

普
华
经
管

EBOOK

弗布克岗位培训手册系列

知道自己干什么 & 怎么干的自我培训方案
细化到每一件事 & 每一个问题的工作手册

收银员 岗位培训手册

王淑敏 编著



YZLI0890108591

收银员应知应会的**8**大工作事项和**62**个工作小项



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

图解版

弗布克岗位培训手册系列

收银员岗位培训手册

——收银员应知应会的 8 大工作事项和 62 个工作小项
(图解版)

王淑敏 编著



YZLI0890108591

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

收银员岗位培训手册: 收银员应知应会的 8 大工作事项和 62 个工作小项: 图解版 / 王淑敏编著. — 2 版. — 北京: 人民邮电出版社, 2011. 11
(弗布克岗位培训手册系列)
ISBN 978-7-115-26553-1

I. ①收… II. ①王… III. ①商业服务—岗位培训—手册 IV. ①F718-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 207281 号

内 容 提 要

本书从收银员岗位实际出发, 系统介绍了操作收银机、账款结算、结款防伪、发票的开具及管理、现金管理、顾客服务管理、收银营运管理以及其他收银管理共 8 大工作事项和 62 个工作小项, 并对相关内容进行了图解演示与说明, 可作为收银员的工作规范培训手册。

本书适合一线收银员、收银管理人员使用, 也可作为收银员岗位的培训教材。

弗布克岗位培训手册系列

收银员岗位培训手册

——收银员应知应会的 8 大工作事项和 62 个工作小项 (图解版)

◆ 编 著 王淑敏

责任编辑 王莹舟

◆ 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 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

大厂聚鑫印刷有限责任公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 12.5

2011 年 11 月第 2 版

字数: 158 千字

2011 年 11 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-26553-1

定 价: 25.00 元

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

反盗版热线: (010) 67171154

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

“弗布克岗位培训手册系列”

图书图解版序言

企业招聘的目的就是要找到合适的人，并将其放到合适的岗位上。每位员工在入职到岗时，都需要明确以下事项：自己的工作职责是什么；具体有哪些工作事项；自己与岗位之间的契合度如何；企业对该岗位的工作要求是什么；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；同一问题，别人是怎样处理的；如何在最短的时间内缩短与其他同事之间的差距；等等。

为解决这些问题，“弗布克岗位培训手册系列”图书针对每个具体的岗位，提供了精细化、实务化、模块化的全面解决方案。员工通过自我培训，能够明确自己岗位的具体工作内容和事项，并获知处理这些事项的工作程序、方法和技巧，从而全面提升自己的岗位操作能力。

“弗布克岗位培训手册系列”图书自2007年3月上市4年多来，赢得了众多读者的关注。他们对本系列图书的精细性、实用性、针对性给予了高度评价，同时针对书中存在的问题也提出了客观的批评和有效的改进建议。

应广大读者的建议和要求，我们从“弗布克岗位培训手册系列”图书中精选出9本图书，进行了该系列图书的“图解版”改版工作。“图解版”系列在对读者反映的问题和意见进行充分考虑和研究的基础上，重点针对9种岗位的工作事项、操作规范、知识要点等内容进行程序化、图表化处理，以使书中内容更加细化易查、简单易用、规范易行。

这9本图书分别针对以下工作岗位。

- 收银岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“收银员”、“收银人员”等。
- 出纳岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“出纳”、“出纳员”、“现金出纳”、“银行出纳”等。
- 采购岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“采购人员”、“采购专员”、“买手”、“采购员”等。
- 快递岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“快递人员”、

“快递员”、“快件收派员”、“速运员”等。

➤ 秘书岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“秘书”、“助理”、“文秘”、“办公室文员”等。

➤ 仓管岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“仓管员”、“仓库管理员”、“库管”、“库工”、“库管员”等。

➤ 导购岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“导购员”、“终端业务员”、“导购”、“售货员”、“营业员”等。

