

详尽、全面的服务操作说明书  
**规范操作，科学考核**

42

个工作事项规范

42

个考核评分标准

40

个服务问题解析

（漫画图解版）

# 酒店收银员 精细化操作手册

王兰会 编著



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克酒店一线员工培训系列

# 酒店收银员精细化操作手册

(漫画图解版)

王兰会 编著

人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

酒店收银员精细化操作手册: 漫画图解版 / 王兰会  
编著. —北京: 人民邮电出版社, 2012. 11

(弗布克酒店一线员工培训系列)

ISBN 978-7-115-29653-5

I. ①酒… II. ①王… III. ①饭店—商业服务—手册  
IV. ①F719.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 238836 号

## 内 容 提 要

本书对酒店收银的服务准备, 前厅、餐厅、康乐三大部门的收银服务, 以及外币兑换和票账管理等工作事项进行了详细说明。内容包括工作事项的操作步骤与规范、考核评分的标准、相关问题的解决与应对三大模块。书中穿插的漫画与流程图, 使得内容既生动有趣又具有可操作性。

本书适用于酒店收银部门管理人员、一线收银员工尤其是新进员工, 以及酒店培训师阅读和使用。

### 弗布克酒店一线员工培训系列 酒店收银员精细化操作手册 (漫画图解版)

◆ 编 著 王兰会

责任编辑 姜 珊

◆ 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>

三河市海波印务有限公司印刷

◆ 开本: 880×1230 1/32

印张: 5

2012 年 11 月第 1 版

字数: 80 千字

2012 年 11 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-29653-5

定 价: 20.00 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

# 前 言

为了更好地解决酒店一线服务岗位的工作规范、考核评分标准等相关问题，经过三年的准备和实际考察，本系列图书的编者在酒店一线员工岗位实际操作方面总结了一套工作规范、考核评分标准和问题解决方法，初步形成了以酒店一线服务岗位为中心的实践操作体系。

本书为“弗布克酒店一线员工培训系列”图书中的一本，全套图书包括《酒店中餐服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店西餐服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店酒吧服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店预订员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店客房服务员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店行李员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店保安员精细化操作手册（漫画图解版）》、《酒店收银员精细化操作手册（漫画图解版）》共计8本。总体来说，这套图书具有以下三大特点。

## 1. 全面而实用

本系列图书涵盖了酒店各岗位员工的工作内容，为酒店一线服务岗位的员工提供了实用的操作规范，并且为酒店中层管理人员提供了相对科学、合理的管理与评价工具。

## 2. 详细而有趣

本系列图书立足于酒店一线员工的实际工作情况，详细介绍了员工面对临时出现的问题或状况时的处理方法，并以图表、流程图、漫画的形式展现出来，让读者能够更加轻松地阅读和使用本书。

## 3. 使用、查找更方便

本系列图书为满足读者的需要，特别使用了小开本的形式，方便读者携带、随时查找与使用。

《酒店收银员精细化操作手册（漫画图解版）》共分5个部分，对包括前厅、餐厅、康乐部在内的酒店收银工作做了详细说明，同时就外币兑换和票账管理的工作进行了专门讲解。

在本书编写的过程中，董建华、程富建、董连香负责资料的收集和整理，李苏洋、王玉凤、韩家鹏、任玉珍负责插图和图表的制作，刘宝丽参与编写了本书的第一章，郝瑞敏参与编写了本书的第二章，王德敏参与编写了本书的第三章，孟庆华参与编写了本书的第四章，王淑敏参与编写了本书的第五章，全书由王兰会统撰定稿。

# 目 录

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| <b>第一章 服务准备 3 项工作</b>  | <b>1</b>  |
| 工作一：整理仪容仪表             | 3         |
| 1. 整理仪容仪表的步骤与规范        | 4         |
| 2. 整理仪容仪表的考核评分标准       | 6         |
| 工作二：交接班                | 7         |
| 1. 交接班的步骤与规范           | 8         |
| 2. 交接班的考核评分标准          | 9         |
| 工作三：领取备用金              | 11        |
| 1. 领取备用金的步骤与规范         | 11        |
| 2. 领取备用金的考核评分标准        | 12        |
| 问题：服务准备问题应对            | 13        |
| 1. 如何规范仪容仪表            | 13        |
| 2. 如何在服务时注重礼仪          | 14        |
| 3. 如何树立收银道德意识          | 15        |
| 4. 如何管理各类收银单据          | 16        |
| <b>第二章 前厅收银 14 项工作</b> | <b>19</b> |
| 工作一：早班收银               | 21        |
| 1. 早班收银的步骤与规范          | 21        |
| 2. 早班收银的考核评分标准         | 23        |

