

全国高等职业教育规划教材·连锁经营管理专业

收银管理实务

◆ 汤长胜 主编 张雪芬 主审

shouyin guanli
shiwu



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

全国高等职业教育规划教材·连锁经营管理专业

收银管理实务

汤长胜 主编

张雪芬 主审

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书立足收银员职业岗位,结合中国连锁经营协会关于收银员职业综合评价等级鉴定标准,从收银员岗位职责、技能规范、服务规范、道德规范四个方面进行编写,涉及点钞、验钞技术,电子收银机操作,商业POS系统,外币兑换,现金、支票、信用卡结算,物品寄存以及安全管理等内容。

本书可作为高等院校,尤其是高职高专院校连锁经营管理专业和经管类其他相关专业的教材,还可作为连锁企业管理人员的参考用书和企业培训教材。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

收银管理实务/汤长胜主编. —北京:电子工业出版社, 2007.8

全国高等职业教育规划教材·连锁经营管理专业

ISBN 978-7-121-04187-7

I. 收… II. 汤… III. 商业服务—高等学校:技术学校—教材 IV. F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第114380号

策划编辑:王沈平

责任编辑:宋兆武

印 刷:北京市铁成印刷厂

装 订:

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开 本:787×1092 1/16 印张:7.5 字数:192千字

印 次:2007年8月第1次印刷

印 数:4000册 定价:12.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010) 88258888。

出版说明

高等职业教育是我国高等教育和职业教育的重要组成部分，在我国现代化建设中具有重要的战略地位。近年来，我国高等职业教育迅速发展，为社会培养了大批高等应用型专门人才，满足了社会和经济发展的需要。

为了适应我国职业教育改革的需要，突出职业教育的特色，满足高等职业院校对实用教材的需求，电子工业出版社在对有关院校相关专业的教学和课程设置进行了广泛调查研究的基础上，于2006年10月组织全国数十所高等职业院校，在上海召开了“全国高等职业教育连锁经营管理专业规划教材研讨会”，确定了专业主干教材和基础课教材十多种。由于与会代表多是所在学校的领导和业务骨干，其中不乏国家级和省、市级科研或教研项目的负责人和参与者，全国性或地区性专业学会会员以及既有丰富教学经验又有丰富实践经验的“双师型”教师，因此该套教材具有以下特点。

1. 适应高等职业教育发展的要求，突出高等职业教育应用性、针对性、岗位性、专业性的特点。教材在内容和课时两方面都力求适应高等职业教育改革的要求，理论以够用为度，加强实际操作训练，注重对高职学生职业技术能力和管理素质的培养。

2. 兼顾学历课程内容与职业资格应试内容，提升高职学生的岗位竞争能力。教材内容结合高等职业学历教育和相关职业资格考试所要求的内容，力求适合实际岗位的变化和新的要求；因此大多数教材既可以作为高等职业学历教育教材，也可以作为成人高校、自学考试以及职业资格培训的教学用书和自学用书。

3. 关注相关法律、法规的颁布和修订，力求教材内容与时俱进，充分体现相关法律、法规的新规定和新内容。

4. 配套教学参考资料，为高职师生的教和学提供方便和帮助。教学参考资料主要包括配套的习题参考答案、电子教案、课程教学建议等，可为课程教学安排提出指导性意见，减轻教师的备课负担，解决教师在组织实训资料方面遇到的困难；精美、形象电子教案既有利于学生更好地理解教材内容，又可提高学生的学习兴趣。

我们相信，该套教材的出版对于高等职业教育的改革与发展和高等职业专业人才的培养将起到积极的推动作用。对于教材中所存在的一些不尽如人意之处，我们将通过今后的教学实践不断地进行修订、完善和充实，以便更好地服务于我国的高等职业教育。

电子工业出版社高等职业教育分社

2007年6月

前 言

随着连锁经营的发展和零售业竞争的加剧,市场需求大量的营业员和收银员。我国的每个大中型城市都有大型超市和数不胜数的连锁便利店,但收银员人才较为匮乏,大部分收银员所接受的并不是很专业的培训,收银员职业技能水平参差不齐,整体素质不高。为使收银员能较系统地掌握相关知识,我们组织编写了本教材。

