

国家中等职业教育改革发展
示范学校建设成果

收银实务

SHOU YIN SHI WU

吴超 王万军 主编



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

18
10

国家中等职业教育改革发展
示范学校建设成果

F718
W810

收银实务

SHOU YIN SHI WU

吴超 王万军 主编



惠州学院图书馆



A1350721



经济管理出版社

ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

收银实务 / 吴超、王万军主编. —北京: 经济管理出版社, 2015.2
ISBN 978-7-5096-3567-4

I. ①收… II. ①吴… ②王… III. ①商业服务——中等专业学校—教材 IV. ①F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 312400 号

组稿编辑: 魏晨红

责任编辑: 瑞 鸿

责任印制: 黄章平

责任校对: 王 森

出版发行: 经济管理出版社

(北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层 100038)

网 址: www.E-mp.com.cn

电 话: (010) 51915602

印 刷: 三河市延风印装厂

经 销: 新华书店

开 本: 787mm × 1092mm/16

印 张: 8.25

字 数: 143 千字

版 次: 2015 年 2 月第 1 版 2015 年 2 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5096-3567-4

定 价: 28.00 元

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书, 如有印装错误, 由本社读者服务部负责调换。

联系地址: 北京阜外月坛北小街 2 号

电话: (010) 68022974 邮编: 100836

编者信息

主 审：凯书章 周云香

主 编：吴 超 王万军

副主编：任 涛 刘春梅

参 编：朱良华 卢 生

编者信息情况：

凯书章（贵州省财政学校 副校长、中国注册会计师、中国注册资产评估师、高级讲师）

吴 超（贵州省财政学校 财会教研室主任）

周云香（贵州安顺家喻物业管理有限公司 副总经理）

王万军（贵州省财政学校 财会教研室教师）

刘春梅（用友新道科技有限公司）

任 涛（贵州省财政学校 财会教研室教师）

朱良华（贵州家喻集团汽车服务有限公司）

卢 生（中和正信会计师事务所贵州分所）

前言

目前,我国连锁经营行业飞速发展,收银岗位是连锁企业的核心岗位。随着信息技术的快速发展和知识型经济的出现,企业运作与管理正在发生着前所未有的变化,对于连锁经营行业而言,要想在21世纪脱颖而出,赢得市场竞争,必须及时更新自己的管理理念,完善自己的组织架构、服务系统及工作方法,提升员工的职业素质。近年来,在中华人民共和国教育部关于“培养具有综合职业能力,在生产、服务、技术和管理第一线工作的高素质劳动者和中初级专门人才”的培养目标指导下,很多关于收银员工作技能的教材面世,但大多数教材要么偏重理论体系和框架结构,过于理论化;要么只偏重技能的训练,不注重理论结构。

为了让学生能够较完整地掌握收银岗位的理论框架和技能训练,本书真正做到了理论学习与实务操作能力培养相结合。以“做中学,做中教”为理论,以“收银基本知识”和“收银岗位技能”为基点,以“案例引入、任务驱动”为教材手段,坚持“以服务为宗旨,以就业为导向,以能力为本位”的原则。将企业引入课堂,将学生引入企业。

本书具有如下特点:

1. 教材主线清晰

本书以“收银基本知识”和“收银岗位技能”为基点,以“收银岗位工作过程”为主线,对收银岗位工作所需要掌握的知识与技能进行有针对性的学习和训练。

2. 教学目标鲜明

本书的教学内容与收银岗位工作紧密结合,以服务为宗旨,以就业为导向,以能力为本位,将收银员必备的知识与技能以项目式的教学手段进行强化训练,实现“上学如上班,上课如上岗”,培养学生岗位实务全程操作能力,实现快速上岗的目的。

3. 教学任务突出

本书以“做中学,做中教”的理念,打破传统的以理论为主体的课程体系,以“任务书”的形式将“收银理论知识”和“收银岗位技能”划分为一个个小“任务”,学生以任务为驱动进行学习,更易于中等职业学校学生的学习与训练。

本教材由贵州省财政学校凯书章、贵州安顺家喻物业管理有限公司周云香担任主审,贵州省财政学校吴超、王万军担任主编并编写大纲和对全书进行总撰,贵州省财政学校



任涛、用友新道科技有限公司刘春梅担任副主编。本书的编写人员有：吴超（项目一、项目二），王万军（项目三），任涛（项目四、附录）。贵州家喻集团汽车服务有限公司朱良华、中和正信会计师事务所贵州分所卢生参与编写并给予了指导。

