

金牌店员 必修课

收银员的精彩修炼

张春华 编著



收银员是一个特殊而又重要的岗位，本书详细介绍了收银员的工作职责、收银程序，对收银员顺利开展工作有很重要的指导意义。对不同岗位收银工作的介绍可以使在不同岗位上的收银员更好地对号入座，改进工作。

店员手册

金牌店员 必修课

 收银员的精彩修炼 

张春华 编著

中国宇航出版社

· 北京 ·

版权所有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

金牌店员必修课: 收银员的精彩修炼 / 张春华编著.
—北京: 中国宇航出版社, 2007.4
(店员手册)

ISBN 978-7-80218-238-7

I. 金… II. 张… III. 商店—商业服务 IV. F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 043882 号

责任编辑 卢 珊

封面设计 谭卫华

出 版 中国宇航出版社
发 行

社 址 北京市阜成路 8 号 邮 编 100830
(010) 68768548

网 址 www.caphbook.com/www.caphbook.com.cn

经 销 新华书店

发行部 (010) 68371900 (010) 88530478 (传真)
(010) 68768541 (010) 68767294 (传真)

零销店 读者服务部 北京宇航文苑
(010) 68371105 (010) 62529336

承 印 北京智力达印刷有限公司

版 次 2007 年 5 月第 1 版 2007 年 5 月第 1 次印刷

规 格 787 × 960 开 本 1/16

印 张 7.75 字 数 110 千字

书 号 ISBN 978-7-80218-238-7

定 价 74.00 元 (全书共 4 册)

本书如有印装质量问题, 可与发行部联系调换

前言

近年来，我国的零售业发展得很快，那些遍布于各类城市的零售卖场不仅数量众多，形式上也从大型零售商店垄断市场的结构，转向以大型零售商店、各类连锁商店、超级市场、仓储商店等零售商业形式组成的多元化经营结构。但另一方面，商店的经营方式和内容却逐渐趋同化，原本依赖铺天盖地的宣传攻势“一招鲜吃遍天下”的操作方式，已经远不能适应目前的市场环境。越来越多的商店也开始重视渠道的力量，作为销售渠道的末端——终端也成为各个商家的必争之地，一时间“终端为王”、“决胜终端”等理念被一些企业接受并付诸实践。

终端作为“销售的最后一公里”，重要性不言而喻，而店长、营业员、导购员和收银员作为终端销售的“临门一脚”也越来越被企业所重视。一个高效能的店长能够使商店变得寸土寸金，使每一份空间都能带来最高的效益，也只有这样的店长才能做好人员、商品、财务、信息的管理，保证门店能够长盛不衰。而营业员、导购员和收银员则是距离顾客最近的人，能否引来顾客关键在营业员，能否用商品打动顾客达到交易关键在导购员，而能否管理好营业收入，让顾客满意地离开则要看伶俐的收银员，只有他们的出色工作才能使顾客盈门，只有他们的通力协作才能让商店日益兴旺，最终制胜终端。

本丛书专门针对店长、营业员、导购员、收银员这四种基础岗位而设计，是已在或正要进入零售业工作的相关从业人员的工作指南和迅速提升自身业务技能、历练个人素质的工具，另一方面，这套工具也是企业对员工进行培训的最佳教程，在它的正确指引下，企业的员工会迅速地成长起来。

《店长的全面修炼》从店长的自我认知开始，先介绍了店长的基本职责、工作内容，毕竟要做到高效先得从最基本的做起。然后分别从准备工作、卖场规划、商品管理、员工管理、顾客管理、营销管理、财务管理、信息管理等几个方面介绍店长如何才能在这些方面做到高效能，其中实用的方法、技巧十分值得借鉴。这几个方面基本上涵盖了店面管理的各项内容，如果一名店长能够在这些方面做得到高效管理，就一定能够使自己的店面高效运转，而高效能的结果自然就是高利润。

《营业员的强化修炼》是专门为在各种门店中工作的营业员而写的。营业员不同于其他的岗位，营业员要做的工作内容较多，既要为顾客提供咨询服

金牌店员必修课.....