本书依据国家职业标准中对“中级收银员”知识和技能的要求进行编写。在教材编写过程中充分体现以能力为本位、以学生为主体,优化整合课程内容,突出高职教育的特色。全书共分六章,包括概论、收银基本知识、点钞技术规范、收银员技能规范、收银员服务规范、收银员职业道德规范等。本书内容翔实、结构严谨、语言通俗易懂,具有较强的实用性和可操作性,符合高职教育的特点和要求。通过本课程的学习,可让学生清楚地了解收银员职业的常识、特点及职业环境,掌握岗位技能,实施规范化服务。

本书既可作为各类高职学校的教学用书,也可供从事收银工作的有关人员参考。

全书由安徽工商职业学院汤长胜主编,北京市商业学校张雪芬主审。第1、2章由汤长胜编写,第3、4章由张孝君编写,第5、6章由姜梅编写。

在本书的编写过程中,参考和引用了许多专家的观点和相关资料,在此谨表深深的谢意。

因编者水平有限,书中难免存在缺点和不足,敬请广大读者批评指正。

编 者
2007年5月

目 录

第1章 概 论	(1)
1.1 收银员概述	(1)
1.1.1 收银员的概念	(1)
1.1.2 收银员的工作范围	(2)
1.1.3 收银员的工作标准	(3)
1.2 收银员考核	(5)
1.2.1 岗位形象考核	(5)
1.2.2 行为规范考核	(6)
1.2.3 岗位技能考核	(6)
本章小结	(8)
思考与练习	(8)
第2章 收银基本知识	(9)
2.1 收银机	(9)
2.1.1 收银机的基本结构	(9)
2.1.2 收银机的功能与分类	(13)
2.2 条形码	(16)
2.2.1 条形码技术应用特点	(16)
2.2.2 商品条形码码制	(17)
2.2.3 条形码打印设备和识读设备	(20)
2.3 结算知识	(22)
2.3.1 结算概述	(22)
2.3.2 结算方法	(26)
本章小结	(29)
思考与练习	(30)
第3章 点钞技术规范	(31)
3.1 手工点钞技术	(31)
3.1.1 手工点钞的工序与要求	(31)
3.1.2 手工点钞的方法与技巧	(32)
3.1.3 硬币的整点	(39)
3.2 机器点钞技术	(40)
3.2.1 机器点钞方法	(40)
3.2.2 机器点钞差错及其预防	(42)
3.3 验钞技术	(42)
3.3.1 人民币的主要特征	(42)
3.3.2 人民币真伪的鉴别	(45)

3.3.3 残币兑换	(51)
本章小结	(53)
思考与练习	(53)
第4章 收银员技能规范	(54)
4.1 收银作业流程与规范	(54)
4.1.1 收银作业流程	(54)
4.1.2 收银员作业规范	(56)
4.1.3 收银营运管理规范	(61)
4.1.4 收银作业中不当事件的处理	(63)
4.1.5 收银员内部偷盗预防管理	(66)
4.2 收银机操作规范	(68)
4.2.1 收银机操作流程	(68)
4.2.2 收银差错的作业管理	(70)
4.2.3 收银机常见机械故障的排除	(72)
4.2.4 收银机常见系统故障的处理	(73)
4.3 POS 系统操作规程	(74)
4.3.1 POS 系统基本结构及主要功能	(74)
4.3.2 POS 系统操作规程	(77)
4.3.3 POS 系统实例简介	(81)
本章小结	(88)
思考与练习	(89)
第5章 收银员服务规范	(90)
5.1 仪容仪表规范	(90)
5.1.1 服饰要求	(90)
5.1.2 修饰要求	(91)
5.1.3 仪表要求范例	(92)
5.2 行为举止礼仪	(93)
5.2.1 举止礼仪	(93)
5.2.2 行为礼仪	(94)
5.3 服务语言规范	(95)
5.3.1 服务用语技巧	(95)
5.3.2 收银服务语言	(95)
本章小结	(100)
思考与练习	(100)
第6章 收银员职业道德规范	(101)
6.1 收银员职业道德规范的基本要求与内容	(101)
6.1.1 收银员职业道德规范的基本要求	(101)
6.1.2 收银员职业道德规范的内容	(102)
6.2 收银员的心理素质和职业素质要求	(103)

6.2.1 收银员的心理素质	(103)
6.2.2 职业素质要求	(104)
6.3 收银员职业道德修养	(105)
6.3.1 收银员的职业道德意识	(105)
6.3.2 收银员职业道德修养的内容	(106)
本章小结	(107)
思考与练习	(108)
参考文献	(109)



