

知道自己干什么
细化到每一件事



怎么干的自我培训方案
每一个问题的的工作手册

收银人员

岗位培训手册

——收银人员应知应会的 **9** 大工作事项和 **68** 个工作小项

王淑燕 李艳秀 ○ 编著

弗布克岗位培训手册系列

收银人员岗位培训手册

——收银人员应知应会的9大工作事项和68个工作小项

王淑燕 李艳秀 编著

人民邮电出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

收银人员岗位培训手册: 收银人员应知应会的9大工作事项和68个工作小项/王淑燕, 李艳秀编著. —北京: 人民邮电出版社, 2007.3

(弗布克岗位培训手册系列)

ISBN 978-7-115-14391-4

I. 收… II. ①王…②李… III. ①商业服务—技术培训—手册②商品操作技术—技术培训—手册 IV. F718-62

中国版本图书馆CIP数据核字 (2006) 第156167号

内 容 提 要

本书将收银人员岗位工作内容细化为9大工作事项和68个工作小项, 从收银人员岗位实际出发, 系统介绍了操作收银机、结算账款、结款防伪、处理退换货、开具及管理发票、现金管理、顾客服务、收银营运管理与其他收银管理等事项。

本书适合收银人员及企业培训人员使用, 为其提供了可以参照执行的事项标准和工作规范。

弗布克岗位培训手册系列

收银人员岗位培训手册

——收银人员应知应会的9大工作事项和68个工作小项

◆ 编 著 王淑燕 李艳秀

责任编辑 刘 盈

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 12.5

2007年3月第1版

字数: 150千字

2007年3月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-14391-4/F

定 价: 25.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

弗布克咨询实务 5 大系列图书

- ◎ 岗位培训手册系列
- ◎ 管理职位工作手册系列
- ◎ 管理流程与工作标准系列
- ◎ 现代企业规范化管理体系丛书
- ◎ 企业规范化管理操作范本系列

联系方式: forbook@163.com

《秘书人员岗位培训手册》

《销售人员岗位培训手册》

《收银人员岗位培训手册》

《导购人员岗位培训手册》

《促销人员岗位培训手册》

《物流人员岗位培训手册》

《物业人员岗位培训手册》

《出纳人员岗位培训手册》

《保安人员岗位培训手册》

《公关人员岗位培训手册》

《服务人员岗位培训手册》

《营业人员岗位培训手册》

《采购人员岗位培训手册》

《快递人员岗位培训手册》

《保洁人员岗位培训手册》

《饭店领班岗位培训手册》

《库管人员岗位培训手册》

《策划人员岗位培训手册》

《信息管理人员岗位培训手册》

《家政服务人员岗位培训手册》

前言

企业中一项重要的工作是将合适的人对号入座放入合适的岗位。员工如何评估自己和企业岗位之间的契合性？如何了解企业岗位的工作内容和工作要求？如何处理工作岗位上的工作事项？如何掌握处理这些工作事项的技巧和方法？如何知道别人是怎样处理同样的工作的？如何缩短和同事之间的差距？为此本套岗位培训手册系列图书将针对每个具体的岗位提供**精细化、标准化、实务化、模块化、问题化**的全面解决方案，通过员工个人的自我培训，明确自己岗位上的具体工作内容和工作事项，并获知处理这些事项的工作流程、方法和技巧，从而全面提升自己的岗位操作能力，获得加薪和职务提升的机会。

针对同一岗位在不同行业的细微区别，我们的处理原则是遵循国家职业标准，以国家职业标准作为统一的指导原则。

你为什么需要本套系列图书？

1. 你也许买过很多的管理类图书给自己充电，然而，本套系列图书与众不同——本套系列图书与你的工作紧密相连，**将你和你的岗位紧密地结合起来**，直击你面临的困难和亟待解决的问题。

2. 流行的管理类图书令你眼花缭乱，看了之后总是要费一番心力通过“平行思考”和“举一反三”才能用到自己的工作中。本套系列图书试图让你搭上“**直通车**”，把你在实际操作中所遇到的工作问题以切实可行而又真正可靠的方法加以解决，为你提供**真招、实招**。

