

CAIZHENGBU GUIHUA JIAOCAI

QUANGUO ZHONGDENG ZHIYE XUEXIAO CAIJINGLEI JIAOCAI

财政部规划教材

全国中等职业学校财经类教材

李永芬/主编

收银实务

SHOUYIN SHIWU



中国财政经济出版社

财政部规划教材
全国中等职业学校财经类教材

收 银 实 务

李永芬 主编

江苏工业学院图书馆
藏书章

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

收银实务 / 李永芬主编. —北京: 中国财政经济出版社, 2007. 4

财政部规划教材. 全国中等职业学校财经类教材

ISBN 978 - 7 - 5005 - 9765 - 0

I. 收… II. 李… III. 商业服务 - 专业学校 - 教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 032453 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

787 × 1092 毫米 16 开 10.5 印张 213 000 字

2007 年 4 月第 1 版 2007 年 4 月北京第 1 次印刷

印数: 1—5 060 定价: 17.00 元

ISBN 978 - 7 - 5005 - 9765 - 0/F · 8481

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

编写说明

本书是财政部规划教材，由财政部教材编审委员会组织编写并审定，作为全国中等职业学校财经类教材。

收银工作是随着现代零售业的繁荣发展和现代化收银手段的应用而逐步发展和独立出来的一个新的工作岗位和职业，是近年来职校生的一条就业新渠道。本书紧紧围绕收银岗位的工作需要，阐述了从事收银工作必须具备的基本知识、基本礼仪、基本技能和主要收银业务的操作方法，以培养学生从事收银及相关工作的综合职业能力。

教材力求体现职业教育的特色，以培养学生的应用能力为主，贯彻以就业为导向、职业教育就是就业教育的全国职教会议精神。理论部分以精、简、够用为指导，力求文字精练，避免艰涩冗长。实训部分通俗易懂，教、学互动。编排形式新颖活泼，图文并茂。结合教材内容，编者还穿插了“小故事”、“小资料”、“注意”、“提示”、“案例”等小模块，增强了教材的趣味性和可读性，以适应职校学生的学习特点。

本书在各章之后配备了“实训与练习”，以便于教师教学和学生对所学知识的复习与巩固。用书学校任课教师若需要答案，请以电子邮件形式向中国财政经济出版社索取，E-mail: chenbing@cfeph.cn。

本书由云南省财经学校李永芬主编。参加编写的人员有：李永芬（第一章）、四川财经职业学院叶剑民（第二章）、武汉市财政学校张建强（第三章）、福建龙岩财经学校郑丽红（第四章）、云南省财经学校丁良（第五章）、广东省财政职业技术学校张从容（第六章）。李永芬负责大纲的编写、书稿的修改和总纂。

参 考 课 时

课 程 内 容	学 时 数
第一章 收银概述	4
第二章 收银工作的组成要素	16（含实训）
第三章 电子收银机的使用	18（含实训）
第四章 收银员基本技能	16（含实训）
第五章 收银员礼仪规范	8（含实训）
第六章 收银工作管理	10
合 计	72

在编写中我们参考和使用了一些著作的成果以及因特网上的相关资料，并得到了很多专家和朋友的帮助与支持，在此一并表示感谢！

由于作者水平有限，书中难免错漏之处，恳请读者批评指正。

编 者

2007年3月

目 录

第一章 收银概述	(1)
第一节 收银职业道德规范及收银员基本素质要求	(1)
第二节 收银工作主要业务内容	(4)
第二章 收银工作组成要素	(8)
第一节 收银工作组成要素	(8)
第二节 收银工作岗位职责	(17)
第三节 商品编码与条码	(27)
第三章 收银业务操作	(35)
第一节 电子收银机使用常识	(35)
第二节 收银员工作流程	(39)
第三节 主要收银业务操作	(45)
第四节 收银工作中突发问题的处理	(54)
第五节 百威商业 POS 管理系统软件操作	(57)
第四章 收银员基本技能	(71)
第一节 点钞技术	(71)
第二节 验钞技术	(79)
第三节 会计数字书写规范	(92)
第五章 收银员礼仪规范	(101)
第一节 收银员礼仪概述	(101)
第二节 收银员仪表礼仪	(104)
第三节 收银员语言礼仪	(107)
第四节 收银员行为礼仪	(113)
第六章 收银工作管理	(118)
第一节 收银工作排班和排岗	(118)