第1章 概 论

【学习要点】

- 对收银员的知识要求和技能要求
- 收银员的工作范围和标准
- 收银员的考核要求

1.1 收银员概述

1.1.1 收银员的概念

1. 收银员的定义

连锁超级市场最具连锁经营的特点，它是一种规范化经营、标准化服务的现代零售商业形式。规模较大的超市一般都专门设有收银部，主要负责收取货款、为顾客提供商品装袋服务并管理日常收入的现金等。

收银员是指操作收银机、银行卡设备，从事收取现金、支票、信用卡，为顾客开具销售单据、发票并对本部门销售收入进行核算的人员。收银工作是以货币计量为基本形式，采用专门方法对经济活动进行核算和监督的一种管理活动。

营业收入的簿记、收银、结账等工作程序涉及财务知识，对收银员的业务培训与考核可按照财务人员一样对待。收银员直接面对顾客，其仪表仪容、考勤、组织纪律、服务规范等方面可按照营业人员来要求。

2. 对收银员的知识要求

按照国家劳动部门考核标准，收银员分为初、中、高三个级别，不同级别收银员所具备的知识是有差别的。

(1) 对初级收银员的知识要求。初级收银员一般应具有初中文化程度，具备收银员的基本素质，反应灵敏，了解本岗位的工作流程，做到规范运作；熟练掌握操作技能，确保结账、收款的及时、准确、无误；初级收银员还应熟悉本超市商品促销及陈列知识、电脑和财务知识，具有识别假钞和鉴别支票真伪的能力，具有一定的服务意识和销售技巧，服务、协作意识强并了解本超市基本的安全知识。

(2) 对中级收银员的知识要求。中级收银员一般应受过收银方面的专门训练，具有中职以上文化程度，具有一定独立处理问题的能力较强的服务、协作意识，了解超市相关管理制度，熟悉超市《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；中级收银员还应了解银行业务的运作，熟悉《票据法》，资金安全意识强，工作

耐心细致，对长短款能及时查出原因并更正处理。

(3) 对高级收银员的知识要求。高级收银员应接受过高等职业教育，具有大专以上学历程度，具有商品质量监督知识，熟悉电脑操作，能够使用常用办公软件；高级收银员应具有与收银工作相关的财务知识，具有一定的协调、组织能力，能独立处理收银岗位日常事务；高级收银员还应掌握与超市有关的各项规章制度，并能贯彻落实，具有商品企划活动和新品的推广活动能力及商品的进销存知识，了解超市产品特色与卖点，具有与商业相关的法律知识并掌握有关的安全操作知识。

3. 对收银员的技能要求

不同级别的收银员所应达到的技能水平也有差别。

(1) 对初级收银员的技能要求。初级收银员应能为顾客提供快速、优质的结算服务，能够做好营业前的各项准备工作以确保收银工作的顺利进行。在结账收款时，对所收的现金要坚持“唱收唱付”，及时验钞，对支票要核实相关内容。要管理好备用金，确保备用金的金额准确、存放安全；要管好用好发票，做到先结账后开票，开票金额必须与所收现金金额相符，对退票、废票要及时更正；还要做好商品的防损管理，严防商品从收银通道流失。

(2) 对中级收银员的技能要求。中级收银员除了应达到初级收银员所具备的基本技能，还要了解超市的各种运营作业及促销活动并能够解答顾客咨询。要保持收银台区域卫生及“孤儿”小商品的归放与统计。能反应敏捷、得心应手地处理顾客提出的尖锐问题。中级收银员要对收银工作中出现的问题进行总结分析，向上级汇报并提出建议。收银结账中的换零、重复打印等问题要能灵活解决。中级收银员还要做好日常防火、防盗工作，并协助店内盘点，对新收银员能耐心仔细教导并协助收银主管做好新收银员的培训工作。中级收银员一般为收银小组长，要认真做好每次的收银交接工作并做好记录。

(3) 对高级收银员的技能要求。高级收银员要能够指导初、中级收银员全面开展收银工作，切实保证超市的各项规章制度在收银区域得到贯彻落实，具有很好的组织能力、协调能力、核算能力、外交公关能力和语言表达能力；高级收银员应具备制定收银工作计划和总结的能力，并且能够组织实施；高级收银员还要具备审阅收银区域的各种报告、单据、文稿的能力，能对顾客巧妙建议，进行针对性销售；高级收银员要能够主动协助店长做好商品进销存和货品的控制并且能够承担对初、中级收银员进行培训、考核的工作。

