

职业教育技能实训系列规划教材(项目式教学)

收银操作技术

徐 歆 主编
南京市职业教育教学研究室 组编



 **机械工业出版社**
CHINA MACHINE PRESS

配助教课件

职业教育技能实训系列规划教材

(项目式教学)

收银操作技术

组 编 南京市职业教育教学研究室

主 编 徐 歆

参 编 吴晓晖 冯少卿 姜佳金



机械工业出版社

本书体现“以能力为本位，以学生为主体，以实践为导向”的职业教育教学指导思想，立足中等职业学校商贸类专业学生就业岗位群的实践要求，注重对学生岗位实践能力和综合职业能力的培养。

本书以模块教学的方式，将收银操作技术划分成收银作业流程及规范、POS机操作技术、现金收银、银行卡收银、票据收银、偶发问题的处理和收银工作英语七大模块。在表达方式上通俗易懂、深入浅出，符合中等职业学校学生的阅读和学习习惯；在内容选择上重视实用性，既有必备的理论知识，又有岗位技能训练，知识点的介绍尽量图表化，表述力求简明。

图书在版编目（CIP）数据

收银操作技术/徐歆主编. —北京：机械工业出版社，2010.3

（职业教育技能实训系列规划教材）

项目式教学

ISBN 978-7-111-29800-7

I. ①收… II. ①徐… III. ①商业服务—专业学校—
教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2010）第 028090 号

机械工业出版社（北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037）

策划编辑：徐永杰

责任编辑：聂志磊

封面设计：马精明

责任印制：李妍

北京诚信伟业印刷有限公司印刷

2010 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

184mm×260mm·9.75 印张·190 千字

0 001—3 000 册

标准书号：ISBN 978-7-111-29800-7

定价：17.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心：（010）88361066

门户网：<http://www.cmpbook.com>

销售一部：（010）68326294

教材网：<http://www.cmpedu.com>

销售二部：（010）88379649

读者服务部：（010）68993821

封面无防伪标均为盗版

序

《国务院关于大力发展职业教育的决定》指出：“职业教育要坚持以就业为导向，深化职业教育教学改革”。我国社会经济的快速发展、产业结构的优化调整和生产技术的不断进步，为职业教育事业发展提供了巨大的推动力量和广袤的空间，同时也对职业教育教学改革提出了新的要求和挑战。因此，作为职业教育教学改革和职业教育内涵发展核心内容的课程改革迫在眉睫。

2005年12月，南京市全面启动了职业教育课程改革，成立了以教育行政部门为主导，职业教育教研部门为主导，骨干教师为主体和行业企业专家深度参与的课程开发与实施团队。我们按照“边研究、边实践、边推广”的思路，在部分重点学校的重点专业开展了系统的理论研究与实践探索，并不断总结和完善，初步建立了以能力为本位，以项目课程为主体，以职业实践为主线，具有鲜明地方特色的模块化课程体系。本套系列规划教材就是南京市职业教育课程改革的确系列理论研究和实践成果之一。

本套系列规划教材编写的特点是：突出商贸技能在岗位上的重要性，实践性强，信息化程度高；通过案例和实训资料解决商贸服务操作的实际问题；以行业发展的新特点为引领，在教材体系和章节内容上由浅入深、循序渐进地进行商贸服务技能实训，内容全面，操作有序，环节齐全，实践评价体系完整。本套系列规划教材适合全国中等职业学校商贸类专业的日常教学和实训。

职业教育技能实训系列规划教材的编写工作是一项全新的工作。由于没有成熟的经验可供借鉴，也没有现成模式套用，尽管我们尽心竭力，遗憾之处在所难免。我们期望这套系列规划教材能够作为地区课程改革的“试金石”，来促进更多有价值的教学成果，为教学改革做出微薄的贡献。

南京市职业教育教学研究室

2010年4月

前言

随着社会经济的高速发展,对商贸行业收银岗位群的需求量逐渐增大,而培养高素质的收银员队伍正是中等职业教育的重要任务之一。

为了培养更多高素质的技能型、应用型收银人才,本书立足中等职业学校商贸类专业学生就业岗位群的实践要求,以能力为本位,以学生为主体,以实践为导向,依据《收银员国家职业标准》而编写。本书将收银操作技术划分成收银作业流程及规范、POS机操作技术、现金收银、银行卡收银、票据收银、偶发问题的处理和收银工作英语七大模块。在内容选择上重视实用性,既有必备的理论知识,又有岗位技能训练,知识点的介绍尽量图表化,力求表述简明,符合中等职业学校学生的认知水平。本书可作为中等职业学校商贸类专业教材,也可作为商贸行业在职收银员岗位培训用书。