第二节 总收款室工作	(122)
第三节 现金与支票的管理	(126)
第四节 防损安全管理	(132)
第五节 发票与印章的管理	(136)
第六节 收银设备管理	(143)
附录一 商品条码管理办法	(150)
附录二 中国人民银行假币收缴、鉴定管理办法	(155)
附录三 收银员常用英语词汇与短语	(159)
主要参考文献	(161)

第一章

DiYiZhang

收银概述

你想从事收银工作并成为一名合格的收银员吗? 那你必须熟练掌握收银工作的基本技能, 明确收银职业道德规范和礼仪规范, 了解收银员必须具备的基本素质。

本章将为你介绍与收银工作相关的基本理论知识, 包括收银概念、收银员基本素质要求、收银职业道德规范以及收银工作的主要业务内容等等。

第一节 收银职业道德规范及收银员基本素质要求

学习目标

- 了解收银的含义及收银职业的形成
- 明确收银员基本素质要求和收银职业道德规范

一、收银概念

收银就是收钱, 是商家在出售了商品或提供了服务之后向消费者收取款项的一种商业活动。将收钱称为收银, 是因为在我国历史上曾经长期以白银作为流通手段, 可追溯到唐朝, 唐朝时白银就在对外贸易中使用, 到明朝时成为主要流通货币之一, 直至 20 世纪 30 年代终止。因此, 人们习惯于将收钱称为收银。

收银工作在商业零售业不发达时期并不是一个独立的岗位。在 20 世纪 80 年代以前, 由于人们的物质需求比较单一, 大多数商店货物较少且单位价值不大, 商品销售量也小。柜台上的营业员既是售货员, 又兼收款员。在一些较大的百货商店, 虽然也设有收款台并配有收款人员, 但收银工作也只是商业零售业中的一项附带工作。80 年代后, 我国市场经济迅速发展, 商品日趋繁荣, 城乡居民收入不断增加, 消费水平也随之不断提高。收银工作在企业中作为一个重要工作岗位独立出来, 并成为一种新的职业, 是在 20 世纪 90 年代中期以后。随着商品经济的日趋繁荣, 一方面, 大型百货商场、购物中心、超级市场等快速增长, 需要配备大量收银人员; 另一方面, 企业为加强资金管理和经营管理, 内

提示:

收银工作作为一个重要的工作岗位独立出来, 是 20 世纪 90 年代中期以后。

部分工日趋细化和专业化,收银工作成为零售企业中一个独立的重要工作岗位,并对收银员的综合素质提出了新的要求。这时,为适应商业零售业态发展的需要,电子收款机也应运而生,取代了传统手工收款。收银工作作为一种新职业逐渐成熟,并得到了社会的认可。

二、收银员基本素质要求

收银是商业零售业中的一个重要岗位,它不仅承担着实现企业收益的重任,同时还是展示企业形象的一扇窗口。因此,收银员必须具备以下基本素质:

第一,优良的道德品质。具有优良的道德品质是对从事收银职业人员的首要要求。收银人员必须遵纪守法,爱岗敬业,恪尽职守,严于律己,公私分明。收银员每天经手的钱、物成千上万,随时经受着金钱和物质的诱惑,如果没有优良的道德品质和较强的法制观念,就容易走上犯罪的道路,甚至承担刑事责任,给个人带来严重后果,同时也让公司蒙受经济损失。所以,收银工作较其他工作对从业人员道德品质要求更高。

