



- 职业技能培训教材
- 超市从业人员岗位组合培训——操作系列

# 超市 收银

CHAOSHI SHOUYIN

ZHIYE JINENG PEIXUN JIAOCAI  
CHAOSHI CONGYE RENYUAN GANGWEI ZUHE PEIXUN CAOZUO XILIE

职业技能培训教材

超市从业人员岗位组合培训——操作系列

# 超 市 收 银

劳动和社会保障部教材办公室组织编写

中国劳动社会保障出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

超市收银/何广涛编. —北京: 中国劳动社会保障出版社,  
2004

职业技能培训教材

ISBN 7-5045-4807-3

I. 超… II. 何… III. ①超级市场-商业服务-技术培训-教材 ②超级市场-商品操作技术-技术培训-教材 IV. F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 120489 号

## 中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

\*

北京兴达印刷有限公司印刷装订·新华书店经销

850毫米×1168毫米 32开本 4.625印张 102千字

2005年1月第1版 2005年1月第1次印刷

印数: 3200册

定价: 9.00元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64911190

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64911344

# 前 言

《中华人民共和国劳动法》规定：“从事技术工种的劳动者，上岗前必须经过培训。”国家对相应的职业制定《职业标准》，实行职业技能培训。

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。社会主义市场经济条件下，劳动者竞争上岗、以贡献定报酬，这种新型的劳动、分配制度，正成为千千万万劳动者努力提高职业技能的动力。

实施职业技能培训，教材建设是重要的一环。为适应职业技能培训的迫切需要，推动职业培训教学改革，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社会同劳动和社会保障部有关司局，组织有关专家、技术人员和职业培训教学人员编写了职业技能培训系列教材。

职业技能培训教材贯彻“求知重能”的原则，在保证知识连贯性的基础上，着眼于技能操作，力求内容浓缩、精炼，突出教材的针对性、典型性、实用性。

职业技能培训教材供各级培训机构的学员参加培训、考核使用，亦可作为就业培训、再就业培训、企业培训、劳动预备制培训用书，对于各类职业技术学校师生、相关行业技术人员也有较高的参考价值。

百年大计，质量第一。编写职业技能培训教材是一项艰巨的探索性工作，不足之处在所难免，恳切欢迎各使用单位和读者提出宝贵意见和建议。

劳动和社会保障部教材办公室

# 序

目前，超市已成为中国最常见、发展最快的一种零售业经营形式，其零售额在我国消费品零售总额中所占的比例越来越高，发展速度居各零售业态之首。在国外，超市在许多国家也得到迅猛发展，美国从事超市连锁经营的沃尔玛已连续3年位居世界财富500强第一位。然而，连锁超市的快速发展离不开一支高素质的员工队伍，拥有高素质的员工队伍可以大大降低成本开支，提高经营管理水平，提升核心竞争力。许多超市在快速发展、扩张过程中，深感高素质员工缺乏，它已成为制约我国连锁超市进一步发展的主要因素。因此，如何建立科学的企业培训体系，做好连锁超市员工的培训，成为当前连锁超市经营者必须面对的一大问题。

许多企业在进行员工培训过程中，深为没有实用、成体系的超市员工培训教材而苦恼，为满足企业和培训机构对超市培训教材的需求，劳动和社会保障部教材办公室经过长时间的选题论证、组织编写、集中审稿及反复修改，推出了超市岗位组合培训教材。

本套教材立足于我国连锁超市的实际情况，聘请了国内几家知名的连锁超市的管理人员和从事培训工作的人员参与本套教材的编写与审定工作，力求在总结本国企业实践经验、借鉴外国企业先进经验的基础上，编写出一套适合我国连锁超市岗位培训需要的组合培训教材。

本套教材是专为超市岗位培训而设计的，采用的是组合式的教材结构，一共包括三个系列共 16 种教材，即操作岗位培训教材——《超市收银》《超市采购》《超市理货》《超市促销》《超市仓储》《超市配送》；管理岗位培训教材——《超市店长》《超市防盗防损》《超市营销策划》《超市店铺布局与商品陈列》；知识类培训教材——《商品基础知识》《商品知识——副食品》《商品知识——生鲜食品》《商品知识——针棉制品》《商品知识——家用电器》《商品知识——居家文体用品》。整套教材可根据培训岗位的要求和培训对象的情况自由组合使用。例如，超市收银员培训可选学《超市收银》《超市防盗防损》《商品基础知识》等；超市店长培训可选学整套教材。本套培训教材既适合于企业或培训机构进行超市员工培训，也可供超市员工或有关人员自学使用。

