25	2	50
3	30814952	! 啤酒500ML	50	50	10	500
4	30814957	! 淨白保潔露150ML	340	340	1	340
5	14177125	! 平版衛生紙	150	150	1	150
6	折讓	! 買A+B (折30元)	-30	-30	1	-30

櫃檯作業試題

STEP 2 點選【單筆刪除】功能鍵



結果：注意【香醇檸檬茶】商品已刪除，並顯示退貨金額。

<尚創系統股份有限公司> 2021年2月17日 星期三 11 點 10 分 班別 1 機台 01 交易序 0002 收銀員 000000 <零售服務類>

收銀員 000000 會員 啤酒500ML \$50 x 10
 發票 剩餘 48 張 JS10880652 統編 03768006 退貨 退貨金額 1,045 共 14件 \$995 (退差額 -50)

序	貨號	品名	原價	單價	數量	小計
1	30814941	!玉米粒罐頭	35	35	1	35
2	30814952	!啤酒500ML	50	50	10	500
3	30814957	!淨白保潔露150ML	340	340	1	340
4	14177125	!平板衛生紙	150	150	1	150
5	折讓	!買A+B (折30元)	-30	-30	1	-30

商品條碼: 30814952
 商品名稱: 啤酒500ML
 商品代碼: 30000003
 商品類別: 05 酒類
 主供應商:
 商品規格:
 商品售價: 50

假裝動作：取回二瓶香醇檸檬茶



口語話術

我已經幫您處理好了！

後續處理：(2) 小資表示欲打上統一編號 03768006

叫回原發票的交易內容仍保留，含統一編號也已帶入，所以不需再處理！請參考上圖。

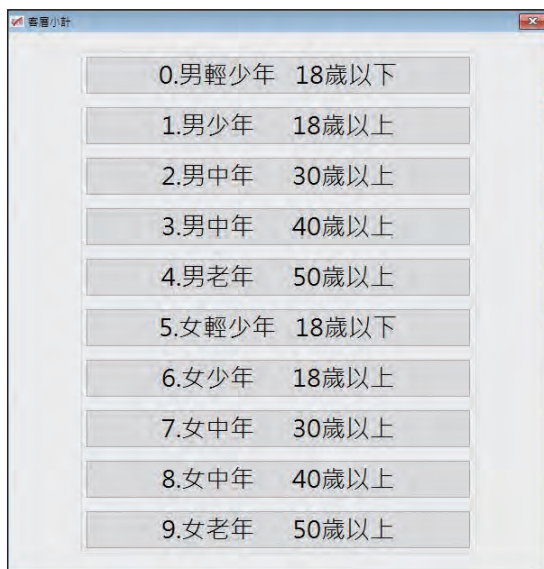
後續處理：(3) 將原發票回收並作廢後（已完成），退回小資購買差額。

操作方式：

STEP 1 按下功能鍵【客層小計】



STEP 2 帶出【客層資料】，目前考題未要求，點選其一即可



STEP 3 因未支付款項，直接點選【現金結帳】

7	8	9	條碼確認	
4	5	6	清除	交易取消
1	2	3	現金結帳	
0	00	-	\$-50	

結果：列印出新（已完成退貨）的發票，跳出【退差額：50】。

結帳:995元 現金:995元 付現:0元 找零:50元 (退差額 -50)



○ 語話術

這是您新的發票及退款！
歡迎下次再度光臨！



退貨題組說明：

退貨的考題共計有 9 題。(A03、B01、B02、B07、B11、C03、C05、C06、C08)

其中 A03、C06 退貨後，退款金額會與商品價格不一樣喔～主要是因為這二題退貨商品原交易時，與其他商品合購而有折扣，單獨退貨，就無法享受折扣了！提醒應檢人注意。

題號	A03	C06
原交易組合	(4) 小資同時購買教材類 / 投資證照題庫 420 元、教材類 / 理財證照題庫 460 元各一本，可享五折優惠。	(2) 小資購買一份副餐類 / BBQ 烤雞商品 180 元，加購一份副餐類 / 紐奧良辣味烤雞商品 180 元，兩項副餐烤品可享九折優惠。
退貨商品	(1) 小資於報名後返回公司裡表示購買錯誤一本 教材類 / 理財證照題庫 ，欲取消購買；確認發票為原公司開立，進行取消處理。	(1) 小資於購物後返回店裡表示買錯(欲退貨)一份 副餐類 / BBQ 烤雞商品 ，保留套餐組合的副餐類 / 紐奧良辣味烤雞商品 180 元；請確認發票為原店開立，進行退貨處理。
退貨金額計算	原交易： $(420 + 460) \times 0.5 = 440$ 元 退貨： 保留(投資證照題庫) 420 元 退貨(款)金額 $440 - 420 = 20$ 元	原交易： $(180 + 180) \times 0.9 = 324$ 元 退貨： 保留(紐奧良辣味烤雞) 180 元 退貨(款)金額 $324 - 180 = 144$ 元