第二,过硬的职业技能。职业技能过硬是提高收银工作效率和收银工作质量的前提。收银工作要求准确,快速,安全。准确性是衡量收银工作质量的重要指标,因为只有在准确的基础上,快速和安全才是有意义的。收银员必须熟练掌握的职业技能包括收银机操作技术、计算技术、点钞和验钞技术以及会计数字书写规范等等。为了提高收银人员的业务能力和业务水平,收银员还应掌握一定的会计基础知识。

第三,良好的服务意识。收银工作是一项综合性很强的工作。它既是经济性工作,但更多的又是服务性工作。收银员要能正确认识收银工作的这一特殊性,树立正确的收银服务意识,不断增强服务意识,主动、热情、耐心、周到地为顾客提供优质的收银服务。

小故事

杨佳快速收银通道

在2004年10月18日落幕的“银联杯”全国商业服务收银员银行卡知识、技能竞赛总决赛中,杨佳以绝对优势获得个人第一名。随后,湖南省第一个以收银员名字命名的收银通道——“杨佳快速收银通道”在家润多朝阳店超市开通。长沙的生活超市很多,但令购物者最为苦恼的却是每到高峰时期,选好东西后还要被“卡”在收银处排队等候多时。家润多朝阳店别出心裁,推出以“杨佳”命名的快速收银通道。家润多负责人称,位于第22号通道的“杨佳快速收银通道”就是要突出“快”和“准”的特点,解决顾客“等”的烦恼。因此,杨佳每天上班的时间定在上午10时至12时、下午4时至6时,而这4个小时往往是超市人流最密集的时期。一天下午4时,通道刚刚开通,在显眼招牌的指示作用下,顾客蜂拥而至杨佳的收银台前。只见杨佳手起眼动处,几秒钟功夫,一位大

爷满购物篮的商品条码已经全部录入，价钱也已算出，这个年方 22 岁的小姑娘刷刷刷将白菜、猪排、卫生纸等物全部入袋后，大爷还在从钱包中往外拿钱付款。杨佳速度之快令人瞠目结舌。杨佳收银既快且准，在家润多收银 4 年来，从未收过一张假钞。记者经观察发现，别的收银员为 1 位顾客收银装袋的时间里，杨佳已为 4 位顾客完成了收银服务。

三、收银职业道德规范

1. **遵纪守法，公私分明。**遵纪守法是指职业活动要遵守国家法律法规，严格依法管理、依法经营。要熟悉国家相关法律法规及企业规章制度，切实做到知法、懂法、守法，杜绝有法不依、知法犯法的现象出现。要自觉遵守国家相关法律法规，做到清廉经商、秉公办事、不损公肥私、不利用工作之便牟取私利。

2. **爱岗敬业，忠于职守。**爱岗敬业就是要热爱你所从事的职业，这是做好工作的前提。只有热爱本职工作，才可能全身心地投入并达到乐此不疲的程度；才可能在工作中始终兢兢业业，认真负责；才可能在工作中充分发挥自己的聪明才智，在平凡的岗位上做出不平凡的业绩。忠于职守就是要忠实地履行岗位职责，坚守岗位，扎实工作，以认真负责的态度完成岗位职责。

3. **诚实守信，公平交易。**诚实守信是各行各业的生存之道，是人们在职业活动中处理人与人之间关系的道德准则。诚实就是要真心诚意，实事求是，不虚假，不欺诈。守信就是要遵守承诺，讲究信用，讲究质量，信守合同。要以真诚优质的服务来赢得顾客的信任。

4. **尊重顾客，热忱服务。**“顾客就是上帝”，“顾客是我们的衣食父母”。收银员要树立全心全意为顾客服务的思想，主动、耐心、周到地为顾客服务。通过自己的勤奋劳动，满足顾客的需要，对顾客不论生熟亲疏，均应平等对待。在接待顾客时，不特别照顾熟人，冷落陌生人；不厌烦老人和欺哄小孩；不歧视、嫌弃残疾人。