**编 者**

# 目 录

<b>第一章 超市收银总论</b> .....	( 1 )
第一节 超市收银员的工作职责 .....	( 1 )
第二节 超市收银员的职业道德 .....	( 3 )
第三节 超市收银员的作业纪律 .....	( 5 )
第四节 超市收银员的礼仪服务规范 .....	( 7 )
第五节 超市客户服务中心 .....	( 11 )
<b>第二章 收银必备常识</b> .....	( 20 )
第一节 人民币及其防伪常识 .....	( 20 )
第二节 信用卡知识 .....	( 23 )
第三节 商业票据知识 .....	( 29 )
第四节 条形码知识 .....	( 37 )
<b>第三章 超市收银员的岗位实务</b> .....	( 43 )
第一节 收银工作流程 .....	( 43 )
第二节 收银结账作业规范 .....	( 52 )
第三节 收银与超市防损 .....	( 55 )
第四节 收银员的服务技巧 .....	( 59 )
第五节 收银中常见问题的处理 .....	( 61 )

第六节 收银工作的管理 .....	( 67 )
<b>第四章 商业 POS 系统与商业收款机 .....</b>	<b>( 73 )</b>
第一节 商业 POS 系统 .....	( 73 )
第二节 商业收款机 .....	( 80 )
<b>第五章 收款机操作流程 .....</b>	<b>( 95 )</b>
第一节 营业前操作流程 .....	( 97 )
第二节 营业中操作流程 .....	( 98 )
第三节 营业后操作流程 .....	( 111 )
第四节 POS 系统管理 .....	( 118 )
<b>附录 1 超市常用英语会话 .....</b>	<b>( 125 )</b>
<b>附录 2 超市常用英语词汇 .....</b>	<b>( 128 )</b>
<b>参考文献 .....</b>	<b>( 137 )</b>



# 第一章

---

## 超市收银总论

### 第一节 超市收银员的工作职责

近年来，超级市场作为新型的零售业态，在我国发展迅速。丰富的商品种类，便利的购物方式，低利销售的经营方针，使超市日益走进了寻常百姓的生活。与传统的百货商店售货员不同，超市员工一般并不直接或主动与顾客打交道。顾客在店内通过比较，选购自己喜欢的商品之后，自行到超市出口处结账。这时候，超市收银员的重要性就显现出来了。对于超市收银员或者准备从事收银工作的人员来说，要想做好收银工作，成为一名合格的超市收银员，首先应该明了超市收银员的工作职责。

在局外人看来，收银员的工作很简单，就

是把顾客所选物品的价款结清。实际上，虽然为顾客提供结账服务是收银员的基本工作，但这不是收银工作的全部，不能简单地把收银工作等同于结账工作。这是因为，大多数超市的出入口都与前台收银作业区设计在一起，顾客踏进超市，看到的第一个超市员工就是收银员，选好商品结账时，直接接触的还是收银员，收银员的一举一动、言谈举止都代表了超市的形象。因此，超市收银员的工作职责还包括为顾客提供良好礼仪服务的重要内容。另外，超市作为一个经营实体，其经营特点决定了超市收银工作必须配合整个超市的经营工作，以达到超市利润最大化。所以，超市收银员的工作职责还包括现金管理、推广促销以及防损等工作。

### **一、为顾客提供结账服务**

收银员在提供结账服务时不仅要快捷，而且必须准确。不可将低价位的商品，以高价打出，损害顾客利益；也不可将高价位的商品，以低价位打出，损害企业的利益。对于扫描不出的商品，应输入商品的代码，在输入时应看清数字，杜绝错误。

