



服务一线基层员工技能培训丛书

YOUXIUSHOUYINYUAN
GONGZUOJINENGSHOUCE

优秀收银员 工作技能手册

尹刚◎主编



CorelDRAW is an intuitive graphics design application that gives designers a more enjoyable work experience. CorelDRAW is built and designed to meet the demands of today's working designer to create ads or collateral for print or for the Web.

中国时代经济出版社

职业技能培训教材（零售）——收银员工作技能手册

2008年1月出版

（中国时代经济出版社）

优秀收银员 工作技能手册

尹刚◎主编



图书在版编目(CIP)数据

优秀收银员工作技能手册 / 尹刚主编. —北京: 中国时代经济出版社, 2008.7

(服务一线基层员工技能培训丛书)

ISBN 978-7-80221-674-7

I. 优… II. 尹… III. 商业服务—手册 IV. F718-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第088596号

服务一线基层员工技能培训丛书

优秀收银员工作技能手册

尹刚
主编

出 版 者	中国时代经济出版社
地 址	北京市西城区车公庄 大街乙5号鸿儒大厦B座
邮政编码	100044
电 话	(010)68320825(发行部) (010)68320498(编辑部) (010)88361317(邮购)
传 真	(010)68320634
发 行	各地新华书店
印 刷	北京鑫海达印刷有限公司
开 本	787×1092 1/16
版 次	2008年7月第1版
印 次	2008年7月第1次印刷
印 张	12
印 数	1~5000册
字 数	192千字
定 价	26.00元
书 号	ISBN 978-7-80221-674-7

版权所有 侵权必究



随着信息技术的快速发展和知识型经济的出现，企业运作与管理正在发生着前所未有的变化。对于服务企业而言，要想在21世纪的全球经济中脱颖而出，赢得市场的竞争，就必须及时更新自己的管理理念，完善自己的组织架构、服务系统及工作方法，这样才能提升员工的职业素质。

在欧美等发达国家，企业就非常重视基层员工的技能提升。他们和专家学者精诚合作，共同努力，不断地研究和探索，形成一代又一代的管理思想和方法，指导着企业的健康发展。而中国的服务业虽然起步较早，但一般都不成规模或体系，市场化程度相对较低，且内部管理落后，同发达国家相比，有着较为明显的差距。随着市场国际化的加剧，中国服务企业面对越来越严峻的竞争。而任何企业的竞争说到底就是员工素质的竞争，特别是基层员工，他们是企业的根，是企业的本。所以，企业要想让自己的基业长青，就得提升基层员工的职业素质。

但是，很多服务企业或其基层人员面对众多外来思想往往感觉无所适从，不知道该如何选择；或者选择之后，又常常不知道该如何将理论转化为实践。基于此，我们推出了“服务一线基层员工技能培训”丛书，就服务企业最基层且典型的岗位，如营业员、促销员、收银员、保险业务员、餐饮服务员，在日常服务中的工作程序、技能和方法进行了阐述，希望我们的努力可以帮助到服务企业或服务人员。

本丛书具有如下一些特点：

1. 针对性

本套丛书的针对性很强，它以服务企业为立足点，以



该岗位的工作内容为对象，通过合理地分解和谨慎地选材，将企业“牵一发而动全身”的环节作为讲述重点而形成该岗位的完整内容。

2. 实用性

本套丛书，无论是内容的选择还是行文风格，都强调简洁实用，并配以相应的案例或制度、表单、范本，让阅读的人一看就能明白，使其可以成为服务企业一线员工实际工作中的指导手册，这也是我们编辑整理该丛书的宗旨所在。

《优秀收银员工作技能手册》是该丛书中的一本。

收银员作为服务企业的基层人员，其所处的位置是极其重要的。如何成为一名优秀的收银员、如何在自己的岗位上将工作做得游刃有余，是每位收银员都必须关注的问题。本书从销售场所中的收银工作的角度着手，先让阅读者对收银工作有一个大概的认知。然后就收银员应掌握的基础理论及具体业务知识，主要内容有基本知识、基本技能、操作技能、服务规范等方面进行了详细地阐述。

该书内容浅显易懂、结构简单清晰，注重实际操作，既强调服务企业收银工作的标准化，又重点突出商品收银过程的精细化。同时书中配以大量制度、表单及相关案例，以便让收银员把商品收银工作高效圆满地完成。

本书可作为一本管理、培训工具书，当你在商品收银工作中遇到难题时，也许能通过本书得到一些启示或帮助。本书适合于零售企业，特别是那些管理还不太规范与完善的中小零售企业的收银员。