➤ 促销岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“促销员”、“临时促销员”、“临促”、“促销专员”、“助销员”等。

➤ 销售岗位，该岗位的工作人员在不同的企业有不同的名称，包括“销售员”、“业务员”、“推销员”、“客户代表”、“销售代表”、“销售顾问”、“电话销售”等。

改版后的“图解版”以工作事项为核心，细化每个岗位的工作大项，并分解每个大项至具体的工作小项，不仅能使读者知道自己要干什么，还能让读者知道怎么干，从而助其快速成长为高效能的职场人士。

前言

《收银员岗位培训手册——收银员应知应会的8大工作事项和62个工作小项（图解版）》是“弗布克岗位培训手册系列”图书中的一本。本书以收银员岗位的工作事项为中心，首先列出该岗位的工作大项和基本的岗位要求，然后分章讲述每个大事项所包含的工作小项。对每个小事项，本书又分工作步骤、工作知识、注意事项、方法技巧、实战案例与范例等模块进行讲解，有针对性地为读者提供对具体事件和具体问题的解决范例。

一、本书有哪些优势

1. 人、岗、事密切结合

本书将收银员与岗位、工作事项紧密结合，直击收银员面临的困难和亟待解决的问题，是读者自我充电的有效工具。

2. 知识导图把控工作事项

为了让每个大事项中的小事项清晰可见，本书在每章前面都放置了工作事项知识导图，尽量细化事项内容，便于读者从整体上把握。

3. 问题字典便于易查易用

本书对收银工作规范、知识要点的图解处理，就像一本细化易查、简单易用的问题字典一样，方便读者随时查阅，为解决收银工作中的问题节约了大量时间，提高了工作效能。

特别需要说明的是，自2008年6月1日起，全国施行“限塑令”，即在所有超市、商场、集贸市场等商品零售场所实行“塑料购物袋有偿使用制度”，一律不得免费提供塑料购物袋。根据这一规定，本书在收银环节特别添加了购物袋的提供与费用结算等相关内容。

4. 真招、实招搭乘“直通车”

本书针对收银岗位任职人员在实际操作中可能遇到的所有工作问题，采取切实可行、真正可靠的方法加以解决，提供真招、实招，让读者搭乘“直通车”，为读者省去“平行

思考”和“举一反三”的麻烦。

二、本书能为读者提供什么

1. 为收银岗位新人快速胜任该岗位做足准备

如果你刚刚踏上收银员工作岗位，首先，本书为你明确了收银工作中的各类工作大项和每个大事项中的工作小项，从中你可以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，对于收银工作中的每件事是如何处理的，本书将为你提供具体的步骤和规范；最后，书中提供的处理问题的方法和技巧，将为你的职业能力和岗位能力的提高以及职务的提升奠定坚实的基础。

2. 为有经验的收银员提升工作效能提供解决方案

如果你已经在收银岗位上工作了很长一段时间，却迟迟未获得晋升的机会，而且总觉得工作中存在这样或那样的问题，此时，你可以比照书中给出的事项检查自身，从而找到工作中的疏漏，找到自身与同事的差距，进而有针对性地提升自己的工作效能，获得职务的提升或薪酬的提高。

3. 为收银岗位的管理人员提供培训下属员工的方案

如果你是收银岗位的主管或高层管理人员，那么本书可以作为你培训员工或提供给员工让其进行自我培训的教材。

4. 为企业管理人员提供收银岗位分析、员工考核与薪酬确定的依据

本书中确定的工作事项、执行规范等还可以作为主管或者高层管理人员对收银员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收银岗位说明书的具体内容。

在本书编写的过程中，孙宗坤、刘井学、杨扬负责资料的收集和整理，肖凤姣负责数字图表的设计，邓长发、廖应涵、赖小丽负责数字图表的编排，陈婉莹参与编写修订了本书的第一、二章，王德敏参与编写修订了本书的第三、四章，王淑燕参与编写修订了本书的第五、六章，王兰会参与编写修订了本书的第七、八、九章，全书由王淑敏统撰定稿。

