

普  
华  
经  
管

正略钧策  
ADFAITH

掌握工作技能 把握工作机会

普华经管职业技能培训系列

滕宝红 李建华 / 主编

# 收银人员

技能手册



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

普华经管职业技能培训系列

# 收银人员技能手册

滕宝红 李建华 主编

人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目(CIP)数据

收银人员技能手册 / 滕宝红, 李建华主编. —北京: 人民邮电出版社, 2009.6

(普华经管职业技能培训系列)

ISBN 978-7-115-19946-1

I. 收… II. ①滕…②李… III. 商业服务—技术培训—手册 IV. F718-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第071862号

## 内 容 提 要

本书从一名合格的收银人员应具备的素质要求、收银工作的服务规范、岗位职责及行为规范等方面入手,深入浅出地阐述了收银工作必备的基本知识和技能。全书通俗易懂、图文并茂,便于读者学习和使用。

本书不仅可以作为收银人员的培训教材,也可以作为进城务工人员从事收银工作的自学用书。

普华经管职业技能培训系列

## 收银人员技能手册

◆ 主 编 滕宝红 李建华

责任编辑 贾福新

执行编辑 陈斯雯

◆ 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

◆ 开本: 880×1230 1/32

印张: 4.75

2009年6月第1版

字数: 110千字

2009年6月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-19946-1/F

定 价: 15.00元

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

反盗版热线: (010) 67171154

## 本书专家委员会

- 刘建生** 中国商业史学会副会长、山西大学经济与工商管理学院院长、教授、博士生导师
- 王生平** 香港公开大学特聘MBA导师、中国管理科学研究院特聘研究员、中国管理科学学会理事
- 安维洲** 鹏程国际认证有限公司董事长、总裁、国际注册高级审核员、QMS/EMS验证审核员
- 孙德禄** 太平洋地区合作委员会兰图战略研究中心秘书长、第二至第四届中国策划大会秘书长
- 陈放** 北京创意村营销策划公司董事长、国际品牌标准工程组织（IBS10000）中国区首席专家和专家委员会主任
- 翟鸿燊** 清华大学特聘教授、演讲家、首届国际营销节获评中国最佳营销教练
- 王合成** 中国管理科学研究院区域经济研究员、《中国品牌》杂志特邀品牌专家
- 罗伟钊** 中国工商管理研究院执行院长、中国生产力学会策划委员会专家
- 李德伟** 中国当代名人协会秘书长、国家职业资格标准及相关培训鉴定体系评审专家
- 黄鹏人** 中国人力资源十大风云人物、上海鹏人酒店管理公司总经理
- 李建华** CETTIT企业行政管理项目办公室主任、中国职业经理人专家评审委员会评审专家
- 高俪珍** 新疆商业职业技能鉴定中心副主任、中国商业联合会培训认证专家
- 王学文** 黑龙江省教育厅指定高校青年教师培训师、哈尔滨师范大学教育科学院教授、博士生导师
- 朱其俊** 合肥工业大学管理学院教授
- 钱海燕** 安徽大学经济学院教授、安徽财政科学研究所特邀研究员、安徽省会计学会理事、安徽省中青年财政理论研究会理事
- 丁兴良** 中国市场学会常务理事、中欧国际工商管理学院EMBA
- 陈胜** 澳大利亚蓝山酒店管理学院特聘教授、IHIA国际健康产业协会中国分会副会长、IHIA国际高级酒店管理师

## 本书编委会

主 编：滕宝红 李建华

编 委：王春华 王 刚 刘 颖 刘 玮 刘建伟  
林 静 林艺红 李昌鸿 李 东 李建华  
李 莉 张 燕 张智通 张静萍 黄 明  
黄 河 田 伟 田真之 陈 鹏 陈 义  
陈 波 马丽平 侯福东 侯建国 邓清华  
鲁跟明 路 花 安 新 周 波 佰 伟  
尹 刚 罗伟钊 秦 斌 郑嫦丽 赵建学  
匡仲潇 杨 春 杨 扬 高俪珍 胡萧筠  
单明海

# 前 言

全球金融风暴的袭击，让珠三角地区和东南沿海地区的一些企业进入了“寒冬”，用工市场的萎缩，导致越来越多的进城务工人员加入到寻找工作的大军。部分进城务工人员失去工作，看似根源在于全球经济的不景气，但这和进城务工人员自身缺乏过硬的劳动技能也不无关系。改革开放三十多年过去了，很多企业在产业结构、设备门类、资本组成和营销方式等方面都发生了翻天覆地的变化，而进城务工人员就其职业技能而言，并没有发生质的飞跃。大部分进城务工人员只是中学毕业，有的甚至只读过小学，这些都决定了他们应对就业风险的能力不高。另外，由于很多用工单位一直疏于对进城务工人员的就业培训，所以危机一来，首当其冲的受影响者自然就是他们。

