

中等职业学校财经商贸类专业教学用书
(收银员职业资格考试用书)

收银员基础知识

于家臻 主编



高等教育出版社
HIGHER EDUCATION PRESS

中等职业学校财经商贸类专业教学用书
收银员从业资格考试用书

要容内

收银员基础知识

于家臻 主编

图章印版目(CIP)数据

出版发行：北京：于家臻主编，收银员基础知识

版次：2008.1

ISBN 978-7-04-025929-1

I. 收... II. 于... III. 商业服务—专业学校—教材

IV. F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第190175号

责任编辑：于家臻
封面设计：于家臻
版式设计：于家臻
文字编辑：于家臻
校对：于家臻
插图设计：于家臻

网址：
<http://www.jiaqian.com>
<http://www.jiaqian.com>
<http://www.jiaqian.com>
<http://www.jiaqian.com>
<http://www.jiaqian.com>
客服热线：800-810-0298
010-38281118

出版发行：北京：于家臻主编，收银员基础知识
地址：北京市西城区德胜大街4号
邮政编码：100011
电话：010-38281000
印刷：山东新华书店印刷厂
制版：蓝色印刷
公司：山东新华书店印刷厂

开本：787×1092 1/16
印张：10
字数：240 000
版次：2008年1月第1次印刷
印次：2008年1月第1次印刷
定价：13.70元

高等教育出版社

书号：55628-00

内容提要

本书是中等职业学校财经商贸类专业教学用书和收银员职业资格证书考试用书(中初级),是按照《收银员国家职业标准》、为满足中等职业学校学生学习零售企业收银工作知识和考取收银员职业资格证书的需要而编写的。本书与《收银员岗位技能》配套出版。

本书包括职业道德知识、零售企业知识、商品知识、现金知识、收银机知识、礼仪知识、安全知识、法律知识共八章内容。

本书既可以作为中等职业学校财经商贸类专业教材,也可以作为在收收银员岗位培训和自学用书。

图书在版编目(CIP)数据

收银员基础知识 / 于家臻主编. — 北京:高等教育出版社, 2008.1

ISBN 978-7-04-022659-1

I. 收… II. 于… III. 商业服务—专业学校—教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 190172 号

策划编辑 李承孝 责任编辑 黄 静 封面设计 于 涛 责任绘图 朱 静
版式设计 张 岚 责任校对 朱惠芳 责任印制 朱学忠

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100011
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 山东省高唐印刷有限责任公司

开 本 787×1092 1/16
印 张 10
字 数 240 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2008 年 1 月第 1 版
印 次 2008 年 1 月第 1 次印刷
定 价 13.70 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

物料号 22659-00

郑重声明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010)58581897/58581896/58581879

传 真：(010)82086060

E - mail: dd@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社打击盗版办公室

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)58581118

前言

近年来,随着我国市场经济的不断完善,百货商场、超级市场等现代零售业发展迅猛,呈现出欣欣向荣的局面。特别是作为主要零售业态之一的超级市场更是异军突起,国内很多知名企业纷纷投资经营超市,超级市场现已成为全国各大中城市商品零售业的主力军,涌现出了许多经营业绩良好的品牌超市企业。同时,国外的一些零售业巨头,如美国的沃尔玛、法国的家乐福、泰国的易初莲花等,也纷纷登陆我国的大中城市开设连锁超市。零售业的迅速发展导致对收银人员的需求急剧增加,收银已成为一个人才需求量庞大的新的就业岗位群。这就给中等职业教育人才培养带来新的任务和机遇。为了使中等职业教育能够培养出高素质的收银人才,适应收银岗位人才培养和职业资格考核的需求,我们依据《收银员国家职业标准》编写了本教材,以供中等职业学校财经商贸类专业的学生学习和教师教学使用,同时也可以作为在职收银员岗位培训和自学用书。

本教材在编写的过程中,始终贯彻“以就业为导向,以能力为本位,以学生为中心”的教学指导思想,力求体现职业教育特色,采取理论与实践相结合的方式,突出学生基础知识和基本能力的培养。全书紧紧围绕收银员岗位的工作需要,结合《收银员国家职业标准》对收银员的基本要求,注重学生职业道德的培养和相关基础知识的学习掌握。