四、收银员从业资格与技术等级

收银员作为一种新兴职业，虽然其形成的时间不长，但已引起国家有关部门的重视和社会的关注。对收银人员从业资格的认证、考核和管理正逐步走向成熟和规范。

为适应商业现代化发展的需要，加强商品流通行业员工队伍建设，提高收银员整体素质，2004 年当时的国内贸易局发出通知，决定在商品流通行业实行收银员岗位资格证书制度。

从事收银职业需具有高中以上文化程度（含同等学历）。收银员技术等级分为初级收银员、中级收银员和高级收银员三个等级。

1. **初级收银员。**具备以下条件之一，可申报收银职业初级收银员：（1）在本职业见习期满两年，考核合格；（2）经本职业初级收银员综合评价等级培训，并取得结业证书。

注意：

优良的道德品质是对从事收银职业人员的首要要求。

2. 中级收银员。具备下列条件之一，可申报收银职业中级收银员：（1）取得本职业初级收银员资格证书后，在本职业连续工作满两年；（2）从事收银员工作3年以上，并经本职业中级收银员职业综合评价等级培训，取得结业证书。

3. 高级收银员。具备以下条件之一者，可申报本职业高级收银员：（1）取得本职业中级资格证书后，在本职业连续工作满两年；（2）从事收银工作3年以上，经本职业高级收银员评价等级培训并取得结业证书。

小知识

银元的来历

在中国货币史上，白银长期作为一种“称量”货币，银两是清朝白银的单位。到清道光以后，才有了自铸的地方银元。清光绪十五年，两广总督张之洞在广东设厂试铸光绪元宝大龙图案银元后，各省竞相仿制，广为流通。清宣统元年，成立了币值调查局，正式采用银本位，以“元”为货币单位，并成立了中央直辖的铸币局，有了银元的称谓。而银元作为真正统一的国币，是民国三年发行袁世凯头像的银元以后，但仅流通了二十多年即告终止。

第二节 收银工作主要业务内容

学习目标

■ 明确收银工作主要业务包含的内容

收银工作的主要业务是指收银员在收银岗位上必须完成的各项主要工作。收银员要做的工作很多，但就收银工作的业务而言，主要是收银业务、收入款项的管理与上交业务以及凭证的填制与装订业务等。

一、收银业务

收银业务主要有现金收银业务、银行卡收银业务、支票收银业务和会员卡与优惠券收银业务。

1. 现金收银业务。在现代经济生活中，持有银行卡的家庭较为普遍，但由于现金的直接支付功能，人们在超市、商场购物且所购商品金额不大时，还是喜欢使用现金付款结账。所以，现金收银是超市和商场的主要收银业务。

现金收银业务程序主要包括核算金额、收取现金、验钞、打单、找零等环节。收银员对顾客选购的商品一一清点数量，扫描计价，计算出顾客应付

款总金额；收取现金并认真检验钞票的真伪；打印销售清单（发票）；退还顾客多余的现金。

2. **银行卡收银业务。**银行卡是商业银行向社会发行，具有消费信用、转账结算、存取现金等全部或部分功能，作为支付结算工具的各类卡的统称。银行卡具有方便、快捷、安全可靠的特点和集多种功能于一体的优越性，是目前消费者除现金之外使用较普遍的一种支付方式。因此，银行卡收银业务是除现金收银业务之外发生较多的一种收银业务。

银行卡主要分为银行信用卡和银行储蓄卡两种。在这里主要介绍信用卡收银业务。

信用卡收银业务程序包括收卡验证、刷卡、签单、打单、退还卡等几个环节。顾客以信用卡付账结算时，收银员接受顾客的信用卡和身份证，并认真辨别持卡人与身份证是否相符；审验无误后刷卡；请持卡人签字并审认顾客签名笔迹；打印销售清单；将银行卡、身份证等退还顾客。