3. 本套系列图书就像**问题字典**一样，可以随时查阅，为你解决工作中的问题节省大量的时间，使你事半功倍。

如何应用本系列图书？

1. 如果你刚刚进入这个岗位，你首先应该明确岗位工作内容和**工作事项**，并按照我们的指导**明确自己工作的几大类事项和每大类事项中的工作小项**，从而清楚地知道自己应该承担怎样的责任，拥有怎样的权利；其次，你应该知道每件事是如何处理的，有着怎样的**步骤和流程**；最后，为了获取职业能力的提升，你应该注意我们提供的一些处理方法和技巧，从而为自己的岗位能力提升以及**职务提升**做好相应的准备。

2. 如果你已经在这个岗位上工作过一段时间，还没有获得职务的提升，或者觉得工作总是存在这样那样的问题，你应该对照这些事项，**检查自己工作中的纰漏**，找出自己工作的不足，找到和同事的差距，从而提高自己的工作效率，获得职务或薪酬的提升。

3. 如果你是这个岗位的主管或者高层管理人员,那么,本套系列图书可以
作为你培训员工或者送给员工让其自我培训的教材,从而**提高员工整体的工作
效率**。

4. 本套系列图书的工作事项还可以作为主管或者高层管理人员对岗位员工
进行**绩效考核和薪酬确定的依据**,同时也可以为人力资源管理人员**提供岗位说
明书的具体内容**。

5. 如果你只是对岗位的某些问题不是非常清楚,或者需要了解某些问题的
处理方法,你可以**直接查阅**。

本套系列图书体例安排

本套系列图书首先列出每个岗位的工作**大事项**和基本的岗位素质要求,然
后就每个工作大事项分章讲述本事项所包含的**小事项**。对每个小事项,我们分
工作步骤、工作知识、注意事项、方法、技巧以及实战案例进行讲解,以便于读
者**针对每件事和每个问题对号入座**。

为了让每个大事项中的小事项清晰可见,在每章的前面我们都放置了**事件
表**,以便于读者从整体上把握每件事。我们尽量把每件事细化,如果还有不全
面的地方,敬请读者谅解!

在本书编写的过程中,李艳萍、张孝艳负责资料的收集和整理以及数字图
表的编排,杨小会、曹晓琼编写了本书的第一、二章,王伟、许增参与编写并修
改了本书的第三、四章,谭毅、樊晨光参与编写并修改了本书的第五、六章,夏
明珠、齐勇参与编写了本书的第七、八章,许广路、赵佳参与编写了本书的第九、
十章,全书由王淑燕、李艳秀定稿。

编者
2007年

目 录

第一章 收银人员具体做什么	1
第一节 收银人员具体做什么	3
一、操作收银机	3
二、结算账款	4
三、结账防伪	5
四、开具、管理发票	5
五、处理退换货	6
六、现金管理	6
七、顾客服务	6
八、收银营运管理	7
九、其他收银管理	7
第二节 收银人员从业素质要求	8
一、收银人员职业道德规范基本要求	8
二、收银人员职业道德规范	9
三、收银人员素质要求	10
第三节 收银人员的礼仪规范	11
一、仪容仪表	11
二、语言举止	12
第二章 操作收银机	17
第一节 认识收银机应知应会的2个工作小项	19
一、认识收银机	19
二、了解POS系统	25
第二节 了解条形码应知应会的2个工作小项	29
一、了解条形码	29
二、了解条形码扫描器	36



