

# 結帳作業

文教服務類  
整合10大招

操作技巧

看題目 → 【按清單】或【刷條碼】→ 帶話術

(A) 看題目：

TIPS：【TOEIC、TOEFL】【滿額禮】【統一編號】

(B) 【按清單】或【刷條碼】

促銷組合提醒單 ~ 有【點選 + 確定】；沒有：【放棄】

補救方法：輸入條碼號碼，也可以帶出商品資料

(C) 帶話術：扣分項 - 20 分

招呼話術： 1. 您好！歡迎光臨

2. 您已經決定好想要上的課程了嗎？

3. 讓我來為您結帳！

 -5分

讀帳話術： 1. 您選了……課程

2. 您買了……教材

3. (彈性) 相對應的行銷組合！

 -5分

結帳話術： 1. 您的課程總共是 \*\*\* 元

2. 收您 10,000 元商品券 (和)

……元現金

3. 找您 \*\*\*\*\* 元！

客層小計

10,000+ 票券

+ (金額) + 現金找零

螢幕顯示

 -5分

包裝 (應對) 話術： 1. 這是您的發票及找零

2. 記得準時到班來上課喔

 -5分

# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<文教服務類>>試題編號：18100-101302A-01

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與系統商品清單，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.結帳作業：

※以牛皮紙內之 10,000 元商品券及 1,000 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

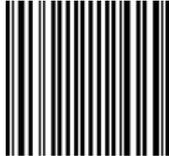
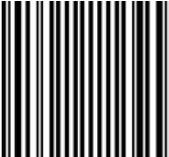
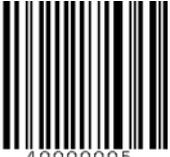
- (1)小資購買一門升學類 / 英文科課程 4,000 元。
- (2)小資選課一門升學類 / 數學科課程 3,200 元，加選一門升學類 / 理化科課程 3,000 元，贈送一門升學類 / 國文科課程 3,000 元。
- (3)小資購買一本教材類 / 國一數學題庫書籍 320 元。
- (4)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (5)消費滿 10,000 元，贈送小資一門升學類 / 英文會話課程(2,000 元)。
- (6)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼

國文科 5000001	3000 升學	 40000001	英文科 5000004	4000 升學	 40000004
數學科 5000002	3200 升學	 40000002	英文會話 5000005	2000 升學	 40000005
理化科 5000003	3000 升學	 40000003	國一數學題庫 5000059	320 教材	 40000059

# 結帳作業

## 零售服務類 整合10大招

操作技巧

看題目 → 刷條碼 → 帶話術

(A) 看題目：

TIPS: 【一包(5片裝)】【剛買就刪(同筆交易)】【買一送一~1組】

(B) 刷條碼

促銷組合提醒單~~有【點選+確定】；沒有：【放棄】

補救方法：輸入條碼號碼，也可以帶出商品資料

(C) 帶話術：扣分項 - 20分

招呼話術： 1. 您好！歡迎光臨  
2. 這是您所需要的商品嗎？  
3. 讓我來為您結帳！



讀帳話術： 1. 您選了……商品  
2. 您買了……音樂光碟  
3. (彈性)相對應的行銷組合！



結帳話術： 1. 您的商品一共是 \*\*\* 元  
2. 收您……(B08 提貨單)(B03 現金禮券)金額 + 票券  
(其他)……元現金  
3. 找您 \*\*\*\*\* 元！

客層小計



(金額) + 現金找零

螢幕顯示

包裝(應對)話術： 1. 這是您的發票及找零  
動作~(假裝包裝) → 裝袋遞包  
2. 謝謝您~歡迎再度光臨



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<零售服務類>>試題編號：18100-101302B-01

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合商品條碼與手握式紅外光條碼掃描器，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝收銀機紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。(2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一罐食品類 / 玉米粒罐頭商品 35 元。
- (2)小資購買二瓶飲品類 / 香醇檸檬茶商品(25 元)。
- (3)小資購買十罐酒類 / 啤酒 500ML 商品(50 元)。
- (4)小資購買一個日用品類 / 淨白保潔露 150ML 商品 340 元，配一串日用品類 / 平版衛生紙 150 元商品折價 30 元。
- (5)小資表示欲打上統一編號 03768006 (6)完成結帳找零，並開立發票(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 退貨處理：