3. **支票收银业务。**支票是一种银行票据。在团体、单位购物且金额较大时，因携带现金不安全和有关管理规定，一般采用支票结算方式。支票收银业务一般不多。

支票收银业务程序包括查验支票、审验证件、填写支票、打印销售发票等几个环节。办理支票收银业务时，要认真审验支票各项要素是否齐全、正确、规范、有无涂改、是否在有效期内、查验持票人证件是否正确等，并留下购货单位电话和持票人身份证号码。

4. **其他收银业务。**收银业务除了上述现金收银、银行卡收银和支票收银业务之外，还有如优惠券收银和会员卡收银等其他收银业务。

优惠券是商家送给消费者的。持有优惠券购物时可得到对某些商品的打折优惠。优惠券一般与现金、信用卡和支票等支付手段一起使用，其收银业务程序为收取优惠券；计算打折金额；收款；打印销售清单；找补多余款。

会员卡是大型超市和商场实行会员制经营方式而发行的优惠卡。顾客持有会员卡消费，可享受打折优惠。会员卡也是商家的一种促销手段。会员卡收银业务与上述几种收银业务同时进行，其业务程序不再赘述。

二、收入款项的管理与上交业务

收银台每天要收入大量的现金和有价券，这是企业的重要资产，保证所收款项的安全完整是收银员的重要职责。收银员在收银工作结束后，首先应将当天收取的营业款项进行清点，核算出营业总金额（扣除备用金）；其次，将电脑小票和有价券等分类整理，分别捆扎装订；最后，如数填制缴款凭证，将营业款连同缴款凭证上交总收款室。

三、凭证的填制与装订业务

收银工作属于经济性工作，财务部门的部分会计凭证产生于收银业务中。因此，填制和装订凭证是收银员的重要业务内容之一。经收银员填制的凭证一

提示：

收银职业技能包括电子收银机操作技术、计算技术、点钞和验钞技术以及会计数字书写规范。

般有销售发票、缴款单等。营业结束后,收银员要将各种凭证分类整理,分别捆扎装订,连同营业款一同交到总收款室。

小案例

小王在一所职业中专会计专业学习,在即将毕业的最后一学期,学校组织部分学生到一家超市实习,小王是其中之一。超市人事部表示,实习结束,将把表现好的同学招聘为收银员。但实习不到一个月,小王就出了问题。原来,小王到超市实习后,与该超市的一名收银员联手,采用跳过扫描的手段偷窃超市价值500多元的商品,被超市电子防盗系统识破。按照该超市内部管理规定,小王退回全部商品并被处以500元罚款,还因此影响了其顺利毕业。而那名收银员除被罚款外,也被超市开除。

由于超市内盗现象屡有发生,防不胜防,经营者对此深恶痛绝。有人提议,各大超市携起手来,对内部偷盗者登记在册,永不录用。

每一位准备从事收银职业的人,都要从本案中吸取教训,加强思想政治学习和道德品质修养,不因经受不住金钱物质的诱惑而自毁前程。

实训与练习

一、选择题

1. 收银职业技能包括 ()。

A. 收银机操作技术	B. 计算技术
C. 点钞和验钞技术	D. 会计数字书写规范
2. 衡量收银工作质量的重要指标是 ()。

A. 快速	B. 准确	C. 安全	D. 热情周到
-------	-------	-------	---------
3. 收银员基本素质要求包括 ()。

A. 大学本科学历以上	B. 过硬的职业技能
C. 优良的道德品质	D. 良好的服务意识
4. 收银职业道德规范是 ()。

A. 遵纪守法,公私分明	B. 爱岗敬业,忠于职守
C. 诚实守信,公平交易	D. 尊重顾客,热忱服务
5. 收银工作的主要业务内容是 ()。

A. 现金收银业务	B. 银行卡收银业务
C. 收银业务	D. 收入款项的管理与上交业务
E. 凭证的填制与装订业务	
6. 银行卡收银业务工作程序是 ()。

A. 收卡验证	B. 刷卡	C. 签单	D. 打单
E. 返还卡			

二、判断题

1. 收银工作在商业零售业不发达时期并不是一个独立的岗位。 ()
2. 技术过硬是收银员基本素质的首要要求。 ()
3. 收银工作既是经济性工作,但更多的又是服务性工作。 ()
4. 现金收银和支票收银是超市的主要收银业务。 ()
5. 在收银职业见习期满两年,考核合格,就可申报初级收银员。 ()