目 录

第一章 收银员具体做什么	1
第一节 收银员具体要做的 8 项工作	3
一、操作收银机	3
二、结算账款	3
三、结账防伪	4
四、开具、管理发票	5
五、现金管理	6
六、顾客服务管理	6
七、收银营运管理	6
八、其他收银管理	7
第二节 收银员从业素质要求	7
一、收银员职业道德规范基本要求	7
二、收银员职业道德规范	8
三、收银员素质要求	10
第三节 收银员的礼仪规范	11
一、仪容仪表	11
二、语言举止	11
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	26
第二节 了解条形码应知应会的 2 个工作小项	30
一、了解条形码	30
二、了解条形码扫描器	37

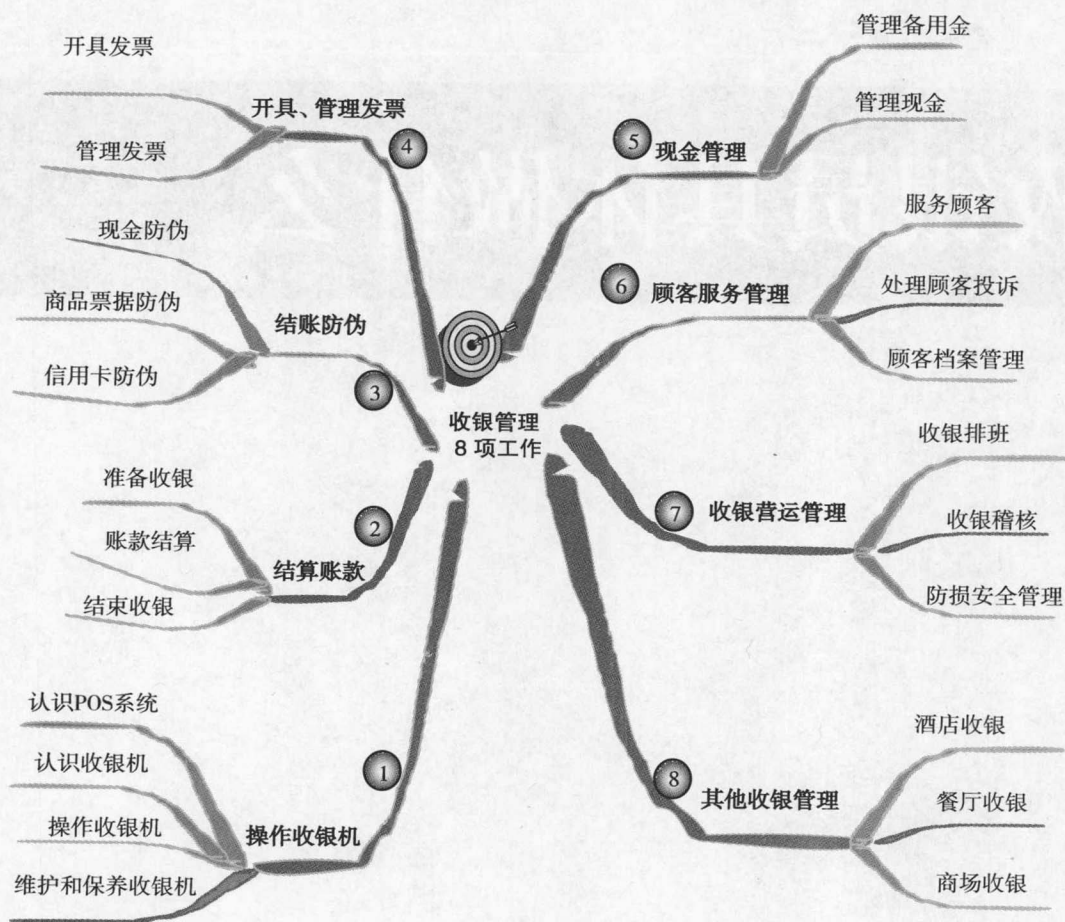
第三节 操作收银机应知应会的 3 个工作小项	40
一、打开收银机	40
二、收银机收款	41
三、结束收银机操作	49
第四节 维护和保养收银机应知应会的 2 个工作小项	49
一、收银机的维护	49
二、收银机的保养	50
第三章 结算账款	53
第一节 准备收银应知应会的 2 个工作小项	55
一、领取设备用具	55
二、整理收银台	57
第二节 账款结算应知应会的 5 个工作小项	58
一、处理会员卡事宜	58
二、处理现金支付	59
三、处理银行卡支付	68
四、处理抵用券支付	72
五、处理支票支付	75
第三节 结束收银应知应会的 3 个工作小项	77
一、整理设备用具	77
二、上交设备用具	78
三、清洁收银台	81
第四章 结款防伪	83
第一节 现金防伪管理应知应会的 3 个工作小项	85
一、认识现金	85
二、识别假币	88
三、处理假币	91
第二节 商业票据防伪管理应知应会的 2 个工作小项	92
一、认识商业票据	92
二、鉴别商业票据	94