- (1)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。
- (2)小資表示欲打上統一編號 03768006
- (3)將原發票回收並作廢後，退回小資購買差額，並將已作廢發票浮貼於答案卷黏貼處。
- (4)完成退貨處理，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：(1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品條碼

玉米粒罐頭 30000008	35 食品	 30814941	香醇檸檬茶 30000004	25 飲品	 30814947
淨白保潔露 150ML 30000013	340 日用品	 30814957	平版衛生紙 20000015	150 日用品	 14177125
啤酒 500ML 30000003	50 酒類	 30814952			

# 結帳作業

餐飲服務類  
整合10大招

操作技巧

看題目 → 按清單 → 帶話術

(A) 看題目：

TIPS：【修改數量】【PIZZA 種類多】

(B) 刷條碼

促銷組合提醒單～～有【點選 + 確定】；沒有：【放棄】

(C) 帶話術：扣分項 - 20 分

招呼話術： 1. 您好！歡迎光臨  
2. 您已經選好今天想用的餐點了嗎？  
3. 讓我來為您結帳！



讀帳話術： 1. 您選了……  
2. 您買了……  
3. (彈性) 相對應的行銷組合！



結帳話術： 1. 您今天的餐點一共是 \*\*\* 元  
2. 收您……元  
3. 找您 \*\*\*\*\* 元！

客層小計  
(金額) + 現金找零  
螢幕顯示



包裝(應對)話術： 1. 這是您的發票及找零  
動作～(假裝包裝) → 裝袋遞包  
2. 這是您今天點的餐點  
3. 謝謝您～歡迎再度光臨，並祝用餐愉快！



# 技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業試題

櫃檯類型<<餐飲服務類>>試題編號：18100-101302C-01

## 一、準備作業：

請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如答案卷表【1】之內容，確認無誤後，於答案卷填寫術科測試編號及簽全名。

## 二、測試時間：簡易設備操作至離櫃作業計 15 分鐘後停止並交卷。

## 三、測試範圍：請依試題敘述，配合觸碰式螢幕單品鍵輸入，模擬櫃檯相關作業及動作。

### 1.簡易設備操作：

- (1)安裝空白發票紙捲：接班準備及空白發票紙捲安裝。
- (2)接班設定：鍵入術科測試編號(後六碼)。
- (3)接班分配收銀零用金(2,000 元)：找零金點收置於收銀機現金盒內。

### 2.1 結帳作業：

※以牛皮紙內之 1,000 元及 500 元紙鈔，依序進行下列結帳作業：

- (1)小資購買一份牛排類 / 歐式豬腿排商品 345 元，加購一份飲料類 / 美式炭焙冰咖啡商品 125 元及一份副餐 / 玉米濃湯商品 40 元，折價 100 元。
- (2)小資購買一份披薩類 / 霸王雙雞全餐商品 640 元。
- (3)消費滿 1,000 元，贈送小資一份副餐類 / 樂透雞商品。
- (4)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 2.2 加購處理：

※以小資的找零現金內之 100 元紙鈔，依序進行下列加購處理：

- (1)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。
- (2)完成結帳找零，並開立發票浮貼於答案卷黏貼處(請依門市標準用語進行)。

### 3.投庫作業：

- (1)為降低門市現金及其他支付券風險，請完成投庫作業。(2)投庫單請浮貼於答案卷黏貼處。

### 4.離櫃作業：

- (1)清點現金：開抽屜作業進行清點現金及投庫內容，並填寫正確金額於答案卷。
- (2)抽屜申報作業：點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並於系統內鍵入正確金額及數量。
- (3)交班作業：交班設定及發票紙捲卸除，請保持打開現金盒的狀態。
- (4)清帳及列印日結帳表：安裝空白紙捲並列印日結帳表，將帳表浮貼於答案卷黏貼處。
- (5)填寫完交試卷並點收現金盒金額及相關物品歸位放入牛皮紙袋完成作業。