1.1.2 收银员的工作范围

1. 为顾客提供结账服务

顾客购物需要结账时，收银员应主动热情地接待顾客，熟练操作收银机，向顾客提供快速、准确、友善的货款结算及装袋服务。在收款的过程中，收银员还应监督商品的价格，及时纠正各类商品的不准确标价。



2. 负责现金和单据的保管

由于工作岗位的需要,收银员每天收取大量的现金,要注意妥善管理好营业款并按规定解缴。对转账结算用的凭证、单据也要妥善保管。在收款过程中,收银员还应注意识别假钞,加强预防意识,做好资金的安全保障工作。

3. 负责处理单位间的结算

熟悉各类支付工具的结算办法,以及各类结算业务的作业程序与要领。尤其在单位团购时,要负责处理本单位与外单位的结算业务。

4. 协助现金账目的登记与核实

由于超市收银工作涉及的现金业务较多,会计账目登记和核实的工作量较大,财务工作需要收银员给与协助。如收银员在缴款前可以填写缴款单,将所缴款项按币别予以登记数量等。

5. 做好商品促销工作

超市经常有各种各样的促销活动,而收银员具有得天独厚的条件,推广促销活动也属其工作范围。

收银员在推广促销活动时应注意以下三点:当顾客所购商品的金额已接近这次活动所需金额时,收银员必须提醒顾客再选购一些商品就可以得到这次促销活动的某种优惠或赠品,这样可以使顾客得到某种意义上的满足与尊重;其次,必须将活动的有关注意事项告诉顾客,如截止日期等;再次,促销活动有“累计”计算和“不累计”计算之分,在“不累计”计算的促销活动中,收银员应注意对此进行宣传与传达,避免不愉快的情况出现。

6. 使商品损耗最小化

由超市结账性质所定,顾客会因某种理由将一些商品留在收银台上,这时,收银员需及时将顾客不需要的“孤儿”小商品归到货架上或及时与防损人员联系,避免不必要的损耗。

1.1.3 收银员的工作标准

1. 基本要求

(1) 友善和蔼的服务态度。收银员都应有和蔼的服务态度,每位顾客都希望得到友善和礼貌的服务,收银员要主动帮助有需要的顾客,结账后全心全意表示谢意。如果每位顾客都能带着购物的好心情离开的话,能够赢得更多的回头客。

(2) 随时准备照顾顾客。照顾顾客与收银同样重要,对伤残、年老、有婴儿车的顾客及孕妇应随时给予协助。

(3) 认真听取顾客意见。顾客在购物、结账过程中有不满意的地方,收银员应能认真听取意见和建议,以谦虚的态度接受并表示改进或向有关部门报告,以便尽快帮助顾客解



决问题。

(4) 熟练掌握收银工作技能。收银员应在每天工作前 15 分钟整理好收银机卫生,准备好足够的找零和工作时的必需品,如不同规格的购物袋、笔、纸及封箱带等物品,做好迎接顾客的准备。

在收银机上记录最后一项货品后,须询问顾客有没有其他需要,如果顾客不需要则收款结账。收到大面额纸币时,应能快速地进行真伪辨别。

2. 工作纪律

(1) 严格履行交接手续。交接班时要与关系责任人当面清点账务、款项、钥匙。

(2) 专人负责,严禁离岗。收银工作必须由指定的专人负责,不得交给与收银工作无正式责任关系的人代管。严禁收银员在工作时间内擅自离开工作岗位,工作期间请假后暂时离开岗位时应注意锁好收银机并挂上“暂停收银”牌。

(3) 账款、账实每笔相符。规范的收银工作不得出现丝毫差错,每笔收银账目与入款额必须相符,错账、错款必须立即查明原因。

(4) 先收后付,禁止交叉。收银员的交接程序应为先接受顾客的款项或单据,待结算完毕后将需要付给顾客的所有手续材料一次付清,不得先付材料后收银,避免跑账。收银员不得同时处理两笔账务,以免混淆不同的账目,给顾客和自己带来不必要的麻烦。