那么作为进城务工人员，面对如此严峻的就业形势，该如何圆自己的“就业梦”呢？

一般而言，农村青年身强体壮，做一些不需要太多文化知识的工作似乎更容易些。例如，大家都认为做一名收银员就很容易，只要学会简单的数钱、找钱就可以了，毫无技术可言。殊不知，事情并不是那么简单。收银工作直接面对顾客，其服务质量是每个顾客都颇为关注的，一旦在收银中出现错误，顾客不但会对收银人员的工作不满，还会对整个企业的信誉持怀疑态度，由此导致企业的形象受到严重影响，生意减少，进而引起一连串的不良后果。事实上，收银工作同样需要很多的知识和经验，要求从业人员具备很高的素质和责任心，特别是在科技高速发展的今天，准确识别假币、正确使用收银机和扫描器已成为一名合格的收银人员必备的职业技能。

《收银人员技能手册》一书从收银员从业所需的基本要求、

岗位职责、服务规范等内容入手，深入浅出地阐述了一名合格的收银员应具备的各方面知识。具体包括：收银工作中必备的业务知识，如收银机知识、条形码常识、货币识别常识等；收银过程中必备的各项技能，如收银机应用、点钞作业、发票开具、其他票证开具等；各种收银作业方式，如现金收银、银行卡收银、票据收银、打折收银、挂账收银等方式的操作方法和注意事项。同时，书中有针对性地介绍了不同行业、不同场所收银工作的特点、要求和细节。作者希望，广大读者在阅读本书后能快速地将书中的知识学以致用，迅速适应收银工作，并在工作中不断完善和充实自己。

总之，《收银人员技能手册》一书本着学习和使用相结合的原则，突出了职业教育的特点，体例简明、通俗易懂。本书不仅可以作为各企事业单位对收银人员进行培训的教材，也可为进城务工的农村青年或希望投身收银工作的其他读者提供参考和指导。

# 目 录

第一章 导读 .....	1
一、学习指导流程 .....	1
二、求职应聘指导 .....	2
第二章 收银岗位描述 .....	4
第一节 收银人员基本要求 .....	5
一、职业道德要求 .....	5
二、基本素质要求 .....	5
三、专业知识要求 .....	5
四、收银常识要求 .....	6
五、作业流程要求 .....	7
第二节 收银人员岗位职责 .....	11
一、收银主管岗位职责 .....	11
二、收银班(组)长岗位职责 .....	11
三、收银员岗位职责 .....	12
四、收银监察主管岗位职责 .....	13
五、收银监察员岗位职责 .....	13
第三节 收银人员服务规范 .....	13
一、仪容仪表规范 .....	13
二、行为举止礼仪规范 .....	16
三、服务语言规范 .....	18
第三章 收银基础知识 .....	22
第一节 收银机知识 .....	23
一、收银机基本特点及结构 .....	23
二、收银机主要功能及作用 .....	26
第二节 条形码常识 .....	28
一、条形码识别系统的组成 .....	28