本书由南京市职业教育教研室组织编写,由徐歆主编,由秦伟担任主审,具体编写分工如下:吴晓晖负责编写模块一、模块五;徐歆负责编写模块二、模块三;姜佳金负责编写模块四、模块七;冯少卿负责编写模块六。

为了便于教学,本书的学时分配如下:

各模块及技能训练活动学时分配表

名 称	学 时 分 配
模块一 收银作业流程及规范	5
技能训练活动一 了解收银作业流程	3
技能训练活动二 遵守服务操作规范	2
模块二 POS机操作技术	10
技能训练活动一 认识POS机	3
技能训练活动二 练习键盘输入	2
技能训练活动三 认识商品条码	3
技能训练活动四 使用POS机	2
模块三 现金收银	10
技能训练活动一 认识货币	4
技能训练活动二 学会点钞	4
技能训练活动三 开具收银凭证	2
模块四 银行卡收银	6
技能训练活动一 认识银行卡	2
技能训练活动二 区分银行卡	1
技能训练活动三 核实银行卡	1
技能训练活动四 辨别字迹	1

(续)

名 称	学 时 分 配
技能训练活动五 处理票据	1
模块五 票据收银	7
技能训练活动一 认识票据	3
技能训练活动二 学会支票收银	4
模块六 偶发问题的处理	12
技能训练活动一 收银差异、价格差异的处理	4
技能训练活动二 处理无效支付	4
技能训练活动三 防损安全管理	4
模块七 收银工作英语	4
技能训练活动一 接待用语	1
技能训练活动二 业务处理用语	2
技能训练活动三 结束用语	1
合 计	54

本书在编写过程中参考并吸收了一些专家、学者的研究成果以及互联网上的相关资料，在此一并表示感谢。

由于编者水平有限，书中难免有疏漏之处，敬请读者批评指正。

编 者



目 录

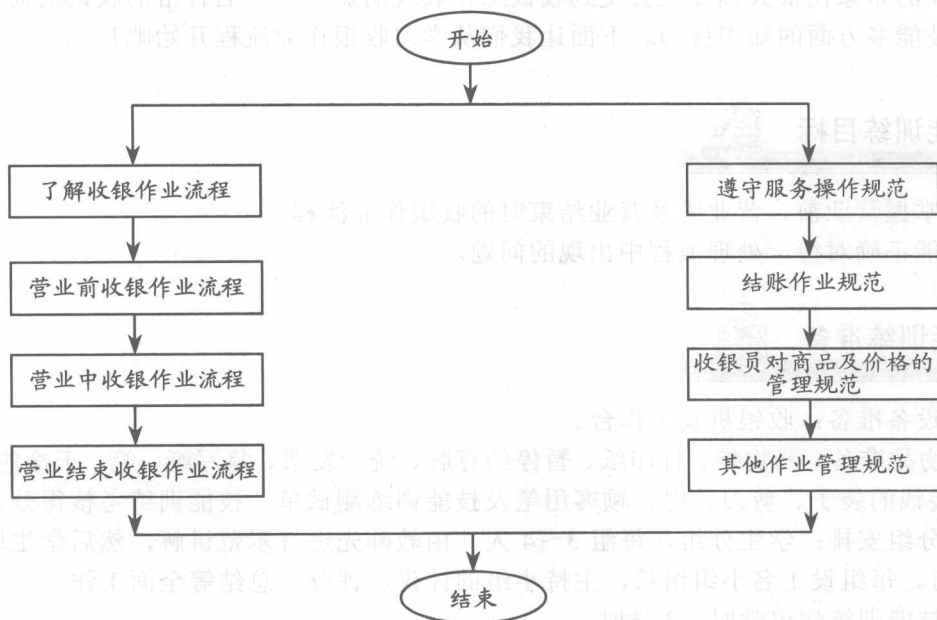
序	1
前言	2
模块一 收银作业流程及规范	1
技能训练活动一 了解收银作业流程	2
技能训练活动二 遵守服务操作规范	7
模块二 POS 机操作技术	13
技能训练活动一 认识 POS 机	14
技能训练活动二 练习键盘输入	22
技能训练活动三 认识商品条码	25
技能训练活动四 使用 POS 机	30
模块三 现金收银	36
技能训练活动一 认识货币	37
技能训练活动二 学会点钞	51
技能训练活动三 开具收银凭证	65
模块四 银行卡收银	77
技能训练活动一 认识银行卡	78
技能训练活动二 区分银行卡	84
技能训练活动三 核实银行卡	91
技能训练活动四 辨别字迹	94
技能训练活动五 处理票据	97
模块五 票据收银	102
技能训练活动一 认识票据	103
技能训练活动二 学会支票收银	110
模块六 偶发问题的处理	115
技能训练活动一 收银差异、价格差异的处理	116
技能训练活动二 处理无效支付	121
技能训练活动三 防损安全管理	126
模块七 收银工作英语	133
技能训练活动一 接待用语	134
技能训练活动二 业务处理用语	137
技能训练活动三 结束用语	142
参考文献	147