### **二、为顾客提供咨询服务**

收银员不仅要熟练掌握收银工作技能，还要全面了解整个商场商品的布局。在顾客询问时，要能够准确回答顾客的问题，热情礼貌待客，做好导向服务。

### **三、现金管理**

收银员由于其工作岗位的需要，每天与大量现金接触，所以必须严格遵守超市有关现金管理规定。如工作时身上不可带有现金，不可在工作岗位上清点现金等。

#### **四、超市防损**

顾客在结账时，会因某种原因将一些商品留在收银台上，这时，收银员应及时将顾客不需要的商品归位到货架上，避免不必要的损耗。从某种程度上说，收银员也是兼职防损员。

#### **五、推广促销活动**

超市经常有各种各样的促销活动，收银员在推广促销活动中，除正常收银作业以外，应特别注意做好宣传和告知工作，告知的内容主要包括以下三项：

##### **1. 得到优惠或赠品的条件**

当顾客所购商品的金额已接近这次活动所需金额时，收银员应提醒顾客再选购一些商品就可以得到某种优惠或赠品等，这样可以使顾客获得某种意义上的满足并感受到被尊重。

##### **2. 有关注意事项**

收银员在解答顾客关于促销活动的问题时，应将有关注意事项告知顾客，比如：截止日期、参与条件等。

##### **3. 促销活动的类型**

促销活动有“累计”计算和“不累计”计算之分。在“不累计”计算的促销活动中，收银员应注意此项活动特点的宣传与说明，避免一些不愉快的场面出现。

## **第二节 超市收银员的职业道德**

### **一、超市收银员职业道德的基本要求**

#### **1. 遵纪守法，爱岗敬业**

遵纪守法，就是依法办事，严格执行政策法规和企业纪律。

政策法规是企业和个人行为准则，只有严格遵守它，企业和个人才能健康发展。爱岗敬业，就是热爱自己所从事的本职工作，全身心地投入工作。

## 2. 尊重顾客，踏实服务

收银员应树立全心全意为顾客服务的思想，热情耐心地为顾客服务，通过自己的热情服务，为企业创造良好的经济效益。

## 3. 热爱企业，顾全大局

收银员要正确看待个人、企业和国家的利益关系，做到国家利益至上，维护企业的社会形象，个人利益服从国家利益和企业利益。

## 4. 勤于学习，提高岗位技能

收银员要努力学习岗位知识和技能，用科学的态度对待经营工作，不断研究经营中的新情况，及时地解决工作中的新问题。

# 二、超市收银员职业道德的具体规范

## 1. 奉公守法

收银员在工作时会遇到各种各样的顾客，接触大量的钱和物。收银员要遵纪守法，自尊自重，严格执行有关政策、法规，不利用工作之便牟取私利，不损公肥私。要坚持原则，敢于同腐败现象作斗争。

## 2. 公平交易

收银员要坚持等价交换原则，公平交易，树立良好的企业形象，取得消费者的信任。在日常的经营服务中要做到：

- (1) 严格按照商品标价结算，并接受监督。
- (2) 切实贯彻国家物价政策，做到公平买卖。
- (3) 不得故意多收钱或少找钱，做到诚信无欺。

(4) 工作要集中精神，做到准确操作不出差错。

### 3. 热情待客

在接待顾客时，收银员应做到主动、热情、耐心、周到。

(1) 主动就是要主动招呼顾客，主动为顾客服务。

(2) 热情就是在接待顾客时，态度和蔼、语言亲切，不论顾客买多买少，买大买小都同样对待。

(3) 耐心就是耐心回答顾客的提问，虚心听取顾客的意见，不计较顾客态度的好坏和语言的轻重。

(4) 周到就是千方百计为顾客着想，尽一切可能为顾客提供完善服务。

### 4. 诚实守信

守信誉、重承诺、讲信用，是经商之本。收银员要用自己的一言一行去塑造企业形象，以真诚的服务来赢得顾客的信任。目前，大多数超市特别是大中型超市，在服务项目、服务态度等方面都向消费者做出承诺，向社会公布投诉电话。收银员在工作中做到视顾客如亲人，主动实践企业承诺，诚信守信。

## 第三节 超市收银员的作业纪律

现金的收受与处理是收银员相当重要的工作，这也使得他们的行为与操守格外引人注目，而且所有收银员的行动都在顾客的视线之内，为了维护收银员的形象，避免引起不必要的猜疑和误会，也为了保证现金管理的安全，收银员在执行收银作业时必须遵守如下十大作业纪律：

## **一、收银员在工作时身上不可带现金**

这主要是为了避免引起不必要的误解和可能产生的公款私用的现象。收银员携带的少量现金，可以在上岗前放在个人的寄物柜里；如果带有大额现金，可请主管领导代为存放。

## **二、收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台**

这主要是为了避免造成钱币损失，或者引起等候结算的顾客的不满与抱怨。

## **三、收银员应使用规范的服务用语**

收银员在结账过程中，必须贯彻“3S”原则（微笑、速度、诚恳），坚持微笑服务，使用礼貌用语，态度主动，口气亲切，目光友善。

## **四、收银员不可为自己的亲朋好友结算货款**

不为亲朋好友结算货款，可以避免不必要的误会和可能产生的收银员利用收银的方便，以低于原价的收款登录至收银机，损企业利益，肥个人之私，或可能产生的内外勾结的偷盗行为。