## 四、試題商品代號

歐式豬腿排 10000920	345	牛排	4710018030920	美式炭焙冰咖啡 10000927	125	飲料	4710018030927
霸王雙雞全餐 10000402	640	披薩	4710018030402	熱纖盈香草茶 10000931	125	飲料	4710018030931
和風牛肉飯 10000934	125	飯類	4710018030934	玉米濃湯 10000909	40	副餐	4710018030909
樂透雞 10000901	180	副餐	4710018030901				

§計算用紙

第二站櫃檯作業測試應檢人使用

面額	數量	金額					
1000					0	0	0
500						0	0
100						0	0
50							0
10							0
5							
1							
合計							

面額	數量	金額					
1000					0	0	0
500						0	0
100						0	0
50							0
10							0
5							
1							
合計							

## 捌、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業答案卷

測試日期： 年 月 日

試題編號：18100-101302\_\_\_\_\_（請填寫抽題編號）

一、準備作業：請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如表【1】，確認無誤後，填寫術科測試編號及簽全名。

零用金 (2,000元) 接班分配	500元 1張	100元 11張	50元 4枚	10元 17枚	5元 4枚	1元 10枚	術科測試編號(後六碼)				應檢人清點簽名欄			
項目 (依試題 指定) 應檢使用	空白 發票 紙捲	空白 紙捲	應檢試 題	測試 用筆	口紅膠	投庫 夾鍊	紙鈔 1,000 元	紙鈔 500 元	現金禮券 1,000 元	現金禮券 500 元	提貨單 1,000 元	提貨單 500 元	商品券 1,000 元	<b>表【1】</b>
	1套	1套	1份	1支	1個	1個	1張	1張	1張	1張	1張	1張	10張	

二、測試範圍：請依試題敘述，模擬櫃檯相關作業及動作，並完成交接作業。

- 1.完成結帳找零，並開立發票浮貼於本頁黏貼處。
- 2.點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並填寫正確金額及數量。

	500元	100元	50元	10元	5元	1元	投庫合計	總計
金額合計	元	元	元	元	元	元	元	元

3.清帳及列印日結帳表：將帳表浮貼於本頁黏貼處。

----- 發票、投庫單、帳表 黏貼處 -----

-----請沿線整齊撕開-----

### 投 庫 單

第一聯： 金庫聯	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">現金:</td> <td style="width: 10%;">\$</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;">元</td> </tr> <tr> <td>現金禮券:</td> <td>\$</td> <td></td> <td>元</td> </tr> <tr> <td>提貨單:</td> <td>\$</td> <td></td> <td>元</td> </tr> <tr> <td>商品券:</td> <td>\$</td> <td></td> <td>元</td> </tr> <tr> <td><b>合計:</b></td> <td><b>\$</b></td> <td></td> <td><b>元</b></td> </tr> </table> <p>術科測試編號(後六碼): 應檢人姓名:</p>	現金:	\$		元	現金禮券:	\$		元	提貨單:	\$		元	商品券:	\$		元	<b>合計:</b>	<b>\$</b>		<b>元</b>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">現金:</td> <td style="width: 10%;">\$</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;">元</td> </tr> <tr> <td>現金禮券:</td> <td>\$</td> <td></td> <td>元</td> </tr> <tr> <td>提貨單:</td> <td>\$</td> <td></td> <td>元</td> </tr> <tr> <td>商品券:</td> <td>\$</td> <td></td> <td>元</td> </tr> <tr> <td><b>合計:</b></td> <td><b>\$</b></td> <td></td> <td><b>元</b></td> </tr> </table> <p>術科測試編號(後六碼): 應檢人姓名:</p>	現金:	\$		元	現金禮券:	\$		元	提貨單:	\$		元	商品券:	\$		元	<b>合計:</b>	<b>\$</b>		<b>元</b>	第二聯： 收銀機聯
現金:	\$		元																																								
現金禮券:	\$		元																																								
提貨單:	\$		元																																								
商品券:	\$		元																																								
<b>合計:</b>	<b>\$</b>		<b>元</b>																																								
現金:	\$		元																																								
現金禮券:	\$		元																																								
提貨單:	\$		元																																								
商品券:	\$		元																																								
<b>合計:</b>	<b>\$</b>		<b>元</b>																																								