模块一 收银作业流程及规范 1



由于收银服务对于市场经营的重要性，对收银作业的管理最好要细化到收银作业流程的每一个程序乃至每一个动作、每一句用语，因此对收银作业进行管理是十分重要的。

❖ 本模块学习框架 ❖



技能训练活动一 了解收银作业流程



情景设置

小王是商贸专业的一名学生，他很想能在商场当一名合格的收银员。作为一名收银员到底需要掌握哪些工作技能呢？

情景分析

在竞争极其激烈的市场经济中，收银服务有着非常重要的作用。在很多情况下，顾客对企业的印象在很大程度上会受到收银工作表现的影响。一名合格的收银员需要掌握理论与技能多方面的知识技巧。下面让我们从学习收银作业流程开始吧！

技能训练目标



1. 掌握营业前、营业中及营业结束时的收银作业流程。
2. 能正确对待、处理流程中出现的问题。

技能训练准备



1. 设备准备：收银机及工作台。
2. 物品准备：购物袋、打印纸、暂停结算牌、统一发票、复写纸、笔、干净的抹布、吸管、装钱的袋子、剪刀、绳、顾客用笔及技能训练测试单、技能训练考核得分表。
3. 分组安排：学生分组，每组 3~4 人。由教师先进行示范讲解，然后学生以组为单位练习。每组设 1 名小组组长，主持小组的评议、评分、总结等全面工作。
4. 技能训练建议学时：3 学时。

知识链接

收银员是指从事收取现金、支票，为顾客开具发票并对本单位销售收入进行核算的人员。其工作是以货币计量为基本形式而采用专门的方法，对经济活动进行核算和监督的一种管理活动。

收银员的工作范围:

1. 提供顾客消费后的直接结账、收银、兑换货币服务。
2. 负责现金和转账结算用的凭证、单据的保管与安全保障工作。
3. 负责处理本单位与外单位的结算业务。
4. 负责本单位现金账目的登记与核实。
5. 协助本单位的财会人员核实或处理相关账务。

相关理论知识



一、营业前收银作业流程

1. 查锁

检查保险柜锁和收银机具锁有无他人动过的迹象。如有被破坏的痕迹,则不得乱动,要注意保护现场,立即向上级汇报。

2. 清洁、整理收银台及周围环境

收银台及其四周地面、收银机、纸篓、商品整理包装台、购物车及购物篮的放置处,都要做好清洁卫生工作,整理好相关物品。

3. 整理、补充必备的物品

必备物品包括购物袋(所有尺寸)、打印纸、暂停结算牌、统一发票、复写纸、笔、干净的抹布、吸管、卫生筷子、汤匙、装钱的袋子、剪刀、绳及顾客用笔等。准备一定数量的备用金,检查各种面值的纸钞、硬币是否齐全,检查应备有的定额零用钱是否足额。

4. 检验收银机

开启收银机,检查机器运行是否正常;打印装置是否正常;工号与日期是否正确;机内的程序设定和各项统计数值是否正确归零;后台服务器与前台收银机连接是否正常;POS系统的信息传输是否正确;验钞功能是否正常。

5. 检查仪容

衣服是否整洁,合乎规定;身份识别证件是否佩戴到位;个人发型、仪容是否整齐、清洁。

6. 检查环境

这里所指的环境包括照明灯光、应急灯光、灭火器和环境卫生等。

7. 检查报警装置

检查电子防盗系统(EAS)、消磁装置等工作是否正常。

8. 熟记并确认特殊商品收银资料

熟记并确认当日特价、当日调价、促销活动,以及重要商品的所在位置。

9. 签到

收银员在收银机上进行操作之前必须要签到,以使系统确定操作者是否合法。

二、营业中收银作业流程

1. 招呼顾客

顾客临近收银台时,收银员应该主动招呼顾客,说好第一句话。

2. 为顾客提供结账服务

具体步骤:

(1) 欢迎顾客 面带微笑,与顾客要有目光接触,说:“欢迎光临!您好!”