|                        |    |
|------------------------|----|
| 工作二：中班收银 .....         | 24 |
| 1. 中班收银的步骤与规范 .....    | 24 |
| 2. 中班收银的考核评分标准 .....   | 25 |
| 工作三：晚班收银 .....         | 27 |
| 1. 晚班收银的步骤与规范 .....    | 27 |
| 2. 晚班收银的考核评分标准 .....   | 28 |
| 工作四：收取押金 .....         | 30 |
| 1. 收取押金的步骤与规范 .....    | 30 |
| 2. 收取押金的考核评分标准 .....   | 31 |
| 工作五：信用卡预授权 .....       | 32 |
| 1. 信用卡预授权的步骤与规范 .....  | 32 |
| 2. 信用卡预授权的考核评分标准 ..... | 33 |
| 工作六：散客结账 .....         | 35 |
| 1. 散客结账的步骤与规范 .....    | 36 |
| 2. 散客结账的考核评分标准 .....   | 38 |
| 工作七：旅行团队结账 .....       | 40 |
| 1. 旅行团队结账的步骤与规范 .....  | 40 |
| 2. 旅行团队结账的考核评分标准 ..... | 42 |
| 工作八：会议团队结账 .....       | 43 |
| 1. 会议团队结账的步骤与规范 .....  | 43 |
| 2. 会议团队结账的考核评分标准 ..... | 45 |
| 工作九：长包房结账 .....        | 46 |
| 1. 长包房结账的步骤与规范 .....   | 46 |
| 2. 长包房结账的考核评分标准 .....  | 47 |
| 工作十：贵宾房结账 .....        | 49 |
| 1. 贵宾房结账的步骤与规范 .....   | 49 |
| 2. 贵宾房结账的考核评分标准 .....  | 51 |

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 工作十一：支票结算 .....          | 52 |
| 1. 支票结算的步骤与规范 .....      | 52 |
| 2. 支票结算的考核评分标准 .....     | 54 |
| 工作十二：信用卡结算 .....         | 55 |
| 1. 信用卡结算的步骤与规范 .....     | 56 |
| 2. 信用卡结算的考核评分标准 .....    | 58 |
| 工作十三：开具发票 .....          | 59 |
| 1. 开具发票的步骤与规范 .....      | 59 |
| 2. 开具发票的考核评分标准 .....     | 61 |
| 工作十四：协议客户挂账支付 .....      | 62 |
| 1. 协议客户挂账支付的步骤与规范 .....  | 62 |
| 2. 协议客户挂账支付的考核评分标准 ..... | 63 |
| 问题：前厅收银问题应对 .....        | 65 |
| 1. 如何处理换房单 .....         | 65 |
| 2. 如何处理加床单 .....         | 66 |
| 3. 如何正确查验支票 .....        | 67 |
| 4. 如何避免客人逃账 .....        | 68 |
| 5. 如何处理客人代付款 .....       | 69 |
| 6. 如何处理优惠券支付 .....       | 71 |
| 7. 如何处理早餐费预付 .....       | 72 |
| 8. 如何处理客人延时离店 .....      | 72 |
| 9. 旅行社协议客户如何挂账 .....     | 73 |
| 10. 如何辨别境外信用卡的真伪 .....   | 75 |
| 11. 如何处理客人拒付的情况 .....    | 77 |
| 12. 如何在收银系统出故障时结账 .....  | 79 |