本书是定位于管理、培训的工具书，当读者在商品收银工作中遇到困难时，通过本书能得到一些启示或帮助。

编 者

2015 年 2 月

目 录

项目一 收银理论知识	1
任务一 收银员从业素质要求	1
任务二 收银员礼仪规范	4
项目二 收银基础知识	11
任务一 认识收银机	11
任务二 认识 POS 系统	20
任务三 认识条形码	24
项目三 收银基本技能	27
任务一 点钞技能	27
任务二 识别假钞	43
任务三 开票及管理发票	48
项目四 收银操作技能	57
任务一 收银操作流程	57
任务二 扫描条形码	64
任务三 手工录入商品条形码	69
任务四 商品消磁	72
任务五 现金收取操作	76
任务六 找零	80
任务七 银行卡收取操作	84
任务八 装袋	89
附录 1 北京市商业零售企业员工行为礼仪规范（试行）	93
附录 2 商品零售场所塑料购物袋有偿使用管理办法	97
附录 3 收银员职业资格鉴定所（考场）设置标准	101
附录 4 超市常用专业术语	107
附录 5 中华人民共和国发票管理办法	115
参考文献	121

项目一 收银理论知识

【项目介绍】

本项目主要学习和训练学生收银的基本理论知识。让学生掌握收银岗位工作的职业道德和礼仪规范，为步入工作岗位做好准备。学生在对收银岗位整体认知的基础上，加强收银基础知识的学习，形成完整的职业认知和岗位认知。

【项目要求】

掌握收银员从业素质要求和礼仪规范，能够严格遵守收银员职业道德，规范自己的仪容仪表，培养高尚的职业道德，养成良好的职业习惯，为日后工作打好基础。

任务一 收银员从业素质要求

【案例引入】

某日，光明超市收银员小清在交班清点现金时发现，收银机中的现金多出 100 元，她觉得很奇怪，从来没有出现过这种情况，于是进行了反复清点，结果还是一样，于是小清将多出的 100 元现金偷偷放进了自己的口袋。第二天，有位顾客找到前一天在超市结账的收银柜台，说：“昨天我在埋单的时候，是不是有 100 元掉出来？回去以后发现 100 元不见了，我在其他地方都没有用钱，应该是在你们超市埋单的时候不小心掉出来了，你们有没有发现？”当时该柜台的收银员小万了解到事情以后，汇报给主管，主管查看监控录像发现，昨天顾客在埋单时确实掉出了 100 元，并由小清收入收银机当中，经过调查发现，原来是小清据为己有了，最后经过盘问，小清也承认了该事实。

同学们，请思考一下，收银员小清犯了什么错误？违反了收银员应遵守的哪项原则？



【知识储备】

一、收银员职业道德规范基本要求

收银是商业财务工作的重要组成部分，具有一般会计的工作属性，它又是一个专门的岗位，每天要和大量的现金、支票、信用卡打交道，良好的职业道德，对做好收银工作十分重要，收银员应遵守相应的职业行为规范和准则。收银员职业道德规范的基本要求如下：

1. 热爱本职、扎实工作

热爱本职、扎实工作是爱岗敬业的前提。所谓热爱本职就是指人们对所从事的职业的好恶态度和内心感受。所谓扎实工作就是兢兢业业、不厌其烦地工作。这也是一种职业作风。

2. 热爱企业、顾全大局

收银员要正确看待企业、顾客和个人利益的关系，做到顾客利益至上，维护企业形象，个人利益服从顾客利益和企业利益。

3. 尊重顾客、踏实服务

“顾客就是上帝”、“顾客是我们的衣食父母”，收银员要牢记顾客对于企业的重要性，做到全心全意为顾客服务，帮助顾客解决问题。积极主动地为顾客服务、尊重顾客，耐心、周到地解答顾客遇到的各种疑难问题。

4. 勤于学习、提高技能

收银员要努力学习岗位技术知识、掌握过硬的技能和精湛的技艺。另外，收银员还要用科学的态度对待工作，认真研究工作中的新情况，解决工作中的新问题。

二、收银人员职业道德规范

（一）公平交易

交易双方都应遵守平等自愿、等价有偿和公平信用的原则，确保实现公平交易。收银人员在日常的收银服务中要做到以下四点：

- （1）严格按照商品标价结算，并接受监督。
- （2）切实贯彻国家的物价政策，体现商品交换的等价原则。
- （3）不故意多收或少找钱款，做到公平买卖，诚信无欺。
- （4）工作中要集中精力，不出差错，做到操作准确无误。

