

ZEN YANG ZUO
YOU XIU
SHOU YIN YUAN



田欣◎编著

怎样做 优秀收银员

解决成为收银高手的各种实际问题



广东省出版集团
广东经济出版社

ZEN YANG ZUO
YOU XIU
SHOU YIN YUAN



田欣◎编著

怎样做 优秀收银员

解决成为收银高手的各种实际问题



广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

怎样做优秀收银员/田欣编著. —广州: 广东经济出版社,
2007. 11

(怎样做优秀员工丛书: 2)

ISBN 978 - 7 - 80728 - 668 - 4

I. 怎… II. 田… III. 商业服务—基本知识 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 130038 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 12 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江赤坎康宁路 17 号)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	9.75 2 插页
字数	196 000 字
版次	2007 年 11 月第 1 版
印次	2007 年 11 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 80728 - 668 - 4
定价	(全套 1-4 册) 定价: 80.00 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: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: (020) 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

网址: www.jj1234.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 •



怎样做优秀收银员

怎样做优秀导购员

怎样做优秀仓管员

怎样做优秀服务业领班

选题策划：赵世平

责任编辑：赵世平

13602762105

Jingjiguang9903@163.com

责任技编：梁碧华 张洲

封面设计：悠洋设计

怎样做
优秀员工
丛书

目 录

第一章 收银员概述 1

一、收银员的工作要求 // 3

1. 收银员的地位 / 3
2. 收银员的任职条件 / 4
3. 收银员的岗位职责 / 4
4. 收银员的知识技能要求 / 6
5. 收银员的工作守则 / 6

二、收银员的工作范围 // 8

1. 主要工作 / 8
2. 辅助工作 / 9

三、收银员的工作流程 // 10

1. 每日工作流程 / 10
2. 每周工作流程 / 15
3. 每月工作流程 / 15

附录 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” // 17

第二章 收银员的职业道德规范 51

一、收银员职业道德的基本要求 // 53

1. 关于职业道德 / 53
2. 收银员职业道德的基本要求 / 54

二、收银员的职业道德规范 // 57

1. 爱岗敬业 / 57
2. 热情服务 / 58
3. 诚实守信 / 59
4. 奉公守法 / 59

三、收银员的纪律规范 // 61

重读旧闻 义乌一超市收银员盗窃被拘 // 64

第三章 收银员的基础知识 67

一、收银机知识 // 69

1. 收银机历史 / 69
2. 收银机基本结构 / 70
3. POS 机的作用 / 74
4. POS 机的功能 / 76
5. POS 系统 / 79
6. 收银设备的常见故障处理 / 79

二、人民币相关知识 // 82

1. 人民币简介 / 82
2. 第四套人民币的基本特征 / 83
3. 第五套人民币的基本特征 / 88

三、收银财务知识 // 100

1. 票据填写规范 / 100
2. 货币识伪方法 / 102
3. 现金管理基础知识 / 103
4. 收银员的现金管理 / 107

四、条形码基本知识 // 110

1. 什么是条形码 / 110
2. 条形码的优点 / 112
3. 条形码的分类 / 113
4. 条形码阅读器 / 116

五、银行卡知识 // 119

1. 什么是银行卡 / 119
2. 银行卡的起源 / 120
3. 银行卡的分类 / 122
4. 我国目前流通的银行卡 / 132

六、零售商业企业知识 // 134

1. 零售商业企业的概念 / 134
2. 零售商业企业的特点 / 135
3. 零售商业企业的职能 / 136
4. 零售商业企业的业态 / 138

附录 商品条形码管理办法 // 144

第四章 收银员的基本技能 153

一、收银操作 // 155

- | | |
|--------------------|------------------|
| 1. 扫描商品 / 155 | 8. 支票结算 / 162 |
| 2. 消磁和取防盗硬标签 / 156 | 9. 购物折扣 / 164 |
| 3. 手工输入 / 157 | 10. 退换货 / 164 |
| 4. 核对 / 158 | 11. 错误单据处理 / 165 |
| 5. 商品装袋 / 158 | 12. 内部购置 / 166 |
| 6. 结算 / 161 | 13. 安全管理 / 166 |
| 7. 刷卡 / 162 | |