|                     |     |
|---------------------|-----|
| 第三章 餐厅、康乐收银 10 项工作  | 81  |
| 工作一：餐厅收银            | 83  |
| 1. 餐厅收银的步骤与规范       | 84  |
| 2. 餐厅收银的考核评分标准      | 86  |
| 工作二：宴会收银            | 87  |
| 1. 宴会收银的步骤与规范       | 87  |
| 2. 宴会收银的考核评分标准      | 89  |
| 工作三：KTV 歌舞厅收银       | 90  |
| 1. KTV 歌舞厅收银的步骤与规范  | 91  |
| 2. KTV 歌舞厅收银的考核评分标准 | 93  |
| 工作四：桑拿室收银           | 94  |
| 1. 桑拿室收银的步骤与规范      | 94  |
| 2. 桑拿室收银的考核评分标准     | 96  |
| 工作五：台球厅收银           | 97  |
| 1. 台球厅收银的步骤与规范      | 97  |
| 2. 台球厅收银的考核评分标准     | 98  |
| 工作六：游泳馆收银           | 99  |
| 1. 游泳馆收银的步骤与规范      | 100 |
| 2. 游泳馆收银的考核评分标准     | 101 |
| 工作七：保龄球馆收银          | 102 |
| 1. 保龄球馆收银的步骤与规范     | 102 |
| 2. 保龄球馆收银的考核评分标准    | 103 |
| 工作八：住店客人挂账          | 104 |
| 1. 住店客人挂账的步骤与规范     | 104 |
| 2. 住店客人挂账的考核评分标准    | 105 |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 工作九：非住店客人挂账 .....           | 106        |
| 1. 非住店客人挂账的步骤与规范 .....      | 106        |
| 2. 非住店客人挂账的考核评分标准 .....     | 107        |
| 工作十：清算 .....                | 108        |
| 1. 清算的步骤与规范 .....           | 108        |
| 2. 清算的考核评分标准 .....          | 109        |
| 问题：餐厅、康乐收银问题应对 .....        | 110        |
| 1. 如何处理酒店员工签账 .....         | 110        |
| 2. 如何处理收款找零差错 .....         | 110        |
| 3. 如何辨别人民币的真伪 .....         | 112        |
| <b>第四章 外币兑换 2 项工作 .....</b> | <b>115</b> |
| 工作一：现金兑换 .....              | 118        |
| 1. 现金兑换的步骤与规范 .....         | 119        |
| 2. 现金兑换的考核评分标准 .....        | 120        |
| 工作二：旅行支票兑换 .....            | 121        |
| 1. 旅行支票兑换的步骤与规范 .....       | 121        |
| 2. 旅行支票兑换的考核评分标准 .....      | 123        |
| 问题：外币兑换问题应对 .....           | 124        |
| 1. 如何辨别外币真伪 .....           | 124        |
| 2. 如何处理特殊外币兑换 .....         | 126        |
| 3. 如何有效管理兑换水单 .....         | 127        |
| <b>第五章 票账管理 4 项工作 .....</b> | <b>129</b> |
| 工作一：建立客账 .....              | 131        |
| 1. 建立客账的步骤与规范 .....         | 131        |
| 2. 建立客账的考核评分标准 .....        | 132        |

|                         |     |
|-------------------------|-----|
| 工作二：管理消费凭证 .....        | 134 |
| 1. 管理消费凭证的步骤与规范 .....   | 135 |
| 2. 管理消费凭证的考核评分标准 .....  | 136 |
| 工作三：催收欠款 .....          | 137 |
| 1. 催收欠款的步骤与规范 .....     | 137 |
| 2. 催收欠款的考核评分标准 .....    | 139 |
| 工作四：投放现金袋 .....         | 140 |
| 1. 投放现金袋的步骤与规范 .....    | 141 |
| 2. 投放现金袋的考核评分标准 .....   | 142 |
| 问题：票账管理问题应对 .....       | 142 |
| 1. 如何管理备用金 .....        | 142 |
| 2. 如何管理发票、单据 .....      | 144 |
| 3. 如何准确快速地清点现金 .....    | 145 |
| 4. 如何处理收银累计出现的长短款 ..... | 147 |