三、简答题

1. 收银员应具备哪些基本素质?
2. 简述收银工作的主要业务内容。

四、实训题

1. 到超市观察收银工作情况。

【实训目的】通过观察让学生对收银工作及环境有一个初步的认识和感知。

【实训要求】每位学生选择一家大型超市,观察并记录收银员工作情况。

(1) 观察记录收银员工作环境、收银台及收银人员的数量、服装、发式、工作态度等等。

(2) 观察记录你所看到的收银业务。

2. 任课教师组织本班学生讨论“道德品质对收银职业的重要意义”。

第二章

DiErZhang

收银工作组成要素

要开展收银工作，要有收银人员，还要有一个具体的工作环境并借助一定的工具和手段才能实现。本章主要介绍收银工作的组成要素，包括收银人员、收银岗位与场所、收银工作系统；介绍收银机构的设置、收银工作各个岗位的工作职责和具体工作要求，以及商品编码和条码的相关知识等等。

第一节 收银工作组成要素

学习目标

- 了解收银人员的含义和收银工作的组成要素
- 掌握收银岗位和收银场所的相关知识以及收银工作系统的构成及其功能

收银工作组成要素主要包括收银人员、收银岗位、收银场所和收银工作系统等四个要素。在这四个要素中，收银人员是收银工作的主体，承担着具体收银业务的操作。收银岗位和场所是收银人员从事收银工作的具体地方和空间，而收银工作系统是完成收银工作的必备工具，是收银工作的支撑。

一、收银人员

（一）收银人员的含义

收银人员是指所有从事与收银工作有关的人员，包括收银员、收银班（组）长、总收款室人员、收银主管以及收银监察主管和收银监察员等。收银员是指在收银台从事收取款项的工作人员。

收银员又称收款员，是指在百货商场、超级市场、购物中心等商业零售企业从事面向顾客收取现金（含现钞、支票、各种金融支付卡等）的工作人员。从性质上看，收银员是财务部门的出纳岗位派往营业第一线收取货币资金的派出人员。

收银员隶属于财务部门，从工作内容、方法、要求以及自身应具备的素质

等方面来看,它与财务部门的专职出纳人员有很多相似之处。收银员的主要工作是办理货币资金和有价证券的收入,保证货币资金和有价券、证的安全完整,同时,收银员也要填制和审核许多原始凭证,并且直接和货币资金打交道。但收银员与财务部门的专职出纳人员又有不同之处。收银员一般工作在商业活动的第一线,他们收取货币资金,然后交给专职出纳。他们只负责货币资金的收入、保管、核对与上交,不负责货币资金的支付。所以,收银员与出纳人员是有本质区别的。

一般来说,由于大型商场和超级市场每天的营业额大,每个收银台可配备两名收银员;经营规模较小的商业场所,每个收银台通常只配备1名收银员;小型超市一般在超市的出入口两侧各设一个收银台,每个收银台配备1~2名收银员。

如果收银台配备两名收银员的,应实行岗位责任制,对每位收银员的工作进行明确的分工,使每一项收银工作均有人负责,每一位收银员都有明确的职责。收银员的具体分工应从管理要求和工作便利等方面综合考虑,如超市的收银工作,如果收银台配备两名收银员,则其中一人负责收款,另一人负责核对小票和商品是否相符,确定准确无误后将商品入袋,交给顾客。