务，又要照顾好自已的商品货架，有的还要为顾客开票收款。因此，营业员是个要求更加全面的岗位，营业员要具备各种必要的素质。而本分册就是对营业员各种能力素质的强化训练，既详细介绍了零售业、商品、服务知识，又重在为营业员提升自己的个人能力、商品推介技巧、卖场布置方法提供可行的参照技巧、方法，使营业员可以依书行事，按方法训练，真正把自己训练成为一个金牌营业员。

《导购员的完美修炼》是针对商店中的导购员。作为导购员他们的主要工作就是向顾客介绍商品，说服顾客购买，本分册也正是以此为展开。首先教导导购员如何塑造完美的导购员形象和修炼“金口玉言”，其次把握不同类型的顾客，以商品为中心进行导购，还有如何来处理导购中的“不完美”，从而为顾客提供最完美的服务。

《收银员的精彩修炼》详细介绍了作为收银员的工作职责、收银程序，对收银员顺利开展工作有很重要的指导意义。职场看台的例子使知识的介绍更加生动、形象，更利于收银员去理解不同岗位收银工作的介绍可以使在不同岗位上的收银员更好地对号入座，改进工作。最后，由于收银员岗位的特殊性，收银员了解必要的相关法律知识可以避免自己走向违法或犯罪的道路。

本丛书针对当前专业化销售管理发展的趋势，具有良好的规范性、系统性、实用性和前瞻性。本丛书的四个分册各具特色，针对性强，其可操作性能使你受益匪浅，能力迅速提升。它将使你成为一个优秀的人才，在零售业中打拼出一番自己的天地。本丛书是商店经营者培训员工、组建工作团队、实现销售目标的实用培训书籍，并且它也可以使新入行的员工迅速进入角色、适应本职工作要求，可以使已经工作多年的人进一步提高自身的专业素质和工作能力，表现得更为出色。

编 者

2007年4月

目 录

第一章 非同寻常的“寻常岗位”	1
☆ 由“被打耳光”看收银员的职业道德要求及规范	1
☆ 由“无笑服务”看收银员的职业素质及个性要求	3
☆ 由“晾你一边”看收银员的服务规范要求	8
☆ 由“‘秀气’的收银小姐”看收银员的技能知识要求	11
第二章 无规矩不成方圆：收银员岗位实务	15
☆ 收银的总则与总流程	15
☆ 收银岗位的职责与工作流程	16
☆ 收银员作业过程实务分析	19
☆ 收银员的作业服务标准	28
第三章 玩转你的工具：收银机操作	32
☆ 商品条形码大起底	32
☆ 解构收银机	35
☆ POS机，不得不说的“电子武器”	43
☆ 做个好医生：收银机故障诊断	48
第四章 心手速动的现金收银	54
☆ 现金收银知多少	54
☆ 看紧钱匣子：兑零和大钞管理	59
☆ 领取备用金	63
☆ 慧眼识假币，谨慎收残币	64
☆ 其他类收银——一刷而过的磁卡	68
第五章 收银员的完美顾客服务	72
☆ 收银员待客用语规范	72
☆ 包装检查	74
☆ 装袋作业	75
第六章 异常事件的异常处理	78
☆ 接待中的特殊情况及其处理	78
☆ 收款差错的处理	80
☆ 无效支付的处理	82

第七章 岗位点金：优秀收银员的成功经验	85
☆ 门店收银员：将顾客满意地送出门	85
☆ 商超收银员：不只是结账.....	87
☆ 酒店收银员：要的就是过程	91
☆ 做餐饮收银员：饭店的另一个窗口	97
附录一：申报收银员资格培训认证的条件.....	101
附录二：《商品条码管理办法》（部分）	102
附录三：《中华人民共和国人民币管理条例》（部分）	105
附录四：《中华人民共和国发票管理办法》（部分）	107
附录五：《增值税专用发票使用规定》（试行）（部分）	110
附录六：第五套人民币各券别防伪特征.....	115



第一章 非同寻常的“寻常岗位”

☆ 由“被打耳光”看收银员的职业道德要求及规范

60多岁的张老太在某商场买了青菜和汤圆等物品后，结账时，收银员告诉张老太应付款36元，并为张老太开出了购物小票。因为她平时就有购物核对小票的习惯，但是当日她没戴老花镜，便说自己视力不好，要收银员帮忙核对一下购物小票上的钱数。可是，收银员看了张老太一眼说：“您瞅瞅后面排的那些人，眼神不好还出来逛啥呀？小票上不有吗？自己回去慢慢对呗！”张老太一听此话，一怒之下打了收银员一耳光。