(2) 商品登录 逐项念出商品的金额或品名、数量。

(3) 结算商品总金额,并告知顾客 可以说:“您好,总共 $\times\times$ 元。”

(4) 收取顾客支付的现金 可以说:“收您 $\times\times$ 元。”

(5) 找钱给顾客 可以说:“找您 $\times\times$ 元。”

(6) 商品入袋 按照购物袋的大小、物体的重量选择适合的购物袋。根据不同商品的特性,将商品分类放入袋中交给顾客,如有易碎品应提醒顾客注意。

3. 无顾客结账时

1) 整理、补充收银台各项必备物品。

2) 整理、补充收银台前头柜的商品。

3) 兑换零钱。

4) 整理顾客的临时退货。

5) 擦拭收银台,整理环境。

6) 协助商场做好安全保卫工作。

7) 支援其他岗位的工作。

8) 收银员交班结算作业。

三、营业结束收银作业流程

1. 清点

下班前,收银员应清点、归纳、包装所有现金和票据。

2. 核对、登记

收银员应将当天的收入款项和票据核对,登记现金账簿,必要时还需要填写交接班

登记簿,将当日发生的情况和有待次日处理、解决的问题分栏或分项登记,具体方法根据各单位规定执行。

3. 验收

将当日收入款项和票据交上级负责人或专门负责保管现金的人员验收。

4. 封存确认

将现金、票据等一切物品锁入保险柜内。检查保险柜、收付款机的锁定是否确实,检查锁具时应再次左右转动密码对号旋钮,以彻底打乱号码位置。如有电子防盗装置,还须检查其灵敏度。

5. 汇报交接

汇报当日收银情况并办理交班手续。

6. 关机锁门

下班离开前,收银员一定要注意将所有通电的机具和设施、设备断电,防止无人看管时因漏电发生火灾。离开房间时一定要注意将门锁好。节日放假前夕,应用封条将收银付款机、保险柜和房门封贴。

7. 洗手

收银员应养成勤洗手的习惯,以免因货币上携带各种细菌、病毒造成交叉感染而影响自己或他人健康。

技能训练实施



一、掌握营业前收银作业流程

1. 营业前收银作业流程的作业训练步骤

- 1) 学生分小组学习营业前收银作业流程。
- 2) 小组中每位同学进行模拟训练。
- 3) 每组组长带领组员对模拟训练进行评价,填写评价表(见表1-1)。
- 4) 教师进行点评并总结。

2. 营业前收银作业流程的作业训练注意事项

- 1) 教师要引导学生进行理论学习,可提出学习提纲。
- 2) 小组组长要负起责任,使分组活动更有效果。
- 3) 培养学生的团队协作能力以及领导能力。
- 4) 技能训练建议学时:1学时(教师讲解10分钟,学生练习20分钟,学生评价10分钟)。

表 1-1 营业前收银作业流程的作业训练评价表

项 目		分值/分	评 分 标 准	自评/分	组评/分
学习态度		10	① 态度认真；准备充分；积极参与；团队配合融洽 ② 优秀，10 分；良好，9 分；一般，7~8 分；合格，6 分；不合格，1~5 分		
操作步骤	查锁	10	① 操作准确性；操作完整性；操作熟练性 ② 熟练到位，10 分；动作准确，9 分；完成，7~8 分；基本完成，6 分；未完成，1~5 分		
	清洁、整理收银台及周围环境	10			
	整理、补充必备的物品	10			
	检验收银机	10			
	检查仪容	10			
	检查环境	10			
	检查报警装置	10			
	熟记并确认特殊商品收银资料	10			
签到		10			
总 分		100			

二、掌握营业中收银作业流程

1. 营业中收银作业流程的作业训练步骤

- 1) 学生分小组学习营业中收银作业流程。
- 2) 小组中每位同学进行模拟训练。
- 3) 每组组长带领组员对模拟训练进行评价，填写评价表（见表 1-2）。
- 4) 教师进行点评并总结。