（二）诚实、守信

诚实守信是商业活动的生存之道，是人们在职业活动中处理人际关系的道德准则。

诚实就是要真心诚意，实事求是，守信就是要遵守承诺，讲究信用。

收银人员要用自己的言行去塑造企业形象，以真诚的服务赢得顾客的信任。目前，大多数服务企业，在服务项目、服务态度等方面都向顾客做出承诺，向社会公布。这就是要求收银人员在工作中做到视顾客为亲人，热情服务，言行文明，诚信无欺。

（三）热情待客

顾客是企业生存的基础，“顾客就是上帝”，“顾客是我们的衣食父母”。收银人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。在接待顾客时，应尽量做到以下四点：

（1）主动。主动和顾客打招呼，主动询问顾客需求。

（2）热情。在接待顾客时，态度和蔼，言语亲切，不论顾客买多买少、买大买小、花钱多少都要同样对待。

（3）耐心。耐心回答顾客提出的问题，虚心听取顾客的意见，不去计较顾客态度的好坏和言语的轻重。

（4）周到。千方百计为顾客着想，尽一切可能为顾客提供完美的服务。

（四）遵纪守法

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，切实做到执法、懂法、守法，杜绝有法不依、知法犯法的现象出现。

收银人员在工作中要接触钱和物，会遇到各种各样的顾客。因此，收银人员要遵纪守法，自尊自重，并严格执行有关政策、法规，做到秉公办事，不利用工作之便谋取私利，不损公肥私。

（五）一视同仁

一视同仁是指收银人员对自己的服务对象绝不因人而异、厚此薄彼。一视同仁是服务行业的传统美德，也是收银人员必须遵守的基本行为规范。收银人员应做到以下三点：

（1）对顾客不论生熟、亲疏、老少、民族、国籍均平等对待。

（2）对特殊顾客与一般顾客同样热忱。

（3）对购物行为不同的顾客一样对待。

（六）微笑服务

收银人员要讲究言语艺术，坚持微笑服务。谦恭、贴切的言语辅之和蔼的微笑能产生很强的亲和力。因此，在接待顾客时，收银人员要十分讲究言语的使用艺术，如对顾客的称谓要恰当，尽可能使用幽默、委婉的语句来接待顾客，用词要准确、生动。

**【任务书】**

根据下面情景任务书，分配学生模拟相应的情景：

情景一：王欢为顾客黄小姐结账时，因黄小姐购物车里有一件商品没有贴标签，无法打价，这时王欢应该如何处理？

情景二：小李为顾客陆婆婆埋单以后，陆婆婆发现她购买的食用油价格与商场内标价不一致，这时陆婆婆觉得自己被骗了，非常大声地责怪小李，说她骗人，此时小李应该如何处理？

情景三：商场有规定，如果顾客付款时需要找零，就用糖果代替，一个糖果相当于1角钱。有一天，小芳在找零的时候，给了顾客两颗糖，顾客当时脸就拉下来：“我不要糖，找钱给我。”此时刚好没有零钱找给这位顾客，此时小芳应如何处理？

【效果评价】

收银员职业道德实训效果评价如表 1-1 所示。

表 1-1 收银员职业道德实训效果评价表

考核项目	考核标准	得分
职业素养 (20 分)	(1) 按时出勤，课堂表现好 (10 分) (2) 仪容仪表标准 (10 分)	
实训能力 (60 分)	(1) 积极参加小组角色扮演 (10 分) (2) 能够根据情景正确处理相关情况 (15 分) (3) 能够认真体会收银员职业道德 (15 分) (4) 能够迅速且正确处理训练过程中遇到的问题 (10 分) (5) 具备良好的团队合作精神 (5 分) (6) 具备一定的组织协调能力 (5 分)	
知识技能 (20 分)	(1) 能够说出职业道德的含义 (5 分) (2) 能够复述收银员职业道德规范的要点 (15 分)	
合 计		