商场提供给顾客的不仅仅是商品，更重要的是良好的服务，好的服务能够给顾客带来愉快的心理享受，反之，差的服务则极有可能引起顾客的不满，甚至可能导致顾客不能克制自己的行为。

收银员作为卖场的“窗口”，其态度代表了商家的服务质量与服务水平。作为一个非同寻常的“特殊岗位”，收银员是企业最后的代表，顾客对企业的印象会大大地受到收银员表现的影响。既然如此，收银员就必须知道这个职业的道德要求和道德规范。

一、收银员的职业道德要求

无论从事哪个行业，首先都必须遵守本行业的基本道德要求，只有这样才能在这个行业中立足。作为收银员也必须遵守收银员的基本道德，其基本要求如下。

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. 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，维护商店的社会形象，当个人利益与国家利益或者商店利益发生冲突时，要果断地舍弃自己的个人利益，顾全大局。

3. 全心全意地为“上帝”服务

收银员应树立顾客就是“上帝”的思想，真正做到尊重顾客，全心全意为顾客服务。通过自己的热情服务，让顾客高兴而来，满意而归，为企业创造更好的经济效益。

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。

收银员的职业道德基本要求是每个收银员都应该牢记的，在平时的工作中要按照基本要求的内容来提醒自己，时刻参照执行，只有这样才能规范自己的言行，提高自身素质。

二、收银员的职业道德具体规范

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的原则，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，第一，切实贯彻国家的物价政策，做到公平买卖；第二，严格按照商品的标价结算，不私自增加或减少结算金额，坦诚地接受监督，第三，不得在顾客结款时胡乱报价，做到唱收唱付、诚信无欺；第四，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。主动就是要主动招呼顾客，主动为顾客服务；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；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；周到就是千方百计地为顾客着想，尽一切可能为顾客提供完善的服务。

4. 诚实守信

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。守信誉、重承诺、讲信用，是经商之本。目前，大多数商场特别是大中型超市，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。收银员在工作中应做到视顾客如亲人，主动实践企业的承诺，诚信守信。

三、做好服务是收银员职业道德要求及规范的基石

只有熟悉了收银员职业道德要求及规范，在工作中才能够更好地为顾客服务。而要在工作中真正做到遵守收银员的职业道德及规范，还要特别做好以下几方面的服务工作。

1. 友善和蔼的服务态度

无论怎样，每位顾客希望得到友善和礼貌的服务，主动帮助有需要的客人、全心全意表示谢意的话语，更能赢得回头客。

2. 随时准备照顾顾客

照顾顾客与收银有同样的重要性，伤残、年老、有婴儿车的顾客及孕妇应给予协助。

3. 认真处理顾客的投诉

当顾客投诉时，收银员应让顾客把投诉的内容说清楚，并且做到同情他们的处境，尽量协助解决或作出适当的道歉，这样做会令客人愤怒的情绪得到缓解。如果有些投诉是你能力范围所不解决的事情，应报告经理或其他负责人员来处理。注意争执只会令事情恶化，要避免与顾客发生冲突。

4. 熟练掌握收银工作技能

一个优秀的收银员应在每天工作前 10 分钟做好以下几项准备工作，第一，打点银头，第二，预备足够的胶袋和流水带，第三，准备足够的钱币找赎。

当在收银机上记录下最后一项货品后，须询问顾客有没有其他需要，如不需要则按找赎键找赎。从客人手中接过现款时将面值读出，找赎时亦应读出找赎数额，清楚地交予客人，这样可以避免因找赎错漏而引起不必要的纷争。

工作期间暂离岗位时应注意锁好收银机，并挂上暂停牌。

当然，收银员还要掌握一项特殊的技能，即识别伪钞。当收到大面额纸币，并发觉有可疑时，应通知经理来处理。

一个收银员服务态度的好坏，直接影响着顾客消费的心情。从老太怒打收银员的例子中可以看出，收银员在服务完成的时候，态度上明显有不愉快的神情，甚至出现了奚落张老太的言语，才会惹的张老太用“打耳光”的方式来表示对收银员态度的不满。收银员这项工作不单单是技术达标，在服务态度方面更是要求很高，加强收银员职业道德观念的培养是很必要的。