本教材的内容采用模块化设计,分为职业道德和基础知识两大模块,包括职业道德知识、零售企业知识、商品知识等共八章,是收银员所必须掌握的基本知识,具有较强的实用性和适应性。教材体系设计合理,内容有弹性,要求有层次,结构模块化,符合中职学生的认知结构和技能形成结构,有利于教师教学和学生学习。同时,本书力求做到文字规范精练,语句通顺流畅,条理清楚,内容简练,可操作性强,既符合现代零售业对收银人才培养的需求,又符合中等职业学校财经商贸类专业教学的需要。

本课程总学时数为60学时,各章学时分配见下表(仅供参考):

学时分配建议表

课 程 内 容	学 时
第1章 职业道德知识	4
第2章 零售企业知识	8
第3章 商品知识	10
第4章 现金知识	7
第5章 收银机知识	10
第6章 礼仪知识	7
第7章 安全知识	6
第8章 法律知识	8
合 计	60

本书由山东省教学研究室教研员、高级教师于家臻任主编，孙新华、李萍任副主编。参加本书编写的人员有：于家臻（第1、5、6章），山东商业职业技术学院杨海莹、王欣欣（第2、3章），淄博职业学院邹谦（第4章），烟台第一职业中专李萍（第4、6章），青岛华夏职教中心孙新华、周茂建（第7、8章）。全书由于家臻总纂并定稿。

本书由山东商业职业技术学院会计系主任李莹教授主审。本书在编写过程中，得到了山东省教学研究室、山东商业职业技术学院、淄博职业学院、青岛华夏职教中心、烟台第一职业中专等单位的大力支持；另外，本书还参考了一些出版著作的成果，以及互联网上的相关材料，在此一并表示感谢。

由于编者水平有限，对书中疏漏之处，敬请读者及有关专家批评指正。

2007年10月

编者

本书在编写过程中，得到了山东省教学研究室、山东商业职业技术学院、淄博职业学院、青岛华夏职教中心、烟台第一职业中专等单位的大力支持；另外，本书还参考了一些出版著作的成果，以及互联网上的相关材料，在此一并表示感谢。

由于编者水平有限，对书中疏漏之处，敬请读者及有关专家批评指正。

2007年10月

编者

（等参均又）素不具强分性章各，何等00成接相半总纂本

表新数编分相半

相 半	容内登期
1	期试期重业理 章1第
3	期试业金普零 章2第
10	期试品商 章3第
7	期试金限 章4第
10	期试期期业 章5第
7	期试划并 章6第
3	期试全定 章7第
8	期试期去 章8第
00	合 合

目 录

第 1 章 职业道德知识	1	5.2 税控收银机知识	77
1.1 职业道德基本知识	1	5.3 金融 POS 终端机知识	85
1.2 收银员职业守则	4	5.4 收银机软件知识	90
思考练习题	7	思考练习题	94
第 2 章 零售企业知识	8	第 6 章 礼仪知识	95
2.1 零售企业的分类	8	6.1 礼仪概述	95
2.2 零售企业的布局	14	6.2 仪表礼仪	97
2.3 零售企业的组织结构	18	6.3 语言礼仪	102
思考练习题	22	6.4 行为礼仪	104
第 3 章 商品知识	23	思考练习题	110
3.1 商品质量知识	23	第 7 章 安全知识	111
3.2 商品编码知识	27	7.1 收银设备安全常识	111
3.3 商品包装知识	33	7.2 商品售卖安全常识	114
3.4 商品养护知识	39	7.3 特殊情况安全常识	120
思考练习题	42	思考练习题	126
第 4 章 现金知识	43	第 8 章 法律知识	127
4.1 人民币知识	43	8.1 消费者权益保护法常识	127
4.2 外币知识	50	8.2 产品质量法常识	133
4.3 支票知识	57	8.3 劳动法常识	137
4.4 金融支付卡知识	60	8.4 经济犯罪法律常识	141
思考练习题	66	思考练习题	145
第 5 章 收银机知识	67	附录:收银员国家职业标准	146
5.1 电子收银机知识	67	参考书目	152