(5) 严格汇报总结制度。出现错误应及时汇报、迅速处理、认真总结并制定出补救或改正措施。

(6) 公私分明,廉洁守法。个人钱财不得与公款混放,收银多款不得私吞,少款不得私补,款项不私借,依法收取款项,不得涂改、销毁收银凭证。

(7) 临危不惧,以稳治乱。在出现意外情况时,要能临危不惧,注意款项安全和完整。特别是遇到人为制造混乱时,能沉着镇定,以稳治乱。

(8) 简洁环境,防止火灾。为了防止错款错单,收银环境应尽量简洁,收银员不得将与收银工作无关的物品带入或存放于收银环境内;收银员应随时注意清扫收银环境,不得随意丢弃废纸废物,工作期间不得在收银环境内吸烟,严禁将纸质物品放在电器上,以防火灾隐患;如果发现顾客在附近吸烟,收银员应及时劝阻并告之到其他允许吸烟的地方,要注意顾客当场熄灭香烟时烟灰、烟蒂的处理方式,以防乱丢引发火灾。

(9) 规范服务,礼貌待客。收银员应依照工作程序和要求提供服务,对待结账和询问的顾客都要主动热情、礼貌待客、微笑服务,必要时应提供帮助。任何时候都不得敷衍、命令或恐吓顾客,不得对吸烟或其他不宜行为的顾客实行罚款等越权行为。

【课外阅读材料】

收银员的苦辣酸甜

“欢迎光临,会员卡有吗?”相信你一定听到过大卖场收银员服务的开场白。然后他利索地取拿商品、快捷地扫描条形码、有条不紊地分类装袋、准确地结算收款或划卡,最后递给你一张收银条——他的动作似行云流水,他的礼貌让你如沐春风。

收银员不仅工作量大,而且服务要求较高,激烈无情的商业竞争已体现在服务水平的



竞争上,为了企业的根本利益,收银员必须坚持顾客至上的理念。一旦有顾客投诉,他们的奖金就要受到影响。所以收银员既要负重,还要忍辱,他们的心理压力往往更甚于繁重的体力劳动。

收银员几乎每天都会受到委屈。有的姑娘边抹泪边扫描商品,也经常有收银员跑到办公室去哭。

某顾客来投诉,怎么回事?原来排在他前面的顾客为凑足200元的金额,又回到卖场内去拿商品,这样就让他多等了10分钟。然而收银员有什么权力不让前面顾客那样做呢?收银结束后,顾客说一包饼干不要了,立即要退钱,收银员告诉他可以到服务台去退货,那人就扔东西,还嚷着要投诉,收银员只得忍气吞声地赔礼道歉。有时收银员问顾客有否会员卡,顾客沉默不语,待收银结束后顾客却掏出会员卡,于是还要重复前面的工作。有些顾客用一次性刮刮卡购物,剩下一两元不等余额,刮刮卡上写明不找零,他们还是和收银员纠缠不休。不少顾客在卖场内乱拿、乱放,结果其他顾客拿了搞错价位的商品。还有顾客拿了生鲜食品没有称好分量就来到收银口,等等。尽管引起这些麻烦的原因出自顾客,但他们的埋怨却冲着收银员。

一个优秀的收银员往往善于调整心态并保持平和的心境,从尊重顾客的立场化解顾客的无名发泄。吉买盛同心店20号POS机是青年文明岗。一天晚间营业期间,一位中年男子喝醉了酒,推着一大堆商品前来结账。做收银工作已四年的厉玲如同往常一样热情地招呼顾客。当顾客把商品重重地搁在了收银台上时,厉玲已闻到阵阵酒气。她倍加小心地扫描、装袋,仍然遭受酒意浓浓顾客的指指点点:“这个太重”,“那个太多”,“这两个要分开放”。厉玲二话没说,拿回全部商品并重新放好,然后她礼貌地说道:“先生,请付127.80元。”那人没有回答;再一次重复,仍没有回答;第三次提醒后,顾客突然发火:“催什么,催命啊?”一串连珠炮朝她开火。厉玲马上说:“对不起,请原谅!”最后,无处发泄的醉酒顾客无趣地离开了。厉玲她们经常接待一位40多岁的妇女,此顾客有洁癖,不准收银员触碰其购买的商品,总是用塑料袋包住商品让收银员扫描,找给她的钞票不能是旧的或脏的。尽管这特殊要求不合理,她们还是尽量给予满足。