本书由尹刚主编。在编写的过程中，查询并参考了国内外大量的相关图书、文章及资料。同时，众多优秀服务企业一线管理精英和咨询顾问给予了指点和支持，他们是：章学成、尹全、高淑芬、秦斌、况平、黄根艺、郑明、李华、姜艳华、皮铁兵、邓晓东、牛承德、喻伟、李强、李宝芹、段丽荣、高琨、赵辉、刘婷、刘玮，在此一并表示感谢！

第一章

收银工作概述

- 一、什么是收银 2
- 二、收银职业道德 2
- 三、收银工作业务内容 3
- 四、收银工作组成要素 5
- 五、收银岗位职责 9
- 六、收银工作要求 11
- 七、收银工作监察 17

第二章

收银基本知识

- 一、收银机知识 22
- 二、条形码知识 37

第三章

收银基本技能

- 一、点钞技能 44
- 二、验钞技能 55
- 三、发票管理技能 70
 - 范本：××超市发票规范开具的规定 74
 - 范本：中华人民共和国发票管理办法 77
- 四、支票管理技能 81
 - 范本：××超市支票进账收受规定 85



Contents

第四章

收银操作技能

五、其他票证开具技能 86

六、票据数字书写技能 93

一、条码扫描 100

二、商品消磁 101

三、现金收取操作 103

四、银行卡收取操作 106

五、支票收取操作 110

六、优惠券收银业务操作 112

七、会员卡收银操作业务 113

八、收银突发问题处理 114

九、商品退换货处理 118

十、核对收讫章与POS凭条作业 119

十一、收银图章使用 120

十二、内部购物操作 120

十三、定金管理作业 120

第五章

收银服务规范

一、收银员礼仪概述 124

二、收银员仪表礼仪 127

三、收银员语言礼仪 132

四、收银员行为礼仪 138



第六章

收银日常管理

一、收银排班	142
二、收银排岗	146
三、工作餐安排	147
四、总收款室作业	147
范本：总收款室管理规定	150
五、零用金管理	151
六、现金收受与处理	154
七、防损安全作业	155
八、收银设备管理	159
附录1：连锁商业零售业服务规范	164
附录2：商品零售场所塑料购物袋有偿使用管理办法	169
附录3：商品条码管理办法	172
附录4：收银员职业技能鉴定标准	177
附录5：中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法	182
参考文献	186



第一章

收银工作概述



一、什么是收银

收银是商家在出售了商品或提供了服务之后向消费者收取款项的一种商业活动。将收款称为收银，是因为在我国历史上曾经长期以白银作为流通手段，因此，人们习惯于将收钱称为收银。

在我国，收银工作在商业零售业不发达时期并不是一个独立的岗位。在20世纪80年代以前，由于人们的物质需求比较单一，大多数商店货物较少且单位价值不大，商品销售量也小。柜台上的营业员既是售货员，又兼收款员。在一些较大的百货商店，虽然也设有收款台并配有收款人员，但收银工作也只是商业零售业中的一项附带工作。

20世纪80年代后，我国市场经济迅速发展，商品日趋繁荣，收银工作作为一个重要工作岗位独立出来，并成为一种新的职业。随着商品经济的日趋繁荣，一方面，大型百货商场、购物中心、超级市场等数量的快速增长，需要配备大量收银人员；另一方面，企业为加强资金管理和经营管理，内部分工日趋细化和专业化，收银工作成为零售企业中一个独立的重要工作岗位，并对收银员的综合素质提出了新的要求。这时，为适应商业零售业态发展的需要，电子收款机也应运而生，取代了传统手工收款。收银工作作为一种新职业逐渐成熟，并得到了社会的认可。

二、收银职业道德

收银员要遵循以下职业道德。

1. 遵纪守法，公私分明

遵纪守法是指职业活动要遵守国家法律法规，严格依法管理、依法经营。要熟悉国家相关法律法规及企业规章制度，切实做到知法、懂法、守法，杜绝有法不依、知法犯法的现象出现。

2. 爱岗敬业，忠于职守

爱岗敬业是做好工作的前提，只有热爱本职工作，才可能全身心地投入到工作中，才可能在工作中兢兢业业，认真负责；才可能在工作中充分发挥自己的聪明才智，在工作岗位上做出突出成绩。忠于职守就是要忠实地履行岗位职责，坚守岗位，扎实工作，以认真负责的态度完成岗位职责。