第1章

职业道德知识

【知识要点】

- ▶ 道德和职业道德的含义；
- ▶ 职业道德的特点和作用；
- ▶ 职业道德的核心和内容；
- ▶ 收银员职业性质和素质；
- ▶ 收银员职业守则的内涵。

1.1 职业道德基本知识

1. 道德和职业道德的含义

(1) 道德的含义

“道德”一词由来已久。《论语·述而》曾有“志于道，据以德”的论述，意思是说内心得“道”且施于人，便具有“德”。《荀子·劝学篇》中有“故学至于礼而止矣，夫是之谓道德之极。”意思是说，如果人们做到一切言行都符合礼的规则，就算达到了道德的最高境界。孙中山先生也曾经说过“有了很好的道德，国家才能长治久安”。

道德是调节个人与自我、他人、社会和自然之间关系的行为规范的总和，是由一定的社会经济关系决定的，是依靠社会舆论、传统习惯、教育和内心信念来维持的。道德渗透于各种社会关系中，既是人们行为应当遵循的原则和标准，又是对人们思想和行为进行评价的标准，即通过善与恶、是与非、荣与辱、正义与邪恶、诚实与虚伪等概念来评价人们的各种行为。总之，道德就是社会生活对人们的一种要求。一个人的行为是要靠道德来约束的，同样一个国家也是要靠道德来维系的。良好的社会道德，可以促进人际关系的和谐，可以促进国家物质文明和精神文明的协调发展，也可以促进国家政治稳定、繁荣昌盛。因此，“以德治国”是新世纪我国的治国方略。我国《公民道德建设实施纲要》中指出：“社会主义思想道德建设，是发展先进文化的重要内容和中心环节。在新的历史条件下，从公民道德建设入手，继承中华民族几千年形成的传统美德……努力建设与发展社会主义市场经济相适应的社会主义道德风气，具有十分重要的意义。”

2006年3月4日，胡锦涛总书记在看望出席全国政协十届四次会议的委员时指出，在我们社会主义社会里，要引导广大干部群众特别是青少年树立以“八荣八耻”为主要内容的社会主义

荣辱观。坚持“以热爱祖国为荣，以危害祖国为耻；以服务人民为荣，以背离人民为耻；以崇尚科学为荣，以愚昧无知为耻；以辛勤劳动为荣，以好逸恶劳为耻；以团结互助为荣，以损人利己为耻；以诚实守信为荣，以见利忘义为耻；以遵纪守法为荣，以违法乱纪为耻；以艰苦奋斗为荣，以骄奢淫逸为耻”。以“八荣八耻”为主要内容的社会主义荣辱观，是新时期社会主义道德规范。牢固树立和实践社会主义荣辱观，是社会主义市场经济条件下加强思想道德建设，形成良好社会风尚，提高公民文明素质和社会现代文明程度的重大举措，对于贯彻落实科学发展观，构建社会主义和谐社会，加快社会主义现代化建设，实现中华民族伟大复兴，具有重大的现实意义和深远的历史意义。

(2) 职业道德的含义

职业道德是同人们的职业活动紧密联系的，是人们在职业活动中所遵守的行为规范的总和。职业道德的主要内容是：“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。”它既是对从业人员在职业活动中的行为要求，又是本行业对社会所承担的道德责任和义务。道德和职业道德的内在关系是密不可分、相辅相成的，道德是职业道德的基础，职业道德是道德的重要组成部分；道德存在于社会的方方面面，而职业道德则仅限于职业活动中。

各行各业均有自己的职业道德，称为行业职业道德。例如，“救死扶伤”是医生必须遵循的职业道德，“顾客至上，热情服务”是收银员必须遵循的职业道德。良好的职业道德不仅能够协调社会生活中人与人的关系，而且能够形成良好的社会风气，有利于国家的精神文明建设；相反，如果不讲职业道德，就会给个人乃至整个行业造成恶劣影响，败坏社会风气。因此，要在各行各业中加强职业道德建设，倡导良好的社会道德风尚。

2. 职业道德的特点

(1) 广泛性

职业活动是当今人类最基本、最广泛的实践活动之一，只要有职业活动，就会有其道德规范，因此职业道德渗透于职业活动的方方面面。

(2) 行业性

职业道德有自己的职业特点。不同的行业有着不同的职业道德规范，因此职业道德有着鲜明的行业特征。

(3) 实用性

职业道德是根据职业活动的具体要求，对人们在职业活动中的行为用条例、章程、制度、守则、公约等形式作出规定，每一行业都有各自不同的道德规定，这些规定具有很强的针对性和可操作性，简便易行，具体实用，便于各行各业从业人员理解和遵行。