听到顾客说声“谢谢”是她们莫大的快乐,收银员们渴望消费者对她们再多一点理解,再多一份尊重。

1.2 收银员考核

1.2.1 岗位形象考核

岗位形象主要从收银员仪容仪表、语言、动作、收银区域卫生等方面考核。

1. 仪容仪表

对收银员仪容仪表的考核主要从发型、仪容、口腔、手、服装及接待顾客表情几个方面进行。

头发保持整齐,可染浅发或黑发,无碎发遮盖眼睛。仪容端庄、清爽,女士化淡妆上

班，男士不能留胡须。牙齿清洁、口气清爽，无异味和刺激味。手保持清洁，指甲不涂彩色指甲油，指甲修剪整齐。统一穿着公司规定的工装，服装要干净、整洁无皱、无污渍。按要求佩戴好工号牌上岗，正面向外，贴好相片并保持干净。

接待顾客时保持自然亲切的微笑，待客应热情、主动、全神贯注。

2. 语言

语言的考核主要看是否使用普通话和文明用语。收银时一律使用普通话，讲话要口齿清晰、表达流利、语言柔和、声音适中，使用文明用语，主动招呼顾客，切忌不理不睬。

3. 动作

动作的考核一是看工作中的姿势，二是看个人习惯。收银员在工作中应身体直立、姿势端正、动作利索、不靠岗、不叉腰。要养成良好的个人习惯，不能有对着顾客咳嗽、打喷嚏等不雅行为。

4. 收银区域卫生

每天擦洗收银台，定期对收银机进行维护与保养，保证所在区域的地面清洁。

1.2.2 行为规范考核

行为规范考核主要从劳动纪律、服务意识以及行为禁令三个方面进行考核。

1. 劳动纪律

按要求打卡，不代他人打卡；严格执行休息时间，上班不迟到、不早退、不旷工，按要求时间就餐；上班时间不吃槟榔、零食，不串岗、靠岗，不聚众聊天。

2. 服务意识

服务态度要礼貌，不让顾客受委屈。服务用语能常用礼貌用语 23 字，必须做到“三声两到手”和“唱收唱付”。

3. 行为禁令

遵守公司里的各项禁令：禁止携带 5 元以上的现金上岗；禁止与顾客发生争吵；禁止在卖场内打私人电话，接听手机；禁止与其他人兑换现金，等等。

1.2.3 岗位技能考核

岗位技能是收银员考核的重要方面，主要从收银速度、对收银机出现突发事件的处理、参与门店促销、安全防损意识、商品熟悉程度、作业流程的掌握、钞票的识别、长短款等方面进行考核。



1. 收银速度

(1) 商品扫描速度。反应要灵敏，动作要利索、快捷，先扫描国际条形码，再扫描店内码。

(2) 商品装袋速度。严格按照公司规定的装袋原则来装袋，做到快捷、合理使用购物袋。

(3) 收款找零速度。唱收唱付声音清晰，能让当前顾客听到听清，收款找零要迅速，确保无差错收银。顾客若刷卡消费，收银员应熟悉各种银联卡的正确操作及简单的故障排除。

2. 对收银机出现突发事件的处理

付款前发现多扫、错扫可以自行更改、调整，付款打单后一定要在服务台处理，不能私自到收银台处理。

收银机突然死机时，若尚未按打印键，则重新启动收银机即可；若已按了打印键，则需将单据号和商品编码记下并在后台查询是否上传，如未上传，则需补打单。

若卖场突然停电，要保管好自己的财物并通知设备维护员，重新启动收银机后再进行收银操作。

3. 安全防损与促销

具备防抢、防迷药、防诈骗的安全意识，掌握安全技巧，确保现金与个人安全。能发现顾客身体携带商品、物品夹带；调包；高价低标；散装称重重量不符等现象。

熟悉卖场的促销活动和买赠活动。

4. 商品熟悉程度

熟悉卖场商品的编码、价格和布局；熟悉卖场散装的果冻、饼干、巧克力，清楚捆装的商品如包装洗发水、火腿肠等的销售方式；了解捆绑在商品上赠品的发放形式。

5. 作业流程

作业流程可分为缴款流程与出库流程。

(1) 缴款流程。向财务上缴当班的营业款，正确填写缴款单，对缴款单不得有任何涂改，熟悉缴款流程与注意事项，如上缴营业款必须有防损员陪同，必须直接交到值日出纳手中等。