根据国家国内贸易局《收银员职业综合评价体系》,收银员按照知识和技能要求的不同,分为初级收银员、中级收银员和高级收银员。目前,劳动保障部已经颁布了收银员国家标准(初级),有的地区已经在开展收银员的认证工作。在劳动保障部颁布的收银员国家标准中,主要以商场、超市作为基础。这是因为商场、超市发展势头强劲,收银员需求量较大。

(二) 收银员的工作内容

1. 收银设备的日常管理与维护。在日常工作中,收银员应做好收银设备的清洁、维护和管理。每天开业前,首先,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;其次,应检查收银设备的连接情况,包括检查电子收银机各部分线路是否连通,外部设备是否连接正常;然后,分别打开电源开关、收银机显示器和主机电源,对收银设备进行调试和检测,确保一切收银设备运转正常。每天下班前,应按规定退出收银系统,正确关闭计算机,断开电源开关,整理收银台。

2. 现金、支票等营业资金的收取和上交。收取营业资金是收银员的主要日常工作。收银员应根据顾客交来的、核对无误的销售凭证进行收款,正确办理现金、信用卡、支票、优惠券等各项资金的收款业务,并做到收款及时、清点准确、唱收唱付。每天在规定的时间内将所收资金核对准确,及时上交。

3. 资金、发票及印章的管理与保护。收银员应加强对营业资金、发票和印章的保管,不得随意乱放。所收款项应及时分类放入钱箱,发票和印章放在规定的位置。如果临时有事离开收银台,应将资金、发票及印章分别锁好,严防丢失、被盗和毁损。

4. 零用现金及办公用品的领取与管理。收银员应在每天开业前检查所需零钱、发票及办公用品是否满足需要。如果零用现金不够,应及时找班组长兑换;

注意:

收银员只负责货币资金的收入、保管、核对与上交,不负责货币资金的支付。这是收银员与出纳的本质区别。

如果发票用完,应及时到总收款室登记注销,交回已用完的发票,领用新发票;对于急需的办公用品,应及时报告班组长领取。

5. 收款凭证和各种表单的装订与上交。收银员每天下班以前要认真将销售凭证等原始凭证装订好,连同当日收取的货币资金一并交到总收款室,结清当日账务。

二、收银岗位与收银场所

(一) 收银岗位

收银岗位是指收银员工作所在的收银台。收银台又称收款台,是百货商场、超级市场等零售企业设在营业大厅内,供收银员收取营业资金的工作台。为了资金的安全,这些工作台基本上是半封闭式的工作间。收银台内的配置主要是电子收银机、辅助设备以及收银所需要的办公用品。

收银台的设置位置和数量一般应根据企业的性质、规模和收银工作量等因素来确定。比如百货商店的收银台,什么地方是设置收银台的最佳位置呢?商店为了引导顾客购物,在通路的设计上可谓煞费苦心。当顾客从大门进入卖场后,通路的设置迫使其将整个卖场转遍。通路的设计使卖场引导顾客购物的目的达到了,也同样使顾客尽兴购物了,把收银台设置在这个“尽兴”的位置,就是最佳的位置。也就是说,根据主通路,设置有吸引力商品的陈列,将收银台设置在客流的延长线上,就是比较合适的位置。当然,这仅仅是收银台位置设置的原则,其具体实施还要根据各卖场的具体情况而定。

(二) 收银场所

收银场所是指设立收银岗位、配备专职收银人员从事收银工作的营业场所。对于不同的企业,收银场所可能会有所区别,比如,商场一般在收银台,超市一般在出口处,餐厅、饭店、酒店收银一般在总服务台等。目前,为了便于管理,收银场所一般相对固定,而且相对集中。本书所讲收银场所主要指商品零售企业的收银场所。

提示:

本书所讲的收银业务知识主要以百货商场和超级市场这两种零售企业为主。

依据选址、规模、目标顾客、商品结构、店堂设施、经营方式、服务功能等具体情况,现代商品零售企业分为百货商店(百货商场)、超级市场、连锁超市、便利店、专卖店、购物中心、仓储式商场等。在这些零售企业中,最具代表性的是百货商场和超级市场,它们分别代表着两种不同的经营模式,表现在前台收银上是两种不同的销售方式。