☆ 由“无笑服务”看收银员的职业素质及个性要求

张先生来到一家超市购物，进门后刚好碰到两个收银员换班交接，两个人都在整理东西，一个人在整理账单接班，一个人在整理收银台下班，两个收银

员都无视张先生的存在。因为所要购买的东西不是太急，张先生便离开这家超市到另外一处购买了自己所需的物品。收银员一脸麻木，或者是一脸无辜，甚至是眉头紧缩，这已经成为超市收银员的通病，这种与笑容无缘的服务被称之为“无笑服务”。这种“无笑服务”的背后其实是隐含了收银员服务的单一，那么，收银员是不是也要个性化服务？

一、收银员的职业素质——心理素质

1. 收银员心理素质的构成要素

具备良好的心理素质在整个服务过程中都非常重要，构成收银员心理素质的要素主要包括以下两个方面。

①情感因素

情感是人对客观现实的一种特殊反映形式，是人对现实中的事物和现象是否符合其需要而产生的态度体验。收银员对本职工作、消费者以及对收银工作有关的各种事物和现象，会抱有不同的态度，存在不同的情感。由于情感是人对事物好恶的一种倾向，所以不同的情感就会引起不同的行为，或使行为积极，或使行为消极。

健康的情感包括高尚的道德感和崇高的事业感，收银员只有具备了这样一种健康的情感品质，才能保障自己的工作不受外界因素的影响，才能使自己的收银工作更加符合消费者的心理需要。

②意志因素

意志是人为了实现预定目的而自觉努力的一种心理过程。意志具有积极的能动性和制约性。意志的能动性推动主体朝着确定的目标前进，意志的制约性使主体克服各种障碍，穿越阻力而前进。能动性和制约性的平衡与统一形成自觉坚定的意志。收银员良好的意志品质主要包括以下几个方面。

第一，坚毅性。坚毅性是指人能以充沛的精力和坚韧不拔的毅力克服一切困难和挫折，为实现目标始终坚定不移。具有坚毅性品质的人能够经受长期紧张有压力的活动，遇到困难和问题不会气馁。

收银员每天都要和顾客打交道，在收银活动中，要始终保持主动、热情、耐心、周到的服务态度与服务质量，如果没有充沛的精力和顽强的毅力往往不易做到。具有坚毅性的收银员，不仅要具有坚持的决心，还要具有顽强奋斗的品质，能持久出色地完成收银任务。拥有坚毅品质的收银员，能在每天的工作中自始至终地保持饱满的情绪，充满热情与活力去接待好每一位顾客，他们在做好自己本职工作的同时，还会尽可能地满足顾客的其他需要。

第二，自控性。自控性是指善于控制与支配自己行动的能力。具有自控能

力的人，能对各种事物或突发事件做出冷静的分析，他们总会使自己的行为朝着既定的目标前进。

收银员的工作是一种貌似轻松实则繁重的劳动，而消费者又是千差万别的，在收银活动中，二者都不可避免地受着各种主观和客观因素的影响，会出现各种各样的矛盾，甚至产生剧烈的心理冲突。因此，收银员必须具备良好的自我控制能力，善于克服各种因素的影响，约束和支配自己的言行举止，控制自己的情感，使自己保持应有的服务态度和服务质量，从而出色地完成自己的工作。

第三，决断性。决断性是指人辨别是非及迅速采取决策应对的能力。具有决断性的人，能善于观察事物的发展变化，去伪存真，明辨是非，迅速而坚决地作出决定。

收银员由于每天要接待各种不同购买行为的消费者，双方产生这样或那样的矛盾是不可避免的。明辨是非，当机立断，迅速而合理地处理好矛盾，或在条件许可的情况下，毫不犹豫地采取行动，满足消费者的特殊要求是收银员提高服务质量的保证。

第四，自觉性。自觉性是一个人在行动中具有明确的目的性，并能充分认识到行动的社会意义，使自己的行动服从于社会的要求。具有自觉性的人，深信自己行动目的的正确性与必要性，因而在行动过程中能自觉地完成各项任务，抑制个人的任意行动，服从组织的纪律约束。同时，具有自觉性的人还能虚心接受别人提出的合理意见，能够不为一些私心和杂念的影响所动摇。