二、点钞技术 // 169

- | | |
|------------------|------------------|
| 1. 点钞的基本环节 / 169 | 3. 点钞的基本方法 / 173 |
| 2. 点钞的基本要领 / 171 | 4. 硬币清点 / 195 |

三、发票开具 // 199

1. 发票的规范化管理 / 199
2. 专用发票填开的基本要求 / 207

四、收银安全 // 209

1. 员工内盗 / 209
2. 收银员前台盗窃的几种方法及其防范措施 / 210
3. 店内偷窃的处理方法 / 212

重读旧闻 小岗位的大状元：杨佳快速收银通道 // 214

附录 中华人民共和国发票管理办法 // 220

第五章 收银员的服务规范 229

一、什么是服务规范 // 231

- | | |
|------------------|---------------|
| 1. 什么是优质服务 / 231 | 3. 服务质量 / 233 |
| 2. 什么是服务规范 / 232 | 4. 服务意识 / 235 |

二、仪容仪表规范 // 236

1. 仪容规范 / 236
2. 仪表规范 / 242
3. 仪容仪表自检 / 243

三、仪态规范 // 247

1. 站姿规范 / 247
2. 行姿规范 / 248
3. 手势规范 / 250
4. 表情规范 / 250

四、服务语言规范 // 252

1. 招呼用语 / 252
2. 交易用语 / 252
3. 致谢致歉用语 / 254
4. 道别用语 / 255
5. 收银常用英语 / 256

附录 沃尔玛的收银服务 // 262

第六章 收银员相关法律知识..... 265

一、《消费者权益保护法》知识 // 267

1. 《消费者权益保护法》概述 / 267
2. 消费者的权利 / 269
3. 经营者的义务 / 271
4. 消费者权益争议的解决 / 274
5. 违反《消费者权益保护法》的法律责任 / 274
6. 《消费者权益保护法》的作用 / 278

二、《产品质量法》知识 // 280

1. 《产品质量法》概述 / 280
2. 产品质量监督管理 / 281
3. 产品质量责任和义务 / 282
4. 损害赔偿责任 / 285

三、《食品卫生法》知识 // 287

1. 《食品卫生法》概述 / 287
2. 《食品卫生法》的主要内容 / 287
3. 《食品卫生法》的相关制度 / 289

附录 中华人民共和国消费者权益保护法 // 292

C 第一章

CHAPTER

收银员概述

- 收银员的工作要求
- 收银员的工作范围
- 收银员的工作流程

一、收银员的工作要求

收银员是指从事收取现金和支票、为顾客开具发票并对本部门销售收入进行核算的人员。其工作是以货币计量为基本形式,采用专门的方法,对经济活动进行核算和监督。本书的收银员主要是指超市、卖场、商场内的收银员。

① 收银员的地位

收银员隶属于收银部。收银部由收银办公室、收银中心、服务中心(售后服务、存包处)和收银区四部分组成。收银中心包括换钞室、点钞室、金库,收银区主要由若干条收银线构成。

收银员主要在收银线上工作。收银员直接为顾客服务,直接收取、归集销售款,对销售收入的安全准确及收银设备的正常运转负责。另外,收银员将顾客的购物款收取回笼汇总的同时,将销售数据正确输入收银机,并把正确的销售收入提供给公司的专职人员。根据这些信息,公司对商品的种类、数量、价格进行数据归纳和分析。因此,收银员既是整个企业资金流的重要环节之一,又是企业信息网络的重要组成部分之一。