任务二 收银员礼仪规范

【案例引入】

好又多超市的收银员小李，因为昨晚应酬太晚回家，没时间洗头发。第二天起床发现头发特别油，可是由于时间来不及，就急匆匆地去上班了。超市主管看到小

李头发不洁，就让她把头发赶快扎起来，马上就要开始营业了。小李赶紧把头发扎起来，不过有时会发出阵阵不爽的气味。到岗后，超市开始营业，小李突然想起，周末去美甲店做了美甲，还没洗掉呢。超市有规定，收银员不能留长指甲，不能擦指甲油，不然要按照违规处理。小李非常害怕被主管发现，在收银时就尽量不把手指伸出，顾客也觉得她怪怪的。

请同学们思考一下，小李违反了哪些规定？如果是你，你会做得更好吗？

【知识储备】

一、收银员的容貌礼仪

清新、端正的容貌和恰当、自然的修饰是对现代收银员仪容仪表的基本要求。

1. 清爽的发型

发型可以反映出一个人的文化修养、审美水平、精神状态，是一个人气质的集中表现。要想成为一名优秀的收银员，需要从“头”做起。收银员在工作期间应注意以下规范：

(1) 保持头发清洁整齐，经常洗头、理发。

(2) 头发不可遮住眉毛，造型不得过于夸张、怪异，不得将头发染成黑色以外的任何其他颜色。

2. 适度的化妆

适度得体的妆容可以展现个人风采，化妆在礼仪中起着重要作用。化妆一方面能装扮自己和展示自己的精神面貌，另一方面还体现了对他人的尊重。所以，作为一名优秀的收银员，应当学会和掌握美容与化妆的艺术。

化妆礼仪的基本要点：

(1) 化妆要自然。化妆的基本要求是自然。对收银员化妆的要求是“淡妆上岗”。所谓“淡妆”，是指化妆之后表现得清新自然，没有痕迹，让别人觉得你天生如此，这是化妆的最高水准。切忌浓妆艳抹。

(2) 化妆要协调。一是协调所用的化妆品系列；二是化妆的各个部位要协调；三是妆容与服饰要协调。

收银员除了注重头发和化妆外，还要注意整体形象的修饰。包括指甲应当常剪常修，一般不擦指甲油，不得留长指甲；上班时，不可佩戴手镯和其他饰物，也不宜戴惹眼的胸饰、领花和戒指等；不得在工作时间戴有色眼镜、不得佩戴大围巾或坠耳环、不得戴项链或脚链等，以免妨碍工作。



二、收银员的服饰礼仪

收银员的服饰体现着企业的组织形象和集体精神。因此，在收银工作场合，必须穿着工作服，穿工作服不仅是对服务对象的尊重，同时也使着装者有一种职业的自豪感、责任感，是敬业、乐业在服饰上的具体表现。因此，收银员在工作场合应穿着工作服，以整齐、清洁、大方，并富有朝气为原则。具体要求如下：

1. 整洁的工作服

(1) 工作服必须上下身配套穿，不能只穿一件。如果只有上衣是工作服，下身可以着便服，但也应搭配得当，裤子或裙子应在样式、色调上与工作服相协调。

(2) 衬衣要穿规定的颜色和样式，并应保持整洁，特别要注意领子和袖口的洁净。并且，衬衣必须束扎裤内或裙内，绝不能让内衣或其他衣服显露在制服外面。

(3) 女性收银员要穿黑色、灰色、藏青色、茶色、绿色无花纹的或者接近这些颜色的裙子。

(4) 男性收银员不应穿花哨的、带花纹的服装。

(5) 工作服颜色较淡或较浅时，禁止穿红、紫、橘红等颜色的衬衣。

(6) 不能选用花纹太明显的毛夹克作为工作服。

2. 领带

领带一定要使用领带别针。

3. 鞋

收银员每天要把皮鞋擦拭干净、光亮，破损的鞋子应及时修理，如穿布鞋，同样需保持鞋子的整洁，不要把鞋子当拖鞋穿。不能穿露脚趾的凉鞋和拖鞋，袜口不要露在裤子外。尽量不要穿高跟鞋。