(2) 出库流程。大宗业务、扫描不出来、打折处理的商品应开具出库单，正确填写出库单，熟悉出库单的流程及注意事项，楼层的收银员应熟悉三联单的开具方法，大家电的收银员应正确使用六联单。

6. 钞票的识别

能正确辨别假钞和残币，10秒钟之内能识别一张假钞，严格遵守公司制定的残币收取规则，缺角面积超过五分之一的纸币一律不收。

能对提货单、换货单及购物券、储值卡等正确地判别真假与使用。

7. 长短款

收银员要避免长短款，每天超市长短款为正五元负一元，一个月长短款不超过两次，并且每次金额在 20 元以内，楼层不允许有长短款。

【课外阅读材料】

收银员技能考核

随着商战的日益激烈，对每一位员工的工作技能、综合素质的要求也越来越高。收银作为商厦卖场中的一个重要环节，对收银员工作技能方面的要求较高就不言而喻了。从最原始的珠心算、传票收款的方式，到如今的网络计算机等先进技术的引进及运用，对每一位收银员来说都是一种锻炼和考验。除了要拥有热情的服务态度，更重要的就是要具备扎实的专业技能。例如，点钞、验钞的速度与准确性，收款系统的熟练操作，POS 机及刷卡流程的熟练运作，以及把理论紧密联系实际的能力。所以，某商厦本着“能者上、平者让、庸者下”的原则，举行了“收银员技能考核”。此次收银员技能考核受到了极高的重视。考核内容如下：

第一项：票据理论知识笔试；

第二项：点钞考核；

第三项：银联系统的相关知识（上机答卷）；

第四项：POS 机与刷卡系统流程的实际操作。

本章小结

收银员是指操作收银机、银行卡设备，从事收取现金、支票、信用卡，为顾客开具销售单据、发票并对本部门销售收入进行核算的人员。按照国家劳动部门考核标准，收银员分为初、中、高三个级别。收银员主要为顾客提供结账服务并负责保管所收现金。

优秀的收银员应严格遵守工作纪律，诚心为顾客服务，具有熟练的专业技能。

考核收银员时主要从岗位形象、行为规范和岗位技能三方面进行。

思考与练习

1. 简述收银员的定义。
2. 收银员的工作范围有哪些？
3. 对优秀收银员的基本要求是什么？
4. 优秀收银员应从哪些方面遵守工作纪律？
5. 收银员应从哪些方面进行考核？简述考核标准。



第2章 收银基本知识

【学习要点】

- 收银机的结构与功能
- 条形码的正确识读
- 常用结算方法

2.1 收银机

2.1.1 收银机的基本结构

1. 电子收银机的基本结构

电子收银机（Electronic Cashier Register, ECR）主要由电子器件和机械部件组成，有七个基本部分。ECR 基本结构图如图 2.1 所示。

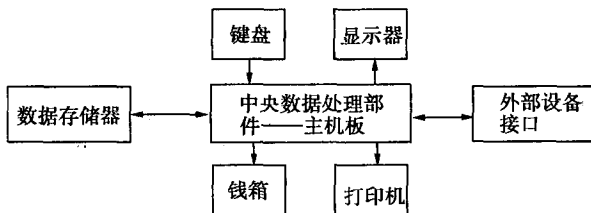


图 2.1 ECR 基本结构图

（1）中央数据处理部件。中央数据处理部件即主机板是电子收银机的核心，决定着收银机的质量和工作的稳定性，用于处理、计算由键盘送入的商品件数、金额等各种收款数据，控制收银机的各种设备和部件。收银机的主机板一般为专用器件，简洁方便、安全可靠，但用户不易进行再开发。

（2）数据存储器。数据存储器用于存储程序和销售商品的数量、金额、税金及各类报表等数据。数据存储器主要有只读存储器（ROM）、电子擦除只读存储器（EPROM）和静态随机存储器（SRAM），磁盘（DISK）属于外部存储器。

（3）键盘。电子收银机的键盘是适合收银机使用的专用设备，专用键盘可以用来输入各种销售数据和用于销售的控制程序。键盘是收银机的重要输入设备，可分为机械式、电容式和薄膜式键盘。前两种键盘输入速度快，适用于商业零售。薄膜式键盘防水防尘，适用于餐饮业。