(4) 时代性

职业道德具有很强的时代性，不同时代的职业道德具有不同的内涵。古代每个行当均有每个行当的行规，而现代各行各业的职业道德也随着时代的变化而不断发展。同时，随着我国经济社会的快速发展，一些新的行业不断出现，因此这些新行业相应的职业道德规范也就应运而生。

3. 职业道德的核心

我国《公民道德建设实施纲要》中指出：“从我国历史和现实的国情出发，社会主义道德建设

要以为人民服务为核心,以集体主义为原则,以爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义为基本要求,以社会公德、职业道德、家庭美德为着力点。”

为人民服务作为公民道德建设的核心,是社会主义道德的集中体现,是社会主义道德区别和优越于其他社会形态道德的显著标志。在我们所生活的社会里,每一种职业都是社会发展所需要的,是人民群众生活所必需的;每个人只有服务岗位的不同,没有高低贵贱之分;每个人不论从事什么职业,自身能力大小,都能够在本职岗位上,通过不同的形式做到为人民服务。社会是个大家庭,人人都是服务对象,人人又都在为他人服务。所以,为人民服务也是职业道德的核心。

全心全意为人民服务是各种职业活动的出发点和归宿。各行各业的每一位从业人员在工作中要始终把人民群众的利益放在首位,树立全心全意为人民服务的观念,对工作认真负责,对人民群众热情服务,兢兢业业地为人民的利益而工作。如果坚持利己主义道德观念,处处以自我为中心,把国家利益和人民利益放在脑后,为追求个人利益不择手段,甚至以身试法,贪污受贿,最终会走上犯罪道路。因此,每个人在自己的工作中,必须摆正自己的位置,牢固树立全心全意为人民服务的观念,忠于职守,辛勤工作,为社会奉献自己的智慧和汗水。

4. 职业道德的内容

根据我国《公民道德建设实施纲要》的精神,职业道德的主要内容是爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。职业道德是所有从业人员在职业活动中应该遵循的行为准则,涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。随着现代社会分工的发展和专业化程度的增强,市场竞争日益激烈,整个社会对从业人员职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。因此,要大力提倡以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德,鼓励人们在工作中做一个优秀的建设者。

职业道德的主要内容体现着为人民服务的具体要求,是为人民服务的道德要求在职业生活中的具体化,是把为人民服务的精神贯穿于职业活动当中。“爱岗敬业”就是要乐业、勤业、精业;不爱岗就会下岗,不敬业就会失业,今天工作不努力,明天努力找工作。“诚实守信”就是真心诚意,信守承诺,在工作中注重质量和信誉,是为人民服务的前提,是市场经济体制下人们在人际交往和经济活动中必须遵守的一项基本的道德规范,也是从事经营活动的基本准则,是各行各业的生存之道。“办事公道”就是做事情要讲究公正、公平、公开,不讲人情,不徇私情,不搞权钱交易,不搞以权谋私,照章办事,廉洁奉公。办事公道是市场经济良性运行的有效保证,是为人民服务必不可少的要求。“服务群众”就是一切以人民群众的利益为出发点。服务群众是为人民服务精神在职业活动中的具体化,是每个工作人员服务的宗旨,要做到服务群众就要心中装着群众,急群众之所急,想群众之所想,悉心倾听群众的意见,最大限度地满足群众的合理要求。“奉献社会”就是要把自己的知识、才能和智慧等毫无保留地贡献给整个社会和人民群众。奉献社会是一种大公无私的精神体现,是职业道德的最高境界,是为人民服务实践的归宿。在市场经济条件下,人人都讲奉献,始终把公众利益和社会利益摆在首位,我们的国家才能变得文明富强起来。

5. 职业道德的作用

我国是具有 5000 年文明历史的国家,历代统治者都把“以德治国”作为治理国家的首选准

则。同样,职业道德在我国社会主义现代化建设进程中具有特殊的社会作用。

(1) 职业道德是促进社会良好道德风尚形成与发展的动力

要在职业活动中将职业道德内化为信念,并达到崇高的职业道德境界;要将职业道德信念外化为行为,指导职业活动实践。良好的职业道德是促进社会道德风尚形成的动力和精神支柱。在社会生活中,各行各业都以自己的职业活动与整个社会发生着联系,人们在自己的职业活动中能否遵守职业道德,对整个社会风尚的培养有直接的关系。如果人人都讲职业道德,就能够正确使用职业权力,努力履行职业义务,遵守职业道德规范,这样就能够培养出良好的社会关系和道德风尚;否则,如果人们都不讲职业道德,就会形成不良的社会风气。

