

《现代超市求职/上岗指南》丛书

如何做一名 优秀的收银员

RU HE ZUO YI MING YOU XIU
DE SHOU YIN YUAN

《现代超市求职/上岗指南》编委会 主编



廣東省出版集團
廣東人民出版社

责任编辑：张健行
责任技编：梁碧华
封面设计：吉元宁

《现代超市求职/上岗指南》丛书

INSTRUCTION OF EMPLOYMENT &
ENGAGEMENT FOR MODERN SUPERMARKET

透过此书

- 一本可以让你很快进入角色，适应本职工作的入门工具。
- 求职择业如何岗前速成，上岗不久怎样进行自我提升，从这里，你都可以找到答案。

ISBN 7-80728-297-5



9 787807 282976 >

¥18.00

ISBN 7-80728-297-5/F.1397

全套(1-4册)定价:72.00元

《现代超市求职/上岗指南》丛书

F 717

11-C2

如何做一名 优秀的收银员

RU HE ZUO YI MING YOU XIU
DE SHOU YIN YUAN

《现代超市求职/上岗指南》编委会 主编

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

如何做一名优秀的收银员 / 《现代超市求职·上岗指南》
编委会主编. —广州: 广东经济出版社, 2006.5

(现代超市求职/上岗指南丛书)

ISBN 7-80728-297-5

I. 如… II. 现… III. ①超级市场—商业服务—指南
②超级市场—商业操作技术—指南 IV. F717.6-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 048723 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东金冠科技发展有限公司 (广州市黄埔区南岗云埔工业区骏丰路 111 号)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	8.5
字数	168 000 字
版次	2006 年 5 月第 1 版
印次	2006 年 5 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80728-297-5 / F·1397
定价	全套 (1—4 册) 定价 72.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: (020) 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路永胜中沙 4-5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

·版权所有 翻印必究·

前言

零售业将是 21 世纪最赚钱的行业之一，而中国将是零售业竞争的主战场。我们迎来了“零售业时代”，同时也进入了一个机遇和挑战并存的战场。目前，仅深圳市就有 10.26 万个零售网点，而且，自 2004 年 12 月 11 日国家商务部开放以来，仅 2005 年就跻进外商零售企业 1027 家。

随着零售业的进一步发展壮大，大量的职位和优厚的待遇吸引了众多的求职者。要想在应聘时得心应手，同时在新的岗位上游刃有余，就必须经过系统培训与实践，这不仅是零售业多元化的要求，也是零售业自身发展的需要，更重要的是求职者职业生涯规划及日益激烈的职场竞争的需要。

鉴于目前市面上关于超市培训方面的书籍良莠不齐、优劣难辨，而现场培训课程受时间、地点等诸多限制，为了解决这一难题，我们组织编撰了“现代超市求职 / 上岗指南”丛书。

“现代超市求职 / 上岗指南”丛书以提升“软产品”——服务质量为目的，按岗位来设计培训。阐述各岗位必备的素质要求、工作职责、技能要求，并以此为中心，循序渐进、由浅入深地探讨各岗位工作实务的操作流程、工作技巧及应注意事项。

本丛书共为六个岗位设计，具体为，第一辑：《如何做一名优秀的店长》、《如何做一名优秀的营业员》；第二辑：《如何做一名优秀的导购员》、《如何做一名优秀的收银员》、《如何做一名优秀的客服员》、《如何做一名优秀的促销员》。

《如何做一名优秀的收银员》一书共分6个部分。包括：任职资格要求、职业道德规范、收银服务规范、收银必备知识、收银必备技能、收银作业技巧。

透过此书可让收银员清楚了解自身职业的基本常识、特点及职业环境、实施规范化服务。这样在职场竞争激烈的今天，不仅可以提升自身的职业素质和服务水平，也可让自己在行业中迅速脱颖而出。

“现代超市求职 / 上岗指南”丛书编撰者有著名商业企业具实际操作经验的管理者和商业管理咨询机构的著名顾问，他们是：金娟、方敏、徐霞、杨春、梁冬梅、宁小军、王建伟、刘珍、刘作良、乔仁平、马锋、朱霖、吴定兵、罗伟钊、黄飞、畅芳、郝变英、张智通、滕宝红。

《现代超市求职 / 上岗指南》编委会

目 录

CONTENTS

第 1 章 任职资格要求

第 1 节 收银员知识与技能要求	3
要求一：初级收银员	4
要求二：中级收银员	5
要求三：高级收银员	6
第 2 节 收银员素质及个性要求	8
要求一：仪表与装束	8
要求二：沟通语气及习惯	8
要求三：礼貌与规矩	9
要求四：人品与性格	9
要求五：需克服习惯	12
第 3 节 收银员考核要求	13
要求一：基本考核标准	13