具有自觉性的收银员，不仅能充分认识到收银活动的目的性和社会意义，也能自觉地为实现工作目的而努力。

2. 收银员心理素质的培养

收银员心理素质的形成和发展，主要是依靠后天自我的培养。比如，接受一些思想教育，参加一些社会实践活动，都能提高自己的心理素质。收银员心理素质的培养方法主要有以下三种。

①改善收银员的客观环境

心情舒畅的环境是培养收银员良好心理品质的外在条件。收银员的工作是复杂、单调、辛苦的，容易产生心理上的疲劳，这种心理上的疲劳往往影响到收银员的心理品质。因此，在条件许可的情况下，要尽可能地为收银员创造心情舒畅的环境。

创造良好舒畅的心境，可以采取一些措施，比如美化收银环境，提高设备水平，协调成员关系，提高知识技能，改善生活条件等。

②正确引导收银员的主导需求

人们最值得珍重的需求视为主导需求。收银员的心理主导需求是由多方面原因促成的。收银员平时应增强社会责任感和荣誉感,正确引导自己的主导需求,一般有三个方法,第一是选择高级的主导需求,第二是激发积极的专业兴趣,第三是树立正确的信念。

③增强收银员的自我意识

收银员良好的心理素质不仅取决于收银员的气质、能力、性格等个性心理,而且还取决于收银员的品德、情感等自我意识心理。收银员培养自己心理素质的一个重要方面,就是在掌握自己个性心理特征的基础上,进行自我意识能力的培养。自我意识的增强能使收银员主动根据社会要求,发扬自己个性中的优点,抑制个性中的缺点。

另外,收银员想要提高自我的意识能力,还可以从其他三个意识方面入手,不断加强这三个方面的训练,从而提高自我意识能力的认知水平。

思想意识方面。收银员必须以高标准严格约束自己。一旦放松对自己的要求,则容易做出一些违反财务制度、财经纪律的事情。所以作为收银人员,必须加强对财务制度、财经纪律方面的学习,时刻给自己敲响警钟。

工作意识方面。收银员首先应端正工作态度,不断更新知识,对工作认真、严谨,具备良好的职业道德,秉公办事,一丝不苟,公平正直。

服务意识方面。能巧妙地运用服务技能、语言技巧,化干戈为玉帛。作为训练有素的专业收银员,应掌握有关消费心理、服务心理的基本常识,并运用于实际工作中,使收银服务工作精益求精,对客服务质量能更上一层楼。

二、收银员的职业素质——业务素质

收银是一项操作性、技能性极强的工作,应具备一定的专业技能,这些专业技能都是从平时的实训操作、专业理论知识的学习、人际沟通,或者是语言修炼中获得的。收银员掌握专业技能水平的高低,表现在收银员业务素质的强弱上。收银员业务素质的提高可以从以下几个方面进行培养。

1. 实训操作技能

随着电脑在收银工作中的逐渐普及,作为现代收银员必须学习这方面的操作技能,例如计算器的操作、收银机与记账机的操作等。

①实训操练(上机练习)。实训操作训练的目的在于练习收银结算、POS机的熟练运用等操作技能。收银员在实训操作中可以掌握以下几个方面的技能,第一,接待文明礼貌用语、唱收唱付的应用;第二,扫描、收银单笔的速度;第三,收银技巧,如问顾客取零钞、商品装袋技巧等;第四,对顾客的解释用语、服务态度及服务技巧;第五,防盗意识;第六,突发事件的处理方式。

②实训操作实施方案的几个步骤,第一,分组记录单品收银时间,单笔收

银最快与最慢时间；第二，统计操作中的收银差错率；第三，唱收唱付情况的落实；第四，测试 POS 机商品数据库资料可否正常下载，收银机各个功能键是否能熟练运用；第五，模拟防盗训练，分组练习，测试实际操作中的收银员对收银通道的敏感程度及收银员的防盗意识；第六，锻炼测试收银员的心理承受能力，如顾客较多排长队、顾客出言不逊等情况的随机应变能力。

2. 知识技能

收银员应具备必要的基本知识。在专业知识的培养上，收银员应对收银工作流程有全面的了解，并经常参加一些技能培训。比如，收银员对点钞知识和计算器加减知识的学习。

①点钞的训练。具体操作方案，第一，收银口提供点钞纸，接受培训的收银员人手一份；第二，分组训练；第三，分组计时比赛（可使用多种点钞方法）；第四，比赛结果评分规则为在正确率的基础上比赛速度。