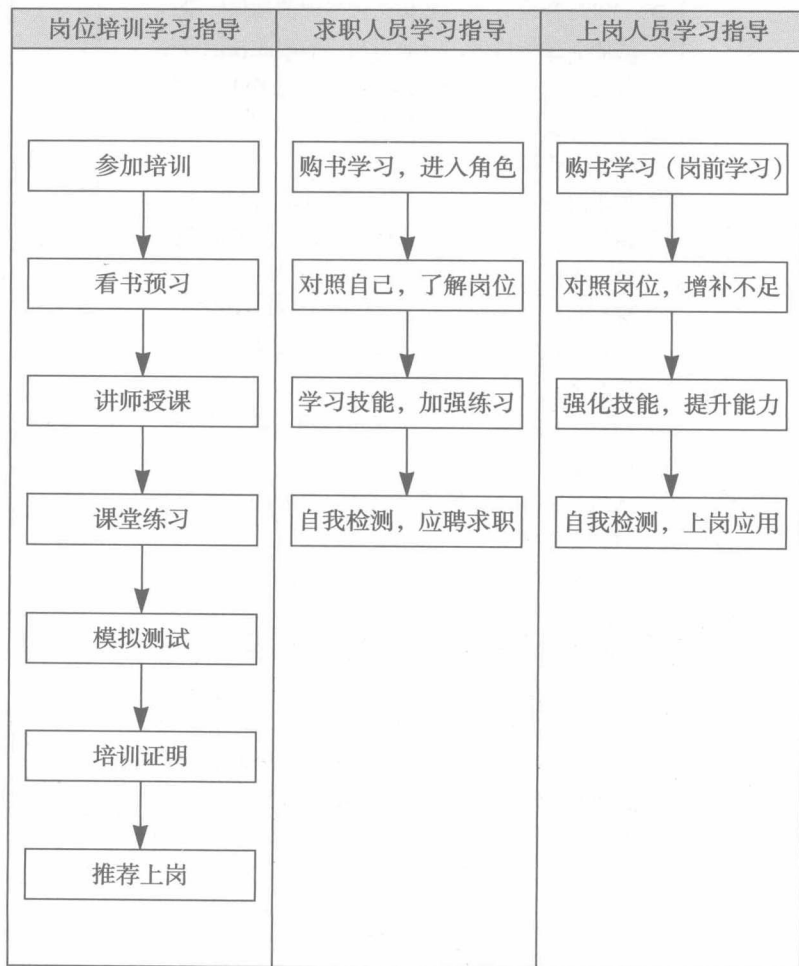
二、条形码识别技术特点 .....	28
三、商品条形码码制 .....	29
四、条形码打印设备和识读设备 .....	31
第三节 货币识别常识 .....	33
一、真币防伪特征 .....	33
二、假币的鉴别 .....	40
<b>第四章 收银基本技能</b> .....	<b>48</b>
第一节 收银机应用技能 .....	49
一、收银机的交易操作 .....	49
二、收银机结束工作的操作 .....	55
三、收银机的保养和故障处理 .....	55
第二节 点钞作业技能 .....	60
一、点钞基本程序 .....	60
二、点钞基本要领 .....	60
三、点钞基本操作 .....	62
四、硬币清点要领 .....	69
第三节 发票开具技能 .....	71
一、发票构成要素 .....	71
二、发票的基本作用 .....	73
三、发票的使用 .....	73
四、发票的保管 .....	77
五、发票缴销程序 .....	77
第四节 其他票证开具技能 .....	78
一、销售小票的填写 .....	78
二、长短款报告单的填写 .....	78
三、内部交款清单的填写 .....	79
四、财会数字书写要求 .....	79
<b>第五章 收银作业方式</b> .....	<b>82</b>
第一节 现金收银 .....	83
一、现金收银的特点 .....	83
二、现金收银的步骤 .....	83
三、现金收银的控制 .....	85

第二节 银行卡收银 .....	86
一、银行卡的分类 .....	86
二、借记卡受理程序 .....	86
三、银行卡受理注意事项 .....	91
四、银行卡退货 .....	92
五、错划卡处理 .....	92
第三节 票据收银 .....	93
一、支票收银的特点 .....	93
二、支票收银的步骤 .....	93
三、支票收银注意事项 .....	95
第四节 其他收银 .....	97
一、打折收银 .....	97
二、挂账收银 .....	101
<b>第六章 收银作业规范 .....</b>	<b>102</b>
第一节 超级市场收银作业规范 .....	103
一、顾客接待规范 .....	103
二、商品扫描规范 .....	103
三、商品结账规范 .....	104
四、收银图章使用规范 .....	105
五、商品消磁规范 .....	105
六、核对收讫章与POS凭条作业规范 .....	108
七、商品退换货处理规范 .....	108
八、收银员暂时离开操作规范 .....	109
九、商品及价格管理规范 .....	110
十、内部购物作业规范 .....	110
第二节 酒店收银作业规范 .....	111
一、酒店收银业务程序 .....	111
二、酒店收银工作流程 .....	112
三、酒店收银操作细则 .....	112
四、酒店收银结账方式 .....	114
第三节 其他场所收银作业规范 .....	118
一、便利店收银作业规范 .....	118
二、餐饮业收银作业规范 .....	119

三、网吧收银作业规范 .....	121
第四节 收银中不当事件的处理 .....	122
一、收银差异的处理 .....	122
二、价格差异的处理 .....	125
三、错误单据的处理 .....	126
四、收银付零钱处理权限 .....	126
五、做好定金管理工作 .....	127
六、收银员自身安全管理 .....	128
附录 测试题与求职指导 .....	129
一、技能测试 .....	129
二、求职黄页 .....	132