3. 诚实守信, 公平交易

诚实守信是商业活动的生存之道, 是人们在职业活动中处理人际关系的道德准则。诚实就是要真心诚意, 实事求是, 守信就是要遵守承诺, 讲究信用。交易双方都应遵守平等自愿、等价有偿和公平信用等原则, 确保实现公平交易。

4. 尊重顾客, 热忱服务

顾客是企业生存的基础, “顾客就是上帝”, “顾客是我们的衣食父母”。收银员要树立全心全意为顾客服务的思想, 主动、耐心、周到地为顾客服务。

三、收银工作业务内容

收银员要做的工作很多, 但就收银工作而言, 主要是收银业务、收入款项的管理与上交业务以及凭证的填制与装订业务等。

1. 收银业务

收银业务主要有现金收银业务、银行卡收银业务、支票收银业务和会员卡与优惠券收银业务。

(1) 现金收银业务

人们在超市、商场购物金额不大时, 大多都使用现金付款结账。所以, 现金收银是超市和商场的主要收银业务。

现金收银业务程序主要包括核算金额、收取现金、验钞、打单和找零等几个环节。收银员对顾客选购的商品一一清点数量, 扫描计价, 计算出顾客应付款总金额; 收取现金并认真检验钞票的真伪; 打印销售清单; 退还顾客多余的现金。

(2) 银行卡收银业务

银行卡是商业银行向社会发行, 具有消费信用、转账结算和存取现金等全部或部分功能, 作为支付结算工具的各类卡的统称。银行卡具有方便、快捷、安全、可靠的特点和集多种功能于一体的优越性, 是目前消费者除现金之外使用较为普遍的一种支付方式。

银行卡主要分为银行信用卡和银行储蓄卡两种。在这里主要介绍信用卡收银业务。



信用卡收银业务程序包括收卡验证、刷卡、签单、打单、退还卡等几个环节。顾客以信用卡付账结算时,收银员接受顾客的信用卡和身份证,并认真辨别持卡人与身份证是否相符;审验无误后刷卡;请持卡人签字并审认顾客签名笔迹;打印销售清单;将银行卡、身份证等退还顾客。

(3) 支票收银业务

支票是一种银行票据。在团体、单位购物且金额较大时,一般采用支票结算方式。

支票收银业务程序包括查验支票、审验证件、填写支票、打印销售发票等几个环节。办理支票收银业务时,要认真审验支票各项要素是否齐全、正确、规范、有无涂改、是否在有效期内、查验持票人证件是否正确等,并留下购货单位电话和持票人身份证号码。



其他收银业务

收银业务除了上述现金收银、银行卡收银和支票收银业务之外,还有如优惠券收银和会员卡收银等其他收银业务。

持有优惠券购物时可得到对某些商品的打折优惠。优惠券一般与现金、信用卡和支票等支付手段一起使用,其收银业务程序为收取优惠券;计算打折金额;收款;打印销售清单;找补多余款。

会员卡是大型超市和商场实行会员制经营方式而发行的优惠卡。顾客持有会员卡消费,可享受打折优惠。会员卡也是商家的一种促销手段。会员卡收银业务与上述几种收银业务同时进行。

2. 收入款项的管理与上交业务

收银台每天要收入大量的现金,是企业的重要部门,保证所收款项的安全完整是收银员的重要职责。收银员在收银工作结束后,首先应将当天收取的营业款项进行清点,核算出营业总金额;其次,将电脑小票和有价券等分类整理,分别捆扎装订;最后,如数填制缴款凭证,将营业款连同缴款凭证上交总收款室。



3. 凭证的填制与装订业务

收银工作属于经济性工作,财务部门的部分会计凭证产生于收银业务中。因此,填制和装订凭证是收银员的重要业务内容之一。经收银员填制的凭证一般有销售发票、缴款单等。营业结束后,收银员要将各种凭证分类整理,分别捆扎装订,连同营业款一同交到总收款室。

四、收银工作组成要素

收银工作组成要素主要包括收银人员、收银岗位、收银场所和收银工作系统等四个要素。

1. 收银人员

(1) 收银人员的含义

收银人员是指所有从事与收银工作有关的人员,包括收银员、收银班(组)长、总收款室人员、收银主管以及收银监察主管和收银监察员等。

收银员又称收款员,是指在百货商场、超级市场、购物中心等商业零售企业从事面向顾客收取现金(含现钞;支票、各种金融支付卡等)的工作人员。从性质上看,收银员是财务部门的出纳岗位派往营业第一线收取货币资金的派出人员。