优秀的收银员

要求二：初级收银员要求	17
要求三：中级收银员要求	18
要求四：高级收银员要求	19

☞ 相关链接

河北省收银员比赛技术文件	22
国家国内贸易局“关于在商品流通行业实行 收银员岗位资格证书制度的通知”	25

第2章 职业道德规范

第1节 职业素质要求

一、职业特点	33
二、心理素质	34
三、职业素质	38

第2节 职业道德素养

一、基本要求	44
二、道德规范	47
三、道德意识	49
四、道德修养	51

☞ 附录 工具表单

收银员工作评估标准表	54
------------------	----

🔗 相关链接

超市职业道德守则范本	58
收银常用英语	59

第3章 收银服务规范

第1节 仪容仪表规范 69

一、仪表修饰原则	69
二、服饰要求	69
三、修饰要求	72

🔗 附录 工具表单

表 3-1 收银员仪表自检表	74
----------------------	----

第2节 行为举止礼仪 76

一、站姿礼仪	76
二、坐姿礼仪	77
三、行走礼仪	77
四、手势礼仪	77
五、表情礼仪	78
六、营业现场礼仪	78
七、顾客接待礼仪	80

☞ 相关链接

收银行为规范范本	81
收银员奖罚细则范本	84

☞ 附录 工具表单

表 3-2 收银员行为规范自检表	87
------------------------	----

第 3 节 服务语言规范 88

一、服务用语原则	88
二、服务用语技巧	89
三、收银服务语言	90

☞ 附录 工具表单

表 3-3 收银员服务语言自检表	94
------------------------	----

第 4 章 收银必备知识

第 1 节 认识收银机 97

一、收银机基本特点及结构	97
二、收银机主要功能及分类	101

第 2 节 条形码常识 104

一、条形码技术应用特点	104
二、商品条形码码制	106
三、条形码打印设备和识读设备	109

第3节 货币识别办法	112
一、货币的主要特征	112
二、货币的真伪鉴别	121
第4节 信用卡知识	124
一、信用卡的定义	124
二、目前流通的信用卡	124
三、信用卡的样式	124
四、信用卡的使用方法	125
☞ 相关链接	
商品条码管理办法	127

第5章 收银必备技能

第1节 收银机的应用	137
一、收银机的交易操作	137
二、收银机结束工作的操作	146
三、收银机的保养和故障处理	147
第2节 收银操作技能	150
一、商品扫描	150
二、商品消磁	152
三、商品装袋	155

四、收款程序	157
五、核对收讫章与 POS 凭条	157
六、收银图章使用	158
七、错误单据处理	159
八、优惠卡的收银操作	160
九、退换货收银操作	161
十、现金收款	163
十一、支票收款	165
十二、银行卡收款	167
十三、赠券、商品券	171
十四、内部购置	172
十五、定金管理	172
第3节 点钞操作技能	174
一、点钞基本程序	174
二、点钞基本要领	175
三、点钞基本操作	176
四、硬币清点要领	188
第4节 发票开具操作	191
一、发票基本构成要素	191
二、发票的使用	193
三、发票的保管	196
四、发票缴销程序	196

☞ 相关链接

× × 超市发票规范开具的规定	198
× × 超市支票进账收受规定	200
增值税专用发票使用规定	202
中华人民共和国发票管理办法(节选)	210

第6章 收银作业技巧

第1节 收银作业流程	215
一、收银岗位实务	215
二、收银总流程	217
三、每日作业流程	218
四、每周作业流程	222
五、每月作业流程	223
六、收银流程实例	223
第2节 收银营运操作	226
一、收银员排班	226
二、排岗与工作餐安排	229
三、大钞预收操作	231
四、设零兑零操作	233
五、收银注意事项	237

六、防损安全管理	247
----------------	-----

🔗 相关链接

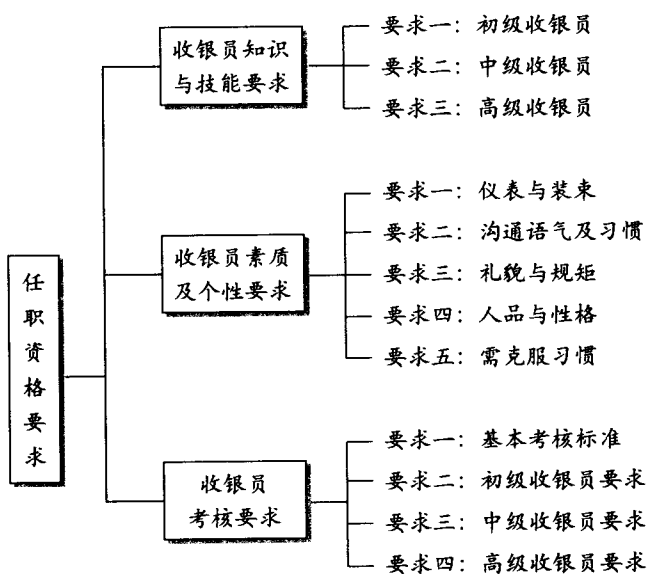
超市收银操作规定范本	253
超市收银问题解答	255
探查收银员少收账款的方法	258

第 1 章

任职要求要求

- 1. 收银员知识与技能要求
- 2. 收银员素质及个性要求
- 3. 收银员考核要求

任职资格要求示意图



第1节

收银员知识与技能要求

通常所讲的收银员是指从事现金收取的工作人员，随着经济的不断发展，时代给收银员赋予了新的定义。收银已成为一个专业并细化的职业，作为收银员，首先要清楚并了解自己职业的基本知识与技能，才能向更高境界进发。

即时播报

据《北京青年报》报道，分析报告显示，市场需求最大的10大职业中，营业员、收银员最俏，其市场需求最大。

就目前沈阳营业面积在5000平方米的大型超市共有27家，市内便利店近2000家，但收银员人才较为匮乏，大部分收银员所接受的培训不是很专业，收银员职业技能水平参差不齐，整体素质不是很高。随着中国放开对外资零售业在中国开店的限制，更多的外资进驻中国，市场将急需高素质的收银人员。