1. 百货商店。百货商店简称百货店,一般又称为百货公司、百货大楼等,是指经营包括服装、家电、日用品等众多种类商品的大型零售商店。它是在一个大建筑场内经营若干大类商品,实行统一管理,根据不同的商品部门分区销售,开展进货、管理、运营,满足顾客对时尚商品多样化选择需求的零售业态。在我国,主要是指经营日用百货、服装、鞋帽、钟表、眼镜、文化体育用品为主的综合商场和以经营以上某种商品为主的专业零售店。百货商店具有以下五个特点:(1)经营的商品品种繁多,一般有几万种以上;(2)以经营男、女、儿童服装,服饰,衣料,家庭用品为主,种类齐全,少批量,高毛利;(3)店

址一般设在交通便利的繁华地段、交通要道,装修豪华,规模较大,营业面积一般在5000平方米以上;(4)以单体店经营为主,采取柜台经营,营业员直接收款付款,也采用自选(开架)销售相结合方式,还可实行连锁经营;(5)采取定价销售,可以退货,服务功能齐全。

我国的百货商店依规模大小分为以下三类:

(1)大型百货商店。营业面积5000~10000平方米以上,职工500~2000人以上,经营品种1.5万~4万种左右。每个营业层面上都配有多个现代化的电子收银台,为顾客提供及时、准确的交款服务。

(2)中型百货商店。营业面积1000~2000平方米,职工200~400人,经营品种1万种左右。收银台一般为10个左右,具体设置数量应根据营业面积的大小以及交易额和客流量的多少确定,大体按照一个收银台负责150平方米的营业面积而设。

(3)小型百货商店。营业面积200平方米左右,职工十儿人至几十人,经营品种几百种至数千种。大致设置2~3个单机版收银台即可担负起商店的日常收银工作。

2. 超级市场。超级市场一般是指实行开架陈列,顾客自我服务,货款一次结算的大型商场。超级市场一般选在居民区、交通要道和商业区,以居民为主要销售对象。

由于各国具体情况不同,对超级市场的界定也有所不同,但归纳起来具有以下几个特征:一是商品构成以食品、衣服、日用杂货等日常必需品为主;二是实行自我服务和一次性集中结算;三是薄利多销,商品周转速度快;四是商品新鲜、洁净,明码标价,并在包装上注明商品的质量和重量;五是实行商品部经营管理制度,按部门陈列出售商品。

超级市场产生于1930年的美国纽约,它一产生,就以其销售价格低、经营品种多、营业面积大、选购方便而大受欢迎并迅速发展。国外的超级市场一贯把廉价销售作为其经营方针,以美国为例,超级市场中的食品价格比一般商场的食品价格低15%~20%。超级市场一般用控制利润率的方法来保证廉价销售这一方针的执行,实现薄利多销。美国超级市场的净利一般只占零售额的1.5%~2%。经过初期的迅速发展,到20世纪60年代,超级市场在发达国家已进入成熟期阶段。进入20世纪80年代,超级市场开始发生一些重要的变化:超级市场向大型化方向发展;商品和服务向多样化和综合化方向发展;在经营业态上转向更多的细分化。

超级市场的出现,使零售业完成了从手工劳动到工业化生产的转变,使商业劳动获得了大幅度提高效率的机会。传统的商业劳动包括销货员的商品介绍、展示、称重、记价、包装、收款等劳动,同顾客的购买活动同步进行,商业劳动是一系列不能储存的服务劳动。超级市场的出现,使包装、称重、记价等商业劳动可以在工厂或商店中预先完成,将这部分劳动固化并储存在商品中,实现了商业劳动与顾客购买活动的分离,从而大大提高了流通效率。

提示:

销售价格低是超级市场能够在不景气的经济背景中脱颖而出并大受消费者青睐的主要因素。