收银员隶属于财务部门,从工作内容、方法、要求以及自身应具备的素质等方面来看,类似于财务部门的出纳人员。收银员的主要工作是办理货币资金和有价证券的收入,保证货币资金和有价证券的安全完整,同时,收银员也要填制和审核许多原始凭证,并且直接和货币资金打交道。但收银员与财务部门的专职出纳人员又有不同之处。收银员一般工作在商业活动的第一线,他们收取货币资金,然后交给专职出纳。他们只负责货币资金的收入、保管、核对与上交,不负责货币资金的支付。所以,收银员与出纳人员是有本质区别的。

一般来说,由于大型商场和超级市场每天的营业额大,每个收银台可配备两名收银员;经营规模较小的商业场所,每个收银台通常只配备1名收银员;小型超市一般在超市的出入口两侧各设一个收银台,每个收银台配备1~2名收银员。

如果收银台配备两名收银员的,应实行岗位责任制,对每位收银员的工作



进行明确的分工,使每一项收银工作均有人负责,每一位收银员都有明确的职责。收银员的具体分工应从管理要求和工作便利等方面综合考虑,如超市的收银工作,如果收银台配备两名收银员,则其中一人负责收款,另一人负责核对小票和商品是否相符,确定准确无误后将商品入购物袋,交给顾客。

(2) 收银员的工作内容

① 收银设备的日常管理与维护。收银员在日常工作中应做好收银设备的清洁、维护和管理。每天开业前,应做好收银区域及收银设备的清洁卫生工作,营造一个干净、清爽的工作环境;第二,检查收银设备的连接情况,包括检查电子收银机各部分线路是否连通,外部设备是否连接正常;第三,分别打开电源开关、收银机显示器和主机电源,对收银设备进行调试和检测,确保一切收银设备运转正常。每天下班前,应按规定退出收银系统,正确关闭计算机,断开电源开关,整理收银台。

② 现金、支票等营业资金的收取和上交。收取营业资金是收银员的主要日常工作。收银员应根据顾客交来的、核对无误的销售凭证进行收款,正确办理现金、信用卡、支票、优惠券等各项资金的收款业务,并做到收款及时、清点准确、唱收唱付。每天在规定的时间内将所收资金核对准确,及时上交。

③ 资金、发票及印章的管理与保护。收银员应加强对营业资金、发票和印章的保管,不得随意乱放。所收款项应及时分类放入钱箱,发票和印章放在规定的位置。如果临时有事离开收银台,应将资金、发票及印章分别锁好,严防丢失、被盗和毁损。

④ 零用现金及办公用品的领取与管理。收银员应在每天开业前检查所需零钱、发票及办公用品是否满足需要。如果零用现金不够,应及时找班组长兑换;如果发票用完,应及时到总收款室登记注销,交回已用完的发票存根,领用新发票;对于急需的办公用品,应及时报告班组长领取。

⑤ 收款凭证和各种表单的装订与上交。收银员每天下班以前要认真将销售凭证等原始凭证装订好,连同当日收取的货币资金一并交到总收款室,结清当日账务。

2. 收银岗位与收银场所

(1) 收银岗位

收银岗位是指收银员工作所在的收银台。收银台又称收款台,是供收银员



收取营业资金的工作台。为了资金的安全,这些工作台基本上是半封闭式的工作间。收银台内的配置主要是电子收银机、辅助设备以及收银所需要的办公用品。

收银台的设置位置和数量一般应根据企业的性质、规模和收银工作量等因素来确定。什么地方是设置收银台的最佳位置呢?商店为了引导顾客购物,在通路的设计上花费了大量的时间和精力。当顾客从大门进入卖场后,通路的设计迫使其将整个卖场转遍。通路的设计使整个卖场都能方便到达,也同样使顾客尽兴购物了。根据主通路,设置有吸引力商品的陈列,将收银台设置在客流的延长线上,就是比较合适的位置。当然,这仅仅是收银台位置设置的原则,其具体实施还要根据各卖场的具体情况而定。

(2) 收银场所

收银场所是指设立收银岗位、配备专职收银人员从事收银工作的营业场所。对于不同的企业,收银场所可能会有所区别,比如,商场一般在收银台,超市一般在出口处,餐厅、饭店、酒店收银一般在总服务台等。

依据选址、规模、目标顾客、商品结构、店堂设施、经营方式、服务功能等具体情况,现代商品零售企业分为百货商店、超级市场、连锁超市、便利店、专卖店、购物中心、仓储式商场等。在这些零售企业中,最具有代表性的是百货商场和超级市场,它们分别代表着两种不同的经营模式,表现在前台收银上是两种不同的销售方式。