② 收银员的任职条件

- ①具备良好的思想品质和职业道德，具有较强的工作责任心。
- ②身体健康，思维敏捷，口齿清晰，具有一定的观察、表达、计算及人际交往能力。
- ③具备一定的服务意识和销售技巧，协作意识强。
- ④资金安全意识强，工作耐心细致。
- ⑤具备良好的个人形象。
- ⑥具有高中文化程度（含同等学力）。

③ 收银员的岗位职责

- ①严格遵循礼貌规范服务标准，不能与顾客产生冲突。
- ②严格执行着装标准。
- ③熟悉本岗位的工作流程，做到规范运作。
- ④熟练掌握操作技能，把好收银线上最后一关，确保结账、收款的及时、准确。
- ⑤做好开业前的各项准备工作，确保收银工作的顺利进行。
- ⑥保持收银台和个人形象的整洁。
- ⑦结账收款时，对所收现金要坚持唱收唱付，及时验钞；

对支票要核实相关内容，减少企业风险。顾客离开时，必须要帮助顾客将商品装入购物袋。

⑧管好自己的上机密码，不得与他人共用，不得对外人泄露。

⑨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及机打票金额相符；对退票、废票要及时更正。

⑩管好备用金，确保备用金的金额准确、存放安全。

⑪向财务交款前，需将现金、支票、信用卡分类汇总，与机打票核对相符。发现问题及时查核，避免损失。

⑫认真填写“缴款单”和信用卡、储值卡登记表等单据，规范书写数字。

⑬配合公司做好促销活动的解释工作。

⑭做好商品损耗的预防工作，并对商品进行检查，如箱包及盒装商品要拆开检查。

⑮认真、耐心地解答顾客的提问，向顾客提供商品和服务信息。

⑯遇到收银机故障和自己无法解决的问题，应及时上报主管、领班。

⑰做好交接工作，如数上交营业款。

⑱向收银主管提出合理化建议和意见。

④ 收银员的知识技能要求

收银员可以分为初级收银员、中级收银员和高级收银员。不同技术等级的收银员，其工作内容有所差别，因此知识技能的要求也不尽相同。对此，《国家国内贸易局收银员职业综合评价体系》有详细的说明，在此不再赘述，具体请参见本章附录。

⑤ 收银员的工作守则

①不能迟到、早退、吃饭超时、无故旷工。上班必须按时打卡，不能替他人打卡，也不能让别人替自己打卡。

②按公司规定穿工作服、工作鞋，并保持仪容仪表整洁。

③身上不可带现金，收银台上不可放置任何私人物品（除圆珠笔、抹布外）。

④在收银台工作时，不擅离工作岗位或做与工作无关的事情。经批准暂时离岗，应将收银机锁定，收好收银台用品，在收银台上放置“暂停结账”告示牌并拉上链条。

⑤不可任意打开收银机的抽屉查看或者点算现金。

⑥在岗时，应密切关注收银台的动态。如发现异常情况，应及时通知主管或经理。

⑦使用规范的服务用语。

⑧熟悉超市的促销营业活动，以便回答顾客的询问或主动介绍。

⑨不能私自换班、调班或换台，调班、换班申请需在星期五之前报交收银中心。

⑩不可与顾客或同事争吵、打架。



健康小贴士

俗话说：“久立伤骨。”收银员长期从事站立工作，每天都要站立数小时，下班后筋疲力尽、腰酸腿痛，容易发生驼背、腰肌劳损、下肢静脉曲张等疾病。为了预防上述疾病，从事收银工作的人员应注意工作中的自我保健。

下文将在每节之后给大家介绍一些简易的运动，方便大家在工作空闲时或者日常生活之余，消除工作疲劳，强身健体。当然，这些运动组合的单位时间消耗量，比不上持续性的有氧运动或球类运动，但如果大家能够结合自己的实际工作情况，合理选择运动项目，保持适当的运动力度，并能持之以恒，将之穿插在每周的运动计划中，应当有保健之功效。