# 第一章 导读

## 一、学习指导流程



## 二、求职应聘指导

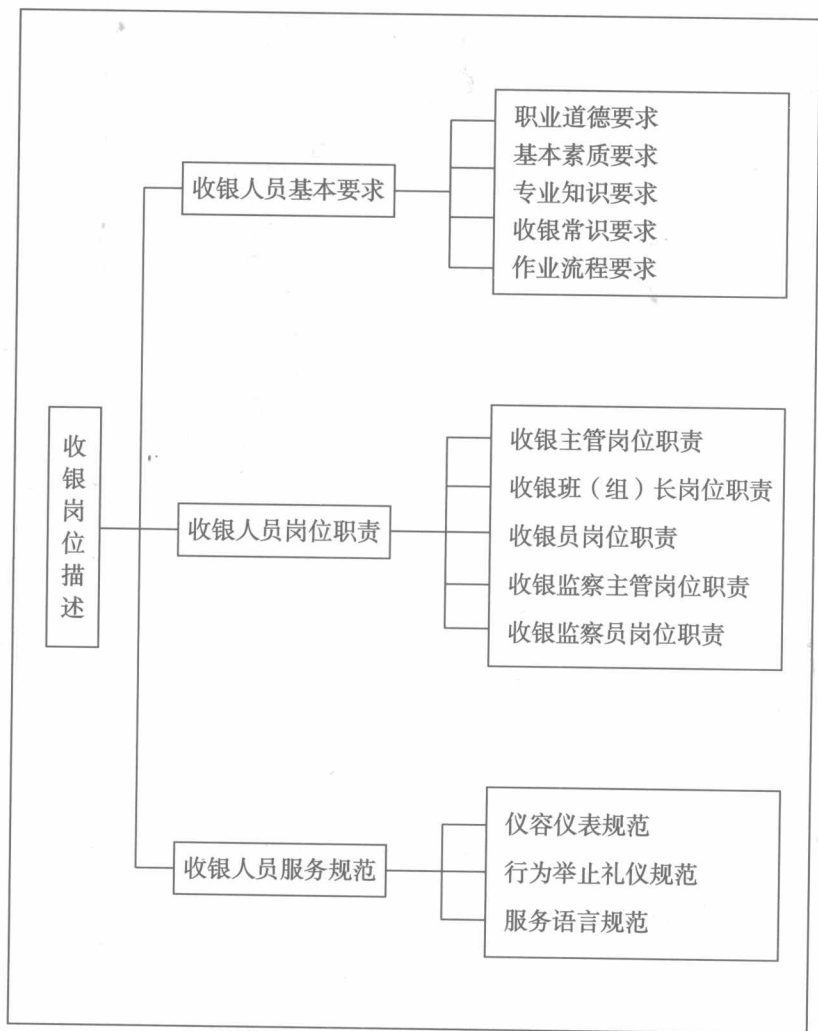
项目	内容	备注
受训学习	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 进城务工人员在接受培训前，首先应先进行市场分析，根据自身的实际选择就业前景较好的工种和岗位</li> <li>※ 如果自身没有一技之长，可参加劳动保障部门开展的职业技能培训，以取得相应的职业技能资格</li> <li>※ 各地政府和有关部门都有许多针对性的培训工程，并有许多优惠政策，读者在参加培训时，可以对相关情况进行详细了解</li> <li>※ 如果自身已有一技之长，最好先取得相应的职业资格证书，这样更能得到社会的认可，有利于找到适合的工作</li> </ul>	
求职捷径	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 根据自身的求职意向，登录相关网站浏览用工信息</li> <li>※ 前往所在城市的劳动保障部门和人才交流中心，那里有大量的用工信息</li> <li>※ 通过当地的劳动中介市场（机构）或人事部门主管的职业介绍机构介绍就业</li> <li>※ 通过社会团体、街道、社区等举办的社会职业介绍机构介绍就业</li> <li>※ 通过亲朋好友介绍工作</li> <li>※ 通过报纸、电台等媒体了解用工信息</li> </ul>	
陷阱规避	<ul style="list-style-type: none"> <li>※ 不要轻信招聘广告和招工信息上的承诺，要注意辨别信息的真假</li> <li>※ 找工作要到正规的职业介绍机构，避免上当受骗。到职业介绍机构求职，首先应查看该机构是否有劳动保障部门颁发的《职业介绍许可证》</li> <li>※ 接到用人单位录用通知以后，要到该单位进行实地考察</li> <li>※ 如果是亲朋好友介绍，也要加强维护自身合法权益的意识，防止被骗</li> </ul>	