第三节 操作收银机应知应会的3个工作小项	39
一、打开收银机	39
二、收银机收款	40
三、关闭收银机	48
第四节 维护和保养收银机应知应会的2个工作小项	49
一、收银机的维护	49
二、收银机的保养	50
 第三章 结算账款	51
第一节 准备收银应知应会的2个工作小项	53
一、领取设备用具	53
二、整理收银台	54
第二节 账款结算应知应会的4个工作小项	56
一、处理现金支付	56
二、处理银行卡支付	66
三、处理抵用券支付	70
四、处理支票支付	72
第三节 结束收银应知应会的3个工作小项	74
一、整理设备用具	74
二、上交设备用具	75
三、清洁收银台	78
 第四章 结款防伪	81
第一节 现金防伪管理应知应会的3个工作小项	83
一、认识人民币	83
二、识别假币	85
三、处理假币	87
第二节 商业票据防伪管理应知应会的2个工作小项	88
一、认识商业票据	88

二、鉴别商业票据	90
第三节 信用卡防伪管理应知应会的3个工作小项	91
一、认识信用卡	91
二、了解信用卡的使用	94
三、鉴别信用卡	95
 第五章 开具及管理发票	97
第一节 开具发票应知应会的2个工作小项	99
一、认识发票	99
二、开具发票	102
第二节 管理发票应知应会的2个工作小项	107
一、处理作废发票	107
二、管理发票	107
 第六章 处理退换货	109
第一节 处理顾客退货应知应会的4个工作小项	111
一、受理顾客退货	111
二、办理退货手续	112
三、退还现金	114
四、处理退回商品	115
第二节 处理顾客换货应知应会的4个工作小项	116
一、受理顾客换货	117
二、办理换货手续	117
三、为顾客换货	118
四、处理换回商品	118
 第七章 现金管理	121
第一节 管理备用金应知应会的2个工作小项	123
一、领取备用金	123



二、兑零	124
第二节 管理现金应知应会的3个工作小项	126
一、保管现金	126
二、清点现金	127
三、预交大钞	135
第八章 顾客服务	139
第一节 服务顾客应知应会的3个工作小项	141
一、为顾客包装商品	141
二、回答顾客问询	143
三、管理顾客档案	144
第二节 处理顾客投诉应知应会的4个工作小项	148
一、接待投诉顾客	149
二、了解投诉原因	150
三、分析解决问题	151
四、做好跟踪回访	153
第九章 收银营运管理	157
第一节 收银排班管理应知应会的3个工作小项	159
一、收银人员排班	159
二、收银人员排岗	161
三、收银人员工作餐安排	162
第二节 收银稽核管理应知应会的2个工作小项	162
一、收银台的抽查作业	163
二、营业稽核	163
第三节 防损安全管理应知应会的2个工作小项	165
一、防损管理	165
二、安全管理	168