## 捌、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試第二站櫃檯作業答案卷

測試日期： 年 月 日

試題編號：18100-101302\_\_\_\_\_（請填寫抽題編號）

一、準備作業：請應檢人檢查牛皮紙袋內準備項目如表【1】，確認無誤後，填寫術科測試編號及簽全名。

零用金 (2,000元) 接班分配	500元 1張	100元 11張	50元 4枚	10元 17枚	5元 4枚	1元 10枚	術科測試編號(後六碼)						應檢人清點簽名欄			
項目 (依試題 指定) 應檢使用	空白 發票 紙捲	空白 紙捲	應檢試 題	測試 用筆	口紅膠	投庫 夾鍊	紙鈔 1,000 元	紙鈔 500 元	現金禮券 1,000 元	現金禮券 500 元	提貨單 1,000 元	提貨單 500 元	商品券 1,000 元	<b>表【1】</b>		
	1套	1套	1份	1支	1個	1個	1張	1張	1張	1張	1張	1張	10張			

二、測試範圍：請依試題敘述，模擬櫃檯相關作業及動作，並完成交接作業。

- 1.完成結帳找零，並開立發票浮貼於本頁黏貼處。
- 2.點交現金盒內現金及抽屜內所有物品，並填寫正確金額及數量。

	500元	100元	50元	10元	5元	1元	投庫合計	總計
金額合計	元	元	元	元	元	元	元	元

3.清帳及列印日結帳表：將帳表浮貼於本頁黏貼處。

----- 發票、投庫單、帳表 黏貼處 -----

-----請沿線整齊撕開-----

### 投 庫 單

第一聯： 金庫聯	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">現金:</td> <td style="width: 10%;">\$</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;">元</td> </tr> <tr> <td>現金禮券:</td> <td>\$</td> <td></td> <td>元</td> </tr> <tr> <td>提貨單:</td> <td>\$</td> <td></td> <td>元</td> </tr> <tr> <td>商品券:</td> <td>\$</td> <td></td> <td>元</td> </tr> <tr> <td><b>合計:</b></td> <td><b>\$</b></td> <td></td> <td><b>元</b></td> </tr> </table> <p>術科測試編號(後六碼): 應檢人姓名:</p>	現金:	\$		元	現金禮券:	\$		元	提貨單:	\$		元	商品券:	\$		元	<b>合計:</b>	<b>\$</b>		<b>元</b>		<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">現金:</td> <td style="width: 10%;">\$</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;">元</td> </tr> <tr> <td>現金禮券:</td> <td>\$</td> <td></td> <td>元</td> </tr> <tr> <td>提貨單:</td> <td>\$</td> <td></td> <td>元</td> </tr> <tr> <td>商品券:</td> <td>\$</td> <td></td> <td>元</td> </tr> <tr> <td><b>合計:</b></td> <td><b>\$</b></td> <td></td> <td><b>元</b></td> </tr> </table> <p>術科測試編號(後六碼): 應檢人姓名:</p>	現金:	\$		元	現金禮券:	\$		元	提貨單:	\$		元	商品券:	\$		元	<b>合計:</b>	<b>\$</b>		<b>元</b>	第二聯： 收銀機聯
現金:	\$		元																																									
現金禮券:	\$		元																																									
提貨單:	\$		元																																									
商品券:	\$		元																																									
<b>合計:</b>	<b>\$</b>		<b>元</b>																																									
現金:	\$		元																																									
現金禮券:	\$		元																																									
提貨單:	\$		元																																									
商品券:	\$		元																																									
<b>合計:</b>	<b>\$</b>		<b>元</b>																																									