# 第一章 服务准备3项工作





## 工作一：整理仪容仪表



## 1. 整理仪容仪表的步骤与规范

| 工作步骤                                                                                                                                                                                                              |        |                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------|
| <pre> graph TD     Start([开始]) --&gt; Step1[①准备所需衣物]     Step1 --&gt; Step2[②着工装]     Step2 --&gt; Step3[③佩戴饰品]     Step3 --&gt; Step4[④整理仪容]     Step4 --&gt; Step5[⑤准备上岗]     Step5 --&gt; End([结束])     </pre> |        |                                           |
| 工作步骤                                                                                                                                                                                                              | 操作规范   |                                           |
| ①                                                                                                                                                                                                                 | 准备所需衣物 | ◎首先应准备干净的收银员工装、鞋袜                         |
|                                                                                                                                                                                                                   |        | ◎准备需佩戴的胸花、领结、丝巾、头花、发卡以及工号牌                |
| ②                                                                                                                                                                                                                 | 着工装    | ◎穿好规定工装，女收银员穿裙子，男收银员穿长裤，工装不可自己修改          |
|                                                                                                                                                                                                                   |        | ◎女收银员按规定穿肉色长筒丝袜，穿丝袜时应小心，注意不要刮破；男收银员应穿深色袜子 |
|                                                                                                                                                                                                                   |        | ◎穿黑色皮鞋或布鞋                                 |
|                                                                                                                                                                                                                   |        | ◎佩戴丝巾、领结或领带                               |
| ③                                                                                                                                                                                                                 | 佩戴饰品   | ◎按规定佩戴胸花，将工号牌戴在胸部的左上方，不要戴反或戴斜             |
|                                                                                                                                                                                                                   |        | ◎按规定，头花、发卡、发网等头饰的颜色应以黑色为主，并且保持素雅装扮        |

(续)

| 工作步骤 |      | 操作规范                                            |
|------|------|-------------------------------------------------|
| ④    | 整理仪容 | ◎保持个人清洁卫生，口腔无异味                                 |
|      |      | ◎短发不过耳；长发不得披散，应按规定塞入发网，或束成髻                     |
|      |      | ◎女收银员应着淡妆上岗，并且适当修饰眉毛，涂抹粉底、眼影、口红，保持清丽、自然、大方的形象   |
|      |      | ◎男收银员应剃除胡须、鬓角，修剪过长的鼻毛                           |
|      |      | ◎指甲剪短，保持边缘整齐光滑；指甲内不得藏污纳垢；不能涂指甲油                 |
| ⑤    | 准备上岗 | ◎检查工装是否整洁无褶皱                                    |
|      |      | ◎检查工号牌、胸花和领结等是否佩戴整齐                             |
|      |      | ◎检查完着装，对着穿衣镜微笑，看笑容是否自然                          |
|      |      | ◎调整自己的心情，准备上岗                                   |
| 补充说明 |      |                                                 |
| 补充 1 |      | ◎尽量前一个工作日就检查工作所需物品是否清洁干净，有无破损，然后将其放在固定位置，方便寻找备用 |
| 补充 2 |      | ◎脚趾甲也应定时修剪光滑，这样穿长筒丝袜时才不易刮破                      |
| 补充 3 |      | ◎化妆不得浓妆艳抹，也不得佩戴戒指、耳环、鼻环、项链、手镯等饰品                |



## 2. 整理仪容仪表的考核评分标准

| 考核项目   | 考核细则                                                                                                                                 | 评分标准                         | 分值   |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------|
| 妆容符合规范 | ①保持个人清洁卫生, 口腔无异味; ②短发不过耳, 长发束髻塞入发网; ③勤洗头发, 不得油腻有异味; ④淡妆上岗, 清丽自然; ⑤不要在公共场所化妆; ⑥指甲剪短且不留污垢, 保持边缘光滑; ⑦不可涂指甲油; ⑧男收银员须剃除胡须、鬓角; ⑨修剪鼻毛; ⑩不文身 | 要求全部符合标准; 一项不合格扣 3 分         | 30 分 |
| 工装整洁干净 | ①按规定穿着工装; ②工装整洁无褶皱, 完好无破损; ③不可私自修改工装; ④女服务员穿肉色长筒丝袜, 丝袜上无破洞; ⑤男服务员穿深色袜子; ⑥穿酒店收银员统一规定的黑色皮鞋或布鞋; ⑦工号牌佩戴规范                                | 要求全部符合标准; 一项不合格扣 5 分, 扣完为止   | 35 分 |
| 配饰符合要求 | ①按要求佩戴丝巾、帽子或领带; ②头花、发卡、发网以黑色为主; ③不得佩戴戒指、耳环、鼻环、项链、手镯等饰品                                                                               | 要求全部符合标准; 一项不符合要求扣 8 分, 扣完为止 | 25 分 |
| 精神面貌   | ◎有激情、有活力, 微笑服务                                                                                                                       | 要求全部符合标准; 不符合要求扣 10 分        | 10 分 |