4. 袜子

男收银员应穿与鞋子颜色相配的袜子，以黑色最为普遍；女收银员应穿与肤色相近的丝袜，以肉色、黑色为宜。

5. 工牌徽章

(1) 在上岗时须按规定佩戴工牌徽章或工作证，它们是岗位和职责的标志，不得随意改制和增添其他饰物，不得借给他人使用。

(2) 工牌徽章的内容需规范齐全，外壳和内芯无破损、污渍。

(3) 工牌徽章一律佩戴于制服外衣的左胸，不得佩戴无照片或经涂改的工牌徽章。

(4) 如工牌徽章丢失，应及时向核发部门提出申请，重新办理工牌徽章，或者请求发给代用工牌。

三、收银员的表情

情感的表达是人们保持正常交往的纽带，主要通过言语、声音、表情等方式来完成。所以，表情在人们的交往中有相当重要的位置。

表情是无声的形态语言，是人们优雅举止与风度的重要组成部分。在体态语中，面部表情最为丰富且最具表现力，能迅速而又充分地表达各种感情。表情表现的场所和范围相当广泛，只要及时观察脸上的表情，就能够准确地接收信息，了解其内心的真情实感，这对服务人员来讲是非常重要的。

1. 目光

眼睛是心灵的窗口，在收银工作中，收银员的目光应是坦然、亲切的。每位收银员必须学会准确、恰当地运用这样的目光迎接顾客，这是交际能力和服务水平具体体现，它与熟练地掌握专业技能和专业知识同等重要。

(1) 正视顾客的眼睛。接待顾客时，无论是交谈、递物，还是收找钱款，都必须以热情柔和的目光正视顾客，即使言语不多，也能使对方感到亲切。向顾客行注目礼是对每个服务人员最基本的要求。在接待顾客时，同样的言辞和姿态，会因为有无恰当的目光配合而产生截然不同的效果。

(2) 善于领会顾客目光。目光是人们表情中表达力最强也是最微妙的。一位优秀的收银员，可以从转瞬即逝的目光中，观察到顾客的内心活动和需求，不等顾客开口，便能主动询问或主动服务。若服务人员为顾客投来的目光视而不见，会使顾客感到不快。

2. 微笑

微笑是留存在面部的一种发自内心的自然的笑，是人的心理活动和思想感情在面部的展现，是内心善良和坦诚的体现。微笑是人类交往的润滑剂，是人际交往中最富价值的体态语言，是健康、文明的举止。微笑也是一种礼节，它体现着人际关系中友善、诚信、融洽等最为美好的感情。初次见面，给对方一个亲切的微笑，瞬时就可以缩小双方的距离，消除陌生感和拘束感。甚至还能够打破僵局，产生巨大的感染力，以影响交往对象。微笑是服务态度中最基本的标准，是良好的服务态度的重要外在表现形式。现在，微笑服务作为一种经营手段和一项重要的优质服务内容，已经引起各国的广泛重视。

“微笑服务”是评价服务质量优劣的重要标志，它可以给顾客传递满意的信息和友好、热情的情感。“微笑服务”不仅是一种礼貌，本身也是一种劳动方式，是创造经济价值和精神文明的劳动方式。要求微笑服务，实际上就是要使每位员工有较高的礼貌修养，时刻保持良好的工作状态。



微笑给人亲切、和蔼、礼貌、热情的感觉，加上适当的敬语，会使顾客感到宽慰。但“微笑要适中，敬语要适当，笑要发自内心，敬语要让人听得见”却不是轻而易举能做到的。每位员工应该懂得笑要自然，因为顾客是“上帝”；笑要甜美，因为顾客是“财神”；笑要亲切，因为顾客是“嘉宾”。笑还要有技巧，不能讥笑，让顾客恐慌；不能傻笑，让顾客尴尬；不能皮笑肉不笑，让顾客无所适从。

(1) 微笑要适度。微笑虽然是人们交往中最有吸引力、最有价值的面部表情，但也不能随心所欲，想怎么笑就怎么笑，不加节制。微笑的基本特征是露齿八颗、不出声，既不要故意掩盖笑意、压抑喜悦，影响美感，也不要咧着嘴哈哈大笑。笑得得体，笑得适度，才能充分表达友善、诚信、和蔼、融洽等美好的情感。

(2) 微笑要适宜。微笑是“世界通用语言”，但也不能走到哪里笑到哪里，见谁对谁笑。微笑要适宜，比方说：特别严肃的场合，不宜笑；当别人做错了事、说错了话时，不宜笑；当别人遭受重大打击，心情悲痛时，不宜笑。微笑要注意对象，两人初次见面，微笑可以拉近双方的心理距离；同事间见面点头微笑，显得和谐、融洽；收银员对顾客微微一笑，表现的是服务态度的热情与主动；当遇到一些不好回答或不便回答的问题时，轻轻一笑不作回答，更显它特殊的功能。