②计算器加减的训练。具体操作方案，第一，要求收银员每人准备一部计算器；第二，由收银主管出题（多位数加减法）训练；第三，分组进行加减法比赛，由收银主管当场出题（加减法混合，十个题一组，共五组）。

3. 沟通技能

作为优秀的收银员，不仅能与上级、同事之间进行正常沟通，还应掌握与消费者沟通的技巧、方法，变机械、单调的服务为充满人情味的交流。

4. 语言技能

作为收银人员，应掌握一定的外语知识，并能运用于对客结账等服务的实际工作之中。

三、收银员的个性要求

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，并且和顾客进行愉快的沟通，将使顾客在购物之余还能感受到亲切、友善的购物气氛。也许顾客并不会当面称赞或感谢，但是当顾客愿意再度光临时，就是答谢工作人员的最好证明。因此，每一位收银员皆应谨记商场并非只有一家，客人可以选择光临或不光临，所以一定要提供全面的服务，让顾客再度惠顾。此时注意收银员的个性要求是很重要的。

收银员的微笑服务让顾客身心愉悦，但微笑服务只是收银员个性要求的一个方面，收银员的仪容和举止态度更能影响顾客的消费行为，告别“无笑服务”，多一点个性化服务，对收银员个人和企业都是十分有利的。因此，收银员在工作的时候还应注意自己的仪容和举止态度。

1. 仪容

商场是生活化的购物场所，因此收银员的服装仪容应以整洁、简单、大

方,并富有朝气为原则。

①整洁的制服。每位收银员的制服,包括衣服、鞋袜、领结等,必须保持一致并且维持整洁、不起皱。工作时,员工识别证、职位配章必须佩戴好,并且别挂在统一且固定的位置。

②清爽的发型。收银员的头发应梳理整齐。发长过肩者,应以发带束起。

③适度的化妆。收银员化淡妆可以让自己显得更有朝气,切勿浓妆艳抹,反而造成与顾客之间的距离感。

④干净的双手。若收银员的指甲藏污纳垢,或是涂上过于鲜艳的指甲油,会使顾客感觉不舒服,而且过长的指甲也会造成工作上的不便。

2. 举止态度

①收银员在工作时应随时保持笑容,以礼貌和主动的态度来接待和协助顾客。与顾客应对时,必须带有感情,而不是表现出虚伪、僵化的表情。

②当顾客发生错误时,应以礼貌的口气向顾客说明。

③收银员在任何情况下皆应保持冷静与清醒,控制自己的不良情绪,切勿与顾客发生争执。

④员工与员工之间切勿大声呼叫或彼此闲聊,须要同仁协助时,应尽量使用叫人铃。

☆ 由“晾你一边”看收银员的服务规范要求

某购物广场的客流高峰期,一位顾客推着一车物品在收银台前排队结账。当商品条码扫描进行到一半时,收银台前来了两位佩戴红色工牌的商品部门课长。只见这两位课长跟收银员说了几句什么,收银小姐立即放下了手中扫描了一半的商品,跟那两个员工核对其来。顾客没说什么,继续等着,然而5分钟过去了,他们三个人的核对仍然没有结束,顾客还是没说什么,10分钟过去了,核对没有结束,顾客与他的家人无奈地交换着表情。15分钟过去了,顾客实在忍无可忍发了火:“你们有完没完,能不能把我的东西算完账再说”。顾客边说边向其他等待买单的顾客说:“连个招呼都没有,就把我们晾到一边去了。”其他顾客连连点头表示赞同。三个人这才结束了核对,收银员又继续开始工作,自始至终没有对该顾客说一句“对不起”,顾客很不满意的离开了。

你急我不急,把顾客“晾你一边”,收银员可以这样对待顾客吗?

要做好收银员必须遵守必要的服务规范要求,在着装仪容、行为举止、收银操作上都要规范化,那么,如何使自己的行为规范化呢?