第十章 其他收银管理171

第一节 酒店收银应知应会的2个工作小项173

 一、顾客入住收银173

 二、顾客离店收银176

第二节 餐厅收银应知应会的4个工作小项180

 一、核收菜单181

 二、开具账单181

 三、更改账单182

 四、顾客结账182

第三节 百货商场收银应知应会的5个工作小项185

 一、迎接顾客185

 二、输入商品代码185

 三、确认金额186

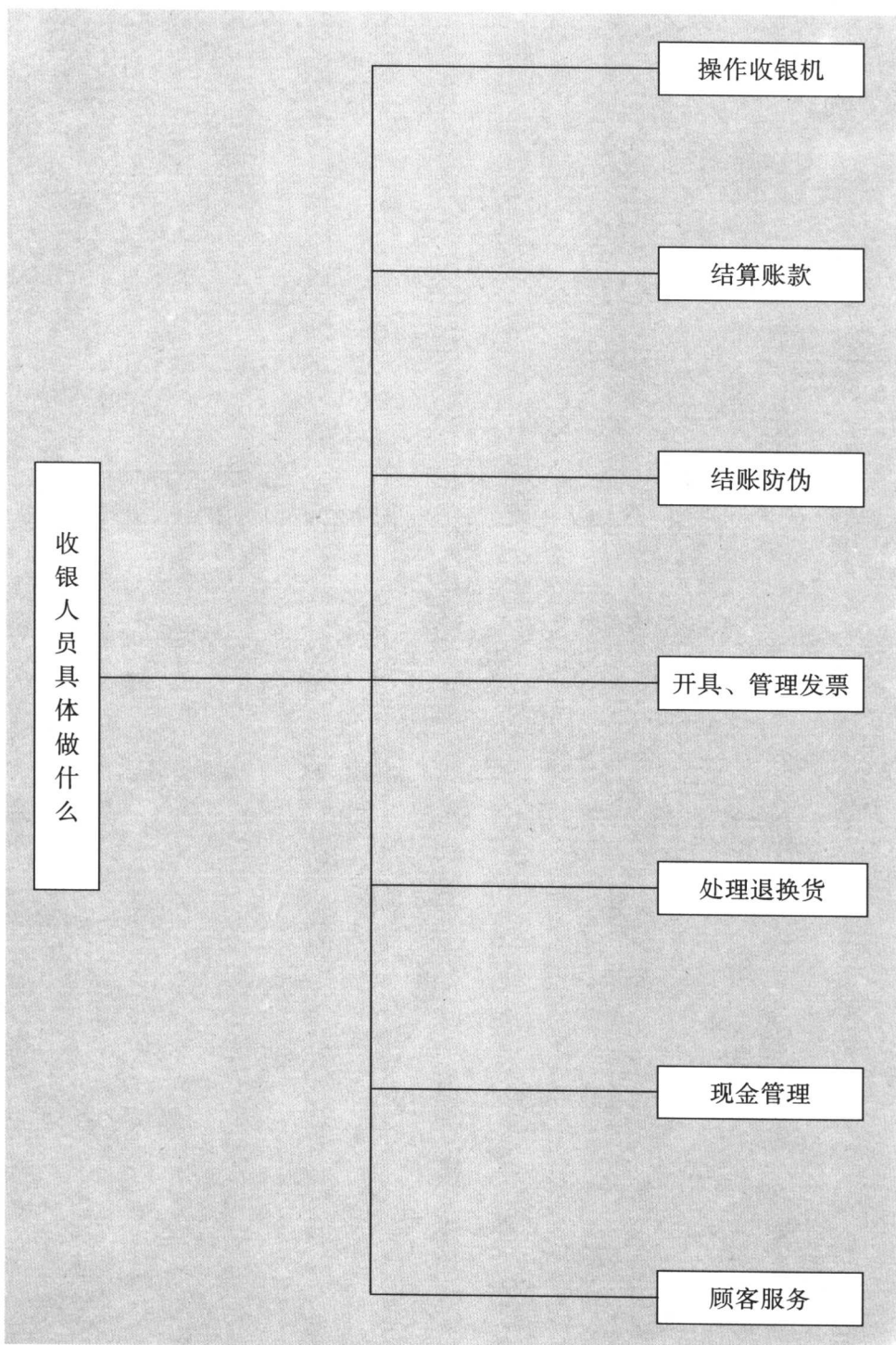
 四、顾客结账186

 五、送走顾客186

第一章

收银人员具体做什么

收银员培训教材





第一节 收银人员具体做什么

收银是一个专业化的职业，只有具备良好的职业道德，熟练掌握职业技能，才能成为一名合格的收银人员。

一、操作收银机

随着信息时代的到来，科学技术渗透到生活中的每个方面。收银人员使用的工具再也不是算盘和纸笔，而是收银机，收银人员的大部分工作都可以通过直接操作收银机来完成。

（一）认识收银机

收银机是收银工作必不可少的工具，因此收银人员首先应该清楚认识收银机。认识收银机是收银人员正常工作的基础和保证。

1. 认识POS系统

POS系统作为商业自动化的一个现代管理平台，它在企业管理中的作用以及因此而带给企业的利益是十分巨大的，POS系统已经被零售业企业所普遍采用。全面了解POS系统的功能，是零售业企业员工的基本要求。