(3) 微笑要发自内心。微笑是发自内心的快乐。当一个人心情愉快、兴奋或遇到高兴的事情时，都会自然地流露出笑容。这是一种情绪的调节，是内心情感的自然流露，而不是故作笑颜、假意奉承。据有关专家观察发现，收银员、营业员、服务人员在开展微笑服务中，做作的成分过多，不仅给人不真诚的感觉，而且在工作繁忙或与顾客发生矛盾时，这种笑意就会马上消失。我们提倡发自内心的微笑，因为发自内心的微笑既是一个人自信、真诚、友善、愉快的心态表露，同时又能制造明朗而富有人情味的生意气氛。发自内心的真诚微笑应是笑到、口到、眼到、心到、意到、神到、情到。

总之，微笑是一种特殊的“情绪语言”，可以在一定程度上代替语言上的更多解释，会起到“此时无声胜有声”的作用。

四、收银员的语言服务规范

收银员工作时应口齿清晰、语言标准流利、声音柔和适中，一般应使用普通话；对特殊顾客可使用普通话以外的语言，如对说粤语的顾客可使用粤语对话，对外宾可用英语交流等。不管使用哪种语言，都必须注意使用礼貌用语、文明用语，切忌与顾客讲粗话、开不恰当的玩笑、嘲笑顾客、吹口哨、高声喊叫等。如果听不懂顾客的语言，也不能不予理睬，要尽量与顾客沟通。

1. 招呼用语

消费者前来付款时,收银员要说好第一句话,打招呼的用语一定要恰当,对顾客可以统称“您”,也可针对不同顾客的年龄、性别使用各种尊称用语,打招呼的时机和方式也要恰当。

2. 交易用语

向消费者打好招呼,只是服务过程的良好开端,要使消费者更加满意,还必须掌握交易用语。交易用语是收银员在收银过程中使用的专业语言,是服务的关键环节。收银员要注意掌握说话技巧和语言艺术,不能使用过于夸张、讽刺挖苦以及漠不关心的语言等。

3. 致谢和致歉用语

在服务过程中,对于顾客前来付款和在付款过程中给予的合作、支持要表示感谢;对于给顾客带来的不便及收银过程中出现的失误等要表示歉意。通过“谢谢关照”、“对不起,让您久等了”、“请原谅”等致谢和致歉用语,能够让顾客感到亲切。

4. 道别用语

接待顾客要有始有终,在收银结束后,收银员应主动热情道别,使用“欢迎您再来”、“谢谢,您慢走”等礼貌用语。恰当使用道别用语不仅是礼貌行为,更重要的是能给顾客带来交易后的愉悦感并留下深刻的印象,为顾客的再次光临奠定基础。

【任务书】

根据以下训练内容,分配学生进行相应礼仪的训练:

1. 着装训练

按照收银员的着装和仪容标准进行训练。

2. 动作礼仪训练

(1) 主动、热情地招呼顾客,耐心解答顾客疑问。

(2) 文明装袋,轻拿轻放。

(3) 微笑迎客,热情送客。

(4) 吐字清晰,唱收唱付。

3. 语言和表情训练

(1) 训练向顾客打招呼的技能。

(2) 训练向顾客推销商品、传递特惠信息的技能。

(3) 如结账排队顾客较多,能够平复顾客心情。

(4) 向问路顾客指引收银台方向。



- (5) 处理顾客信用卡无法正常刷卡时的情况。
- (6) 处理顾客对找零有疑问的情况。
- (7) 处理顾客将商品散落在地的情况。
- (8) 处理顾客提前拆封未埋单商品的情况。

【效果评价】

收银员仪容仪表实训评价如表 1-2 所示。

表 1-2 收银员仪容仪表实训评价表

考核项目	考核标准	得分
职业素养 (20 分)	(1) 按时出勤, 课堂表现好 (10 分) (2) 仪容仪表标准 (10 分)	
实训能力 (60 分)	(1) 积极参与小组训练活动 (10 分) (2) 能够找到组员仪容仪表不符合要求的地方 (10 分) (3) 能够按照收银员仪容仪表要求严格规范自己 (10 分) (4) 具备良好的团队合作精神 (15 分) (5) 具备一定的组织协调能力 (15 分)	
知识技能 (20 分)	(1) 能够说出仪容仪表的含义 (5 分) (2) 能够说出收银员仪容仪表规范的要点 (15 分)	
合 计		