① 百货商店。百货商店一般又称为百货公司、百货大楼等,是指经营包括服装、家电、日用品等众多种类商品的大型零售商店。它是在一个大建筑场内经营若干大类商品,实行统一管理,根据不同的商品部门分区销售,开展进货、管理、运营,满足顾客对时尚商品多样化选择需求的零售业态。在我国,百货商店主要是指经营日用百货、服装、鞋帽、钟表、眼镜、文化体育用品为主的综合商场和以经营以上某种商品为主的专业零售店。

百货商店具有以下五个特点:

- a. 经营的商品品种繁多,一般有几万种以上;
- b. 以经营男、女、儿童服装,服饰,衣料,家庭用品为主,种类齐全,少批量,高毛利;
- c. 店址一般设在交通便利的繁华地段、交通要道,装修豪华,规模较大,营业面积一般在5000平方米以上;



d. 以单体店经营为主, 采取柜台经营, 营业员直接收款付款, 也采用自选(开架)销售相结合方式, 还可实行连锁经营;

e. 采取定价销售, 可以退货, 服务功能齐全。

我国的百货商店依规模大小分为以下三类:

(1) 大型百货商店。营业面积5000~10000平方米以上, 职工500~2000人以上, 经营品种1.5万~4万种左右。每个营业层面上都配有多个现代化的电子收银台, 为顾客提供及时、准确的交款服务。

(2) 中型百货商店。营业面积1000~2000平方米, 职工200~400人, 经营品种1万种左右。收银台一般为10个左右, 具体设置数量应根据营业面积的大小以及交易额和客流量的多少确定, 大体按照一个收银台负责150平方米的营业面积而设。

(3) 小型百货商店。营业面积200平方米左右, 职工十几人至几十人, 经营品种几百种至数千种。大致设置2~3个单机版收银台即可担负起商店的日常收银工作。

② 超级市场。超级市场一般是指实行开架陈列, 顾客自我服务, 货款一次结算的大型商场。超级市场一般选在居民区、交通要道和商业区, 以居民为主要销售对象。

超级市场有以下几个特征: 一是商品构成以食品、衣服、日用杂货等日常必需品为主; 二是实行自我服务和一次性集中结算; 三是薄利多销, 商品周转速度快; 四是商品新鲜、洁净, 明码标价, 并在包装上注明商品的质量和重量; 五是实行商品部经营管理制度, 按部门陈列出售商品。

超级市场按照组织形式的不同, 分为独立超级市场和连锁超级市场; 按照经营特征不同, 分为传统超级市场和新型超级市场; 按经营规模的大小, 分为大型、中型和小型超级市场。

大型超级市场又称为特级市场, 经营规模大, 附属设施多, 经营面积一般在2500平方米以上。大型超级市场一般设有专门的出口和入口, 收银台在20个以上。大型超级市场一般按照200平方米设置一个收银台, 每个收银台应配备



两名收银员，一人负责收款，一人负责验货装袋。

中级超级市场的营业面积一般为400~2500平方米，一般也设有专门的出口和入口，收银台一般为10个左右，具体设置数量根据营业面积大小而定，一般按照150平方米设置一个收银台。

小型超级市场也称为自选超市，向顾客敞开经营，自助服务。营业面积一般为120~400平方米，出口和入口一般设在一起，收银台设在出入口的两侧，收银台数量一般为2~4个。

五、收银岗位职责

1. 收银主管岗位职责

收银主管是企业营业场所收银工作的具体领导者，对整个营业场所的收银工作负责。作为收银主管，要求熟悉本企业关于货币现金管理制度，熟练掌握收银的全套操作流程和操作规范，具有简单的人事管理知识和较强的人事协调能力。

收银主管岗位工作职责包括以下几个方面：

- (1) 对分管经理负责，在分管经理指导下开展收银工作。
- (2) 制定本部门的工作计划并具体落实。
- (3) 负责对收银人员进行专业知识和技能的培训，并指导班(组)长的日常工作。
- (4) 主持收银工作例会、班(组)长例会。
- (5) 审阅收银工作的各种报告、单据、资料和文稿。
- (6) 负责控制现金差异和保证现金安全。
- (7) 做好与其他部门的协调工作。

2. 收银班(组)长岗位职责

收银班(组)长对收银主管负责，对收银员进行管理。具体来说，收银班(组)长岗位职责包括以下几个方面：

- (1) 在收银主管的直接领导下，全面负责分管营业层面的收银工作，带头遵守公司的规章制度，并监督收银员贯彻落实。
- (2) 主持召开晨会，传达公司及本部门的有关规定，落实本部门工作计