(续表)

项目	内容	备注
找工技巧	※ 薪酬要求应合理。若薪酬待遇要求过高,会使企业成本上升,从而减少用工数量 ※ 不要频繁跳槽。找到工作后,不要频繁跳槽,认真学习好岗位职业技能知识,不断提升自身水平 ※ 学会适应环境。无论从事什么样的工作,都应该是人去适应环境,而不能让环境适应人	
权益维护	※ 签订合同。如果与用人单位达成就业意向,一定要签订《劳动合同》。合同中须注明劳动合同期限、工作内容、劳动报酬、违反劳动合同的责任等内容。劳动合同可以协商约定试用期,但一般试用期不得超过6个月,而且试用期也包括在劳动合同期限内 ※ 加班工资。正常工作日延长工作时间的,用人单位支付不低于劳动者工资150%的工资报酬;休息日安排加班的,用人单位支付不低于劳动者工资200%的工资报酬;法定带薪休假节日安排加班的,应支付不低于劳动者工资300%的工资报酬	

## 第二章 收银岗位描述

### 【章前导读】



## 第一节 收银人员基本要求

合格的收银人员必须具备良好的素质。收银员的良好素质具体包括以下几个层面的内容。

### 一、职业道德要求

收银员必须具备健康的职业道德素质,这样才能使自己的职业行为符合消费者的心理需要。健康的职业道德素质主要包括崇高的事业感、高尚的道德感、“客人至上”的意识、一视同仁平等待客意识和遵纪守法。

### 二、基本素质要求

#### (一) 仪表与装束

1. 风度翩翩的仪表和整洁利落的装束是对收银员的基本要求。
2. 职业性的装束能营造一种良好的职场氛围,使自己有成就感、客人有信任感。
3. 良好的个人卫生非常重要。同样,对收银员而言,将自己的工作环境搞得干干净净、用品摆放得整整齐齐,不仅令收银工作便于操作,同时也让客人感觉整洁、美观。

#### (二) 微笑服务

收银员应讲究语言艺术,坚持微笑服务。谦恭、贴切的语言辅以和蔼的微笑能产生很强的亲和力。在接待顾客时,收银员对顾客的称谓要得当,尽可能使用委婉的语句,用词要准确、生动,同时不忘时刻报以微笑。

### 三、专业知识要求

#### (一) 初级收银员

1. 具有高中文化程度(含同等学力)。
2. 具备收银员的基本素质,反应灵敏。



3. 了解本岗位的工作流程，做到规范运作。
4. 熟练掌握操作技能，确保收款、结账的及时、准确、无误。
5. 熟悉本企业所售物品的促销和陈列情况以及电脑、财务知识。
6. 具有识别假钞、信用卡及鉴别支票真伪的能力。
7. 具备一定的销售技巧，服务、协作意识强。
8. 了解本企业基本的安全知识。

## （二）中级收银员

1. 具有中专或中专以上文化程度（含同等学力）。
2. 具有一定独立处理问题的能力较强的服务、协作意识。
3. 了解本企业的相关管理制度。
4. 熟悉本企业的《收银结算程序》、《支票结算收取规定》、《银行卡操作规定》等有关业务流程。
5. 了解银行业务的运作，熟悉《中华人民共和国票据法》。
6. 资金安全意识强，工作耐心细致，对长短款能及时查出原因，及时更正处理。

## （三）高级收银员

1. 具有大专或大专以上文化程度（含同等学力）。
2. 具备商品质量监督知识。
3. 熟悉电脑操作，能够使用常用办公软件。
4. 具备与收银工作有关的财务知识。
5. 具备一定的协调、组织能力，能独立处理收银岗位的日常事务。
6. 掌握与本企业有关的各项规章制度，并能贯彻落实。
7. 掌握商品企划活动、新品的推广活动和商品的进销存知识，了解本企业产品特色及卖点。
8. 具备相关的法律知识，并掌握有关的安全操作知识。

## 四、收银常识要求

### （一）收银设备的日常管理与维护

收银员在日常工作中应做好收银设备的清洁、维护和管理。每天开始营业前，收银员应做好收银区域及收银设备的清洁卫生工作，营造一个干净、清爽的工作环境；检查收银设备的连接情况，包括检查