## **五、收银台上不应放置收银员的私人物品**

收银台上除茶水外，收银员不可放置其他任何的私人物品。

收银台上随时都有顾客退货的商品，或顾客临时决定不购买的商品，如果收银员的私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。

## **六、收银员不可任意打开收银机抽屉**

收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金，因为随意打开抽屉不仅引人注目，造成可能的不安全因素，而且也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。

### **七、暂不启用的收银通道必须用链条拦住**

如果暂不启用的收银通道也开放的话，容易造成一些不良顾客不结账就把商品带出，导致超市受损。

### **八、收银员在作业期间不可做与收银无关的事情**

收银员在作业期间不可看书报，或扎堆聊天、说笑。如果收银员在工作时看书看报、彼此嬉笑聊天，会给顾客留下不良印象，破坏企业形象，甚至导致超市受损。

### **九、收银员要熟悉超市的商品和特色服务内容**

收银员应该熟悉超市的商品种类、当期特价商品、各类商品存放的位置和便民特色服务内容、促销活动等信息，以利于更好地为顾客服务。即使收银员对一些问题不太清楚，也应该热情友好地向顾客解释，而不应该不理睬顾客或者恶语相向。

### **十、收银员要时刻注意收银台前的动态**

收银员位于超市的出入口，较方便观察出入人员动态，要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的情况，发现异常状况要及时通知收银主管处理。

## **第四节 超市收银员的礼仪服务规范**

如果每一位收银员在为顾客提供服务时，都能面带微笑地招呼 and 协助顾客，并能礼貌友善地和顾客谈话，将使顾客在购物之余，还能感受到亲切和体贴的气氛。也许顾客并不会当面称赞或表示感谢，但是顾客再度地光临，就是答谢工作人员的最好证明。因此，每一位收银员都应树立一个观念：一定要提供最好的服务，让顾客再度惠顾。为此，收银员应该在仪表、态度和语言

方面多加注意。

### 一、收银员的仪表

收银员的仪表应以整洁、大方和富有朝气为原则。以下是作为收银员在仪表方面应注意的事项。

#### 1. 整洁的制服

每位收银员的制服，主要包括衣服、鞋袜、领结等，必须保持一致并保持整洁、不起皱。上岗时必须按规定在统一且固定的位置上佩戴好工号牌。

#### 2. 整齐的发型

收银员无论是长发还是短发都应梳理整齐。

#### 3. 适度的化妆

女性收银员适度的淡妆可以让自己显得更有朝气，但切勿浓妆艳抹，以免造成与顾客的距离感。

#### 4. 干净的双手

超市收银员的双手应很干净，指甲不宜过长。若指甲藏污纳垢或涂上过于鲜艳的指甲油，会使顾客感觉不舒服。同时过长的指甲，也会造成收银作业上的不便。有的超市规定收银员不准留长指甲，不准涂有色指甲油，不准戴戒指、手链、耳环等首饰。

### 二、收银员的举止态度

#### 1. 礼貌待客

收银员应以礼貌和主动的态度来接待和协助顾客，在工作中保持亲切的笑容。对顾客要态度诚恳，而不能敷衍、应付。

#### 2. 禁止指责顾客

当的确是顾客发生错误时，收银员的语言也应委婉有礼，不得当面指责顾客。



### 3. 禁止与顾客发生任何口角

收银员在任何情况下，都应保持冷静和清醒，能控制好自己的情绪，切勿与顾客发生任何口角。

### 4. 需要同事帮助时应轻声呼叫

收银员与其他员工之间切勿大声呼喊或相互闲聊，需要同事协助工作时，应轻声呼叫。

### 5. 保持正确的姿势

收银员在作业时，要保持正确的站立姿势，不准依靠在收银台上。

## 三、正确使用服务用语

由于顾客需求的多样性和复杂性及其他原因，难免会有不能满足顾客需求的情况出现，使顾客产生抱怨，而这种抱怨又常会在付账时对收银员发出，因此，收银员应掌握一些正确的待客用语。只要收银员能够友善、热心地对待顾客，顾客一般也会以友善的态度来回馈收银员。超市日常经营中收银员常用的待客用语举例如下：

#### 1. 暂时离开收银台

暂时离开收银台时，应说：“请您稍等一下。”不得不短暂离开顾客，为顾客做其他服务时，必须先说这句话，同时将离开的理由告知顾客，例如，“我马上去问一下”。

#### 2. 重新回到收银台

重新回到收银台时应说：“对不起，让您久等了。”

#### 3. 当自己疏忽或没有解决的办法

遇到由于自己疏忽或的确没有解决的办法时，应说：“真抱歉”或“对不起”。