第三节 信用卡防伪管理应知应会的 3 个工作小项	95
一、认识信用卡	95
二、了解信用卡的使用	98
三、鉴别信用卡的真假	99
第五章 开具、管理发票	101
第一节 认识并开具发票应知应会的 2 个工作小项	103
一、认识发票	103
二、开具发票	106
第二节 管理发票应知应会的 2 个工作小项	111
一、处理作废发票	111
二、保管发票	112
第六章 现金管理	113
第一节 管理备用金应知应会的 2 个工作小项	115
一、领取备用金	115
二、兑零	116
第二节 管理现金应知应会的 3 个工作小项	117
一、保管现金	117
二、清点现金	118
三、预交大钞	126
第七章 顾客服务管理	131
第一节 服务顾客应知应会的 3 个工作小项	133
一、为顾客包装商品	133
二、回答顾客问询	136
三、顾客档案管理	137
第二节 处理顾客投诉应知应会的 4 个工作小项	140
一、接待投诉顾客	141
二、了解投诉原因	142
三、分析、解决问题	143

四、做好跟踪回访	145
第八章 收银营运管理	151
第一节 收银排班管理应知应会的3个工作小项	153
一、收银员排班	153
二、收银员排岗	155
三、收银员工作餐安排	156
第二节 收银稽核管理应知应会的2个工作小项	157
一、收银台的抽查作业	157
二、营业稽核	157
第三节 防损安全管理应知应会的2个工作小项	159
一、防损管理	159
二、安全管理	162
第九章 其他收银管理	165
第一节 酒店收银应知应会的2个工作小项	167
一、顾客入住收银	167
二、顾客离店收银	171
第二节 餐厅收银应知应会的4个工作小项	174
一、核收菜单	175
二、开具账单	175
三、更改账单	175
四、顾客结账	176
第三节 百货商场收银应知应会的6个工作小项	178
一、迎接顾客	179
二、输入商品代码	179
三、确认金额	179
四、顾客结账	179
五、处理退换货	179
六、送走顾客	187

第一章

收银员具体做什么



第一节 收银员具体要做的 8 项工作

收银是一个专业化的职业，从业人员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。收银员使用的工具再也不是算盘和纸笔，而是收银机，收银员的大部分工作都可以通过直接操作收银机来完成。

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，在企业管理中的作用以及带给企业的利益是十分巨大的，目前已经被零售业企业普遍采用。全面了解 POS 系统的功能，是零售业企业员工的基本职责。