2. 营业中收银作业流程的作业训练注意事项

- 1) 教师要引导学生进行理论学习，可提出学习提纲。
- 2) 小组组长要负起责任，使分组活动更有效果。
- 3) 培养学生的团队协作能力以及领导能力。
- 4) 技能训练建议学时：1 学时（教师讲解 10 分钟，学生练习 20 分钟，学生评价 10 分钟）。

表 1-2 营业中收银作业流程的作业训练评价表

项 目		分值/分	评 分 标 准	自评/分	组评/分
学习态度		10	① 态度认真；准备充分；积极参与；团队配合融洽 ② 优秀，10 分；良好，9 分；一般，7~8 分；合格，6 分；不合格，1~5 分		
操作步骤	欢迎顾客	15	① 操作准确性；操作完整性；操作熟练性 ② 熟练到位，15 分；动作准确，13 分；完成，9~12 分；基本完成，9 分；未完成，1~8 分		
	商品登录	15			
	结算商品总金额，并告知顾客	15			
	收取顾客支付的现金	15			
	找钱给顾客	15			
	商品入袋	15			
总 分		100			

三、掌握营业结束收银作业流程

1. 营业结束收银作业流程的作业训练步骤

- 1) 学生分小组学习营业结束收银作业流程。
- 2) 小组中每位同学进行模拟训练。
- 3) 每组组长带领组员对模拟训练进行评价，填写评价表（见表 1-3）。
- 4) 教师进行点评并总结。

2. 营业结束收银作业流程的作业训练注意事项

- 1) 教师要引导学生进行理论学习，可提出学习提纲。
- 2) 小组组长要负起责任，使分组活动更有效果。
- 3) 培养学生的团队协作能力以及领导能力。
- 4) 技能训练建议学时：1 学时（教师讲解 10 分钟，学生练习 20 分钟，学生评价 10 分钟）。

表 1-3 营业结束收银作业流程的作业训练评价表

项 目		分值/分	评 分 标 准	自评/分	组评/分
学习态度		10	① 态度认真；准备充分；积极参与；团队配合融洽 ② 优秀，10 分；良好，9 分；一般，7~8 分；合格，6 分；不合格，1~5 分		
操作步骤	清点	20	① 操作准确性；操作完整性；操作熟练性 ② 熟练到位，10 分（20 分，针对“清点”、“核对、登记”两项，下同）；动作准确，9 分（18 分）；完成，7~8 分（14~16）；基本完成，6 分（12 分）；未完成，1~5 分（1~10 分）		
	核对、登记	20			
	验收	10			
	封存确认	10			
	汇报交接	10			
	关机锁门	10			
	洗手	10			
总 分		100			

技能训练活动二 遵守服务操作规范



情景设置

小王在华亿超市实习了一段时间，已经能够独立进行收银工作了。某月正值她收银时，她的一位亲戚向她走过来，手上的购物车里满是商品。请问，小王能为这位亲戚提供收银服务吗？

情景分析

作为一名收银员，工作时遇见亲属应主动回避。一名合格的收银员，不仅要按照收银员作业管理规范接待顾客，还要遵守离开收银台的操作规范及收银机管理规范等管理要求。

技能训练目标



熟悉收银作业操作规范，能遵守收银作业守则、结账作业规范、收银员对商品及价格的管理规范、收银员离开收银台的操作规范及收银机管理规范、收银员的营业收入作业管理规范等。

技能训练准备



1. 资料准备：收银员工作案例。
2. 分组安排：学生分组，每组 3~6 人。由教师先进行示范讲解，然后学生以组为单位练习。每组设 1 名小组组长，主持小组的评议、评分、总结等全面工作。
3. 技能训练建议学时：2 学时。

知识链接

收银作业守则：

1. 收银员在工作时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪现象。
2. 收银员在进行收银作业时，不得擅离收银台，以免造成钱币丢失，或引起等候结算顾客的不满与抱怨。
3. 收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会，产生收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图他人私利的现象或可能产生的内外勾结的偷盗现象。
4. 收银台上除水杯外，收银员不可放置其他任何私人物品。因为收银台上随时都有顾客退货的商品、临时决定不购买的商品，如有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起他人误会。
5. 收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金，随意打开抽屉既有可能造成不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。
6. 不启用的收银通道必须用链条拦位，如果不启用的收银通道也开放的话，会使一些不良的顾客不结账就将商品带出。
7. 收银员在工作期间不可看报纸、杂志，也不可谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的情况，以免怠慢顾客。