服务态度是对顾客的思想情感及行为举止的综合表现，包括对顾客的主动热情程度，敬重和礼貌程度，服务态度是衡量服务质量的重要标准和内容。

服务的八字方针是主动、热情、耐心、周到，不论在工作中碰到何种情况收银员都应该想到使用文明用语：“您、请、欢迎、对不起、没关系、谢谢、再见。”良好的服务态度是收银员应该具备的职业道德和职业素质，在工作中做到规范服务，才能避免把顾客“晾你一边”的事情发生。

服务规范是指在服务工作中，收银人员必须自觉遵守并执行的标准、制度和措施。这些标准、制度和措施包括收银员的礼仪规范、行为规范、收银规范三个方面，包括收银员的仪容仪表、着装规范、行为举止、服务态度、服务用语等各方面的内容。

收银员的服务规范要求有以下几个方面。

一、礼仪规范要求

1. 头发

收银员必须保持头发清洁整齐，发型造型不得过于夸张、怪异，颜色不得过于鲜艳，如是短发，不可遮及眉毛，过肩长发则必须束扎盘结。

2. 化妆服饰

①收银员上班可化淡妆，口红、眉毛需涂描得体，不得浓妆艳抹。

②指甲须短而干净，不得留长指甲。使用指甲油时，只可涂无色或肉色，且每只指甲均应涂上相同的颜色。

③工作时间不得戴有色眼镜。

④除了手表以外，可佩戴无镶嵌物的戒指，不得佩带大圈或带坠耳环，不得戴项链、手链或脚链，以免妨碍工作。

⑤收银员的制服需清洁、整齐。工装拉链必须拉上，长袖衬衣需扣紧袖口，衬衣下摆应扎放在裤内，着长裤时要用皮带，着裙装时应穿长袜，长袜不得短于裙子的下摆，并一律为肉色。

⑥收银员上岗时一律佩戴胸卡。胸卡佩戴于制服外衣的左胸，其添写内容需规范齐全，外套和内芯无破损和污渍，无照片或经涂改的胸卡不得佩戴。

⑦收银员不得穿拖鞋或雨靴上岗。

3. 手势

收银员的指引手势为五指并拢，掌心朝上，手臂以肘关节为轴，自然从体前上扬并向所指方向伸直（手臂伸直后应比肩低），同时上身前倾，头偏向指示方向并以目光示意。

与人交谈中使用手势时，动作不宜过大，手势不宜过多，不要击掌或拍腿，更不可手舞足蹈。

4. 站姿

收银员站姿要求：头端目正，下腹微收，双肩平正并稍向后张，右手放在左手虎口处交错相握，双手自然垂直放于体前。挺胸、收腹、提臀，双膝尽量靠拢，脚尖呈 30 度角张开（其间距以一拳为宜），脚跟并靠，身体重心自两腿间垂直向下，全身重量均匀分步于双脚，不要集中到脚跟或脚尖。

5. 微笑

收银员的微笑要生动自然、恰到好处，给人以愉快、舒适、动人的感觉。

二、行为规范要求

在服务行为上，收银员必须遵守“八个必须，九个不准”。

八个必须即：

- 必须按规定整齐着装；
- 必须发型规范、淡妆上岗；
- 必须微笑服务，举止端庄；
- 必须文明用语，使用普通话；
- 必须礼貌作业，不摔不扔商品；
- 必须收款准确，唱收唱付；
- 必须保持款台干净整齐；
- 必须保证账款一致。

九个不准即：

- 不准踢、蹬、翘、靠、坐收银台；
- 不准在收银台内聊天、嬉笑、打闹；
- 不准在款台内看书、看报；
- 不准因结账、点款而不理睬顾客；
- 不准在款台内吃东西、喝饮料，将水杯放在款台上；
- 不准在款台会客，存放私人物品，做任何私事；
- 不准与顾客发生争吵、辱骂甚至殴打现象；
- 不准在当班时擅自离台、离岗，如有事离台必须举手通知邻班机关，关上消磁板，并拦上护栏；
- 不准在当班时私自关闭款台或拒收。

三、收银规范要求

- 收银员可在顾客距离收银台 5 步远时开始目视顾客，并面带微笑说：“欢迎光临，请出示您的会员卡”，还卡时微笑地说：“谢谢”；
- 提醒顾客将东西拿上来，说：“麻烦您将商品拿上来”；
- 商品放置在收银台时注意其高度，玻璃及易滚动物品应固定好，避免