2. 认识收银机

收银机是收银工作中必不可少的工具，因此收银员首先应该清楚认识收银机。认识收银机是收银员进行正常工作的基础和保证。

收银机是收银员最重要的“伙伴”。收银员要了解收银机，掌握收银机的构成。

3. 操作收银机

操作收银机是收银员的主要工作内容，收银员必须掌握以下 3 种技能。

(1) 如何打开收银机；

(2) 如何使用收银机收款；

(3) 怎样关闭收银机。

4. 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，收银员应该掌握收银机的日常维护以及保养方法。

二、结算账款

由于收银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该小心谨慎，认真对待收银工作的每一个细节，以保证资金的安全。

收银员应该掌握收银的整体流程——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，收银员必须在收银前准备相关的设备与用具。因此，进行收银前的准备工作，是收银员一天工作的开始。

（二）账款结算

为顾客结算账款是收银员的最主要职责。随着支付手段的多样化，收银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，或者在顾客购物满一定金额后，会送出各种各样的抵用券。顾客使用抵用券消费的现象日益增多，所以收银员还应该学会处理抵用券支付。

4. 处理支票支付

顾客在消费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。团体对于企业来说，无疑是大客户。因此，收银员必须要熟练处理支票支付。

（三）结束收银

在营业结束后，收银员的工作还没有结束，收银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、假商业票据等手段，骗取企业的资金。因此，收银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

收到假币是收银员在工作中经常会遇到的情况。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，是收银员必备的知识。

1. 认识现金

了解现在通行的人民币的相关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

收银员在收到假币后如何处理，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。它们大大简化了企业之间资金往来的繁琐程度，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，不法分子伪造各种商业票据的现象也越来越多。因此，能够准确地辨认各种商业票据，也是收银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，企业对于收银员在信用卡的鉴别能力方面的要求也越来越高。要成为一名合格的收银员，有关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，也是顾客进行报销的凭证。因此，为顾客正确开具发票并管理好发票是收银员的重要职责。

(一) 开具发票

开具发票是收银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。

1. 处理作废发票

收银员在开具发票时会碰到开错或其他需要作废发票的情况，所以收银员处理作废发票也是非常重要的一项工作。

2. 管理发票

按照国家的相关规定，正确地管理发票也是企业的一项职责。

五、现金管理

在收银员的日常工作中,收银员接触最多的是现金,而处理现金也是其工作的中心所在。因此,管理现金是收银员的一项重要任务。

1. 管理备用金

领取备用金是管理现金的第一个环节,并且这一环节还会随着实际收银工作的进行贯穿在工作过程中。

2. 管理现金

管理现金是收银员工作中的一项主要内容,它要求收银员做的工作有很多,主要涉及保管现金、清点现金、预交大钞以及使用安全警报设备4方面的内容。

六、顾客服务管理

收银员是商家的对外形象代表,直接与顾客接触,其一言一行都影响着顾客对商家的印象,从某种程度上说,收银员素质的高低,决定着顾客的多少,决定着顾客是否忠诚,决定着商家的生存和发展。因此,真诚、热情、周到地为顾客服务,也是收银员的一项主要工作。

1. 服务顾客

为顾客提供各种周到、方便的服务,无疑是提高企业服务水平的最主要的方式。收银员也是企业的一员,除了主要的收银工作之外,还要掌握一些在工作过程中可能会用到的服务技巧。

2. 处理顾客投诉

正确地处理顾客投诉,是提高企业形象、增加顾客忠诚度的重要方式。企业中的每一名员工都应该做好随时面对顾客投诉的准备。因此,收银员还必须掌握处理顾客投诉的方法。

3. 顾客档案管理

为了能顺利进行对来店消费顾客的管理,保证顾客的高回头消费率,企业应建立顾客档案。收银管理人员应对顾客档案了如指掌,以便为其创造良好的交易环境。

七、收银营运管理

1. 收银排班

收银排班是非常重要的,收银速度的快慢是服务顾客最直接的体现,排班过多或排班