相关理论知识



一、结账作业规范

在整个结账过程中,收银员必须贯彻“3S”(即微笑、速度、诚恳)服务,坚持微笑服务,使用礼貌用语,态度要主动,语气要亲切,目光要友善,做到正确、礼貌、迅速。

其具体步骤如下:

1. 欢迎顾客

收银员可以说“欢迎光临!”或“您好!”,并请顾客出示会员卡。

- 1) 面带微笑,与顾客的目光接触要友善。
- 2) 等待顾客将购物篮或购物车上的商品放置到收银台上。
- 3) 将收银机的活动屏幕面向顾客。

2. 商品登录

将商品信息逐项录入收银机。

- 1) 以左手拿取商品,并确定该商品的售价及类别代码是否无误。
- 2) 以右手按键,将商品的售价及类别代码正确地登录到收银机中。
- 3) 登录完的商品必须与未登录的商品分开放置,避免混淆。
- 4) 检查购物车底部是否还留有商品尚未结账。

3. 结算商品总金额

结算商品总金额并告知顾客:“总共 $\times\times$ 元。”

- 1) 将空的购物篮从收银台上拿下来,叠放在一旁。
- 2) 若无他人协助入袋工作时,收银员可以趁顾客拿钱时先行将商品入袋,但是在顾客拿出现金付账时,应立即停止手边的工作。

4. 收取现金

收取顾客支付的现金时,可以说:“收您 $\times\times$ 元。”

- 1) 确认顾客支付的金额,并检查是否为真币。
- 2) 将顾客支付的现金以磁铁压在收银机的磁盘上。
- 3) 若顾客未付账,应礼貌性地重复一次商品总金额,不可表现出不耐烦的态度。

5. 找零

找零给顾客时,可以说:“找您 $\times\times$ 元。”

- 1) 找零应准确。
- 2) 将大钞放在下面,零钱放在上面,双手将现金连同销售小票交给顾客。
- 3) 待顾客没有疑问时,立刻将磁盘上的现金放入收银机的抽屉内并关上。

6. 商品入袋

根据入袋原则,将商品依序放入合适的购物袋内。

7. 感谢

诚心地谢谢:“欢迎再次光临!”

1) 一手提着购物袋交给顾客,另一手托着购物袋的底部。确定顾客拿稳后,才可将双手放开。

2) 确定顾客没有遗忘其他的购物袋。

3) 面带笑容,目送顾客离开。

二、收银员对商品及价格的管理规范

收银员应相当熟悉商品的价格及价格变动,因为在收银计价时经常会有不能扫进POS机的商品,收银员熟记商品价格就不会浪费顾客太多的时间。

1) 收银员如发现商品价格标错,应立即通知值班经理或带班长。

2) 收银员发现标价低于商品正确标价时,应向顾客做出婉转解释。

3) 如顾客不接受解释,坚持按标价结账时,应尊重顾客的意愿,因为这是超市本身工作失误造成的。

4) 收银员如发现商品上有两个不同的标签时,应按低价收款。

5) 若发现顾客购物量较大,且价格有误时,应立即查清楚是超市工作失误还是顾客私换标签的偷盗行为。不论是哪一种情况,都应及时通知带班长或值班经理进行纠正和处理。

6) 收银员也负有对商品管理的责任,这是由超市集中结算的性质决定的。也就是说,凡是通过收银区的商品都要结账,收银员要控制商品的出入。在无特殊情况下,商品进入超市是不会经过收银通道的。有些商品的出店,如对配货中心退货等,应经指定通道,这样可避免职工擅自将商品带出超市,造成损失。厂商人员进入超市时,要求其以个人工作证换领超市识别卡,离开时再换回。

三、收银员离开收银台的操作规范及收银机管理规范

1) 收银员不得擅自离开岗位,离岗必须征得值班经理的同意。

2) 离开收银台时,要将“暂停收款”或“暂停服务”牌放在收银台上。

3) 用链条将收银通道拦住。

4) 将现金全部锁入收银机的抽屉内,钥匙必须随身携带或交给带班长保管。

5) 离开收银机前,如还有顾客等待结账,不可立即离开,应礼貌地请顾客到其他收银台结账;如顾客不多,应结完账后再离开。

四、内部职工购物管理规范

1) 超市职工不得在上班时间内购买本店的商品,其他时间在本店购买的商品如要带入超市内,其购物发票上需加签收银员的姓名,还需请值班经理加签姓名。双重签名是