2. 认识收银机

收银机是收银人员最重要的“伙伴”。收银人员要了解收银机，掌握收银机的构成。

（二）操作收银机

在现代社会操作收银机是收银人员正常工作的重要途径。收银人员必须掌握以下3种操作技能。

1. 如何打开收银机。
2. 使用收银机收款。
3. 怎样关闭收银机。

（三）维护和保养收银机

为了使收银机在日常工作中正常运转，延长使用寿命，对收银机做定期的维护和保养是十分必要的。作为收银机的主要使用者，收银人员应该掌握收银机

的日常维护以及保养。

二、结算账款

由于收银人员要直接与钱打交道，因此对于收银过程中的每一个环节都应小心谨慎，认真对待收银工作的每一个细节，以保证资金的安全。

收银人员应该掌握收银工作的整体流程，从班前的准备工作，到具体的收取账款，以至最后的下班结算。

（一）准备收银

由于收银工作的特殊性，收银人员必须在收银前准备相关的各种设备与用具。因此，进行收银前的准备工作，是收银人员一天工作的开始。

（二）账款结算

为顾客结算账款是收银人员的最主要职责。随着支付手段的多样化，收银人员应该全面掌握各种结账方式。

1. 处理现金支付

现金收银是商品即时交换时的现金往来现象，其显著的特点就是现金收支一次性完成。现金收银在现阶段是收银人员最主要的工作内容。

2. 处理银行卡支付

随着国内金融环境的改善，我国各大银行纷纷推出了自己的银行卡，并与各大消费场所联网。银行卡消费正在成为现代消费的主要形式，因此收银人员必须能够娴熟地处理银行卡支付。

3. 处理抵用券支付

在市场竞争日益加剧的今天，商家的促销活动越来越多，各大商场、超市为了促销，在节假日、店庆之际，或者在顾客购物满多少金额后，会送出各种各样的抵用券。顾客使用抵用券消费的情况也是日益增多，所以收银人员还应该学会处理抵用券支付。

4. 处理支票支付

在顾客消费的金额较多而不使用现金交易时，一般会用支票支付，这种现象多发生在团体消费中。团体消费对于企业来说，无疑是一个大的客户。因此，收银人员必须要熟练处理支票支付。

（三）结束收银

在营业结束后，收银人员的工作还没有结束，收银人员必须进行结束收银的工作，才能为一天的工作画上圆满的句号。



三、结账防伪

在各种信息迅速发展的今天，造假行为多了起来。同时，造假的技术也越来越高超。在利益的驱使下，一些不法之徒会通过制造假币、假信用卡、假商业票据等途径，骗取企业的资金。因此，收银人员一定要熟练掌握防伪技能，在收银工作中做好防伪工作。

（一）现金防伪

收到伪造现金是收银人员在工作中会经常遇到的情况。因此，认识现金、掌握识别假币的方法和技巧以及了解如何处理假币，是收银人员必备的知识。

1. 认识现金

认识和了解现在通行的人民币知识以及主要的外币。

2. 识别假币

掌握识别假币的技巧，是预防收受假币的关键。

3. 处理假币

收银人员收到假币如何处理，也是其必须了解的基本工作常识。

（二）商业票据防伪

汇票、本票和支票等商业票据的广泛使用，是现代商业发展的一种趋势。它大大简化了企业之间资金往来的烦琐程度，已经成为企业之间交易的主要结算方式。也正是因为这个原因，不法分子对各种商业票据的伪造也越来越多。因此，能够准确辨认各种商业票据，也是收银人员必须掌握的基本能力之一。

（三）信用卡防伪

虽然使用信用卡是一种相对安全的结账方式，但是各种类型的伪造信用卡仍然层出不穷，企业对于收银人员鉴别信用卡的能力的要求也越来越高。作为一名合格的收银人员，信用卡方面的知识也是必不可少的。

四、开具、管理发票

发票是顾客购买商品的证明，也是顾客报销的凭证。因此，为顾客正确开具发票，并管理发票是收银人员的重要职责。

（一）开具发票

开具发票是收银人员应该具备的技能之一。

（二）管理发票

管理发票主要包括保管、核销发票以及处理作废发票等工作。