(2) 职业道德能够促进人们优良品质的养成
良好职业道德的养成包括职业认识的提高、职业情感的培养、职业意志的锻炼、职业理想的梳理以及良好的职业行为和习惯的培养等。人们在职业生活实践中通过学习和锻炼,逐步形成了良好的职业道德,培养出具体的职业道德品质,形成高尚的职业道德理想和职业道德情操。

(3) 职业道德是推动国家物质文明建设的重要力量

物质文明建设需要各行各业的人们尽职尽责,努力工作。人们只有树立正确的职业道德观念,并将其转化为自己内心的信念、义务和荣誉感,形成高尚的思想觉悟和精神境界,才能正确地认识和处理个人与集体、与社会之间的关系,并激发出强烈的工作热情,才能在本职工作岗位上扎实工作,尽职尽责,为国家的物质文明建设做出应有的贡献。

(4) 职业道德可以推动社会道德体系的不断完善
道德只有结合各个职业和行业的特点,才能具体化为职业道德,才能真正渗透到社会生活中去。良好的职业道德,可以使人们同心同德,努力工作,不计个人得失,千方百计维护国家和集体的利益。因此,职业道德弥补了公共道德原则化的不足,使国家的道德体系和内容更加完善,从而维护国家政治和经济秩序的安定。

1.2 收银员职业守则

1. 收银员职业性质

收银员又称收款员,是指在商业零售企业从事面向顾客收取货币资金(含现钞、支票、各种金融支付卡等)工作的人员。收银员这一职业,从性质上来说,是零售企业财务部门派往营业场所一线收取货币资金的工作人员,属于出纳岗位的派出人员。收银工作是财务工作的重要组成部分,是出纳工作环节中设在营业场所第一线的、负责收取营业资金的专门工作岗位。
从收银员从其工作内容、方法、要求以及他们本身应具备的素质等方面来看,与出纳员有很多相同之处。但是,收银员与出纳员又有很大的区别,出纳员的工作顾名思义,既负责货币资金的收入,也负责货币资金的支出,同时负责现金日记账与银行日记账的记账工作。而收银员的工作是只负责货币资金(包括现钞、支票、各种金融支付卡等)的收入,而不负责货币资金的支付,即只“纳”不“出”,其主要工作是办理货币资金的收入、保管、清点、核对以及上缴。收银员在日常工作中要填制和审核一些原始凭证,一般不负责账簿的登记与核算。

2. 收银员职业素质

收银岗位在商业零售企业众多的工作岗位中属于非常重要的岗位。收银员肩负着营业性货币资金的收取、保管、上缴等重要使命,同时在收银台直接面向顾客服务,代表着企业的对外形象,可以说责任重大。因此,收银员必须具备良好的职业素质才能胜任这项工作。

(1) 良好的思想政治素质

由于收银员从事的是经济工作,如果不具备良好的思想政治素质,那么在今后的就不能处理好国家、集体和个人利益之间的关系,也就很容易在物质金钱面前放松警惕,有的甚至会监守自盗,贪污公款,最终走上违法犯罪的道路。从全国经济犯罪案例来看,经济工作者的犯罪率特别高,主要是因为这些人有便利的条件,工作中经常和资金打交道,面临的诱惑特别多。因此,经济工作者尤其需要树立正确的理想信念。理想信念是思想政治素质的核心,是人生航船的航标和风帆。一个人如果缺乏正确的理想信念,就好像人生航船失去了方向和动力。因此,作为一名收银员应当把培养、保持良好的思想政治素质放在首位,始终做到“常在河边走,坚决不湿鞋”。

(2) 高尚的职业道德素质

职业道德素质,是指劳动者在职业活动中通过教育和修养而形成的职业道德方面的状况和水平。收银员每天工作在营业一线,既要分毫不差地收取现金,又要以热情的工作态度为广大顾客服务,工作的特殊性决定了他们必须具备高尚的职业道德素质。工作中要始终坚持遵纪守法、爱岗敬业、热情服务、礼貌待客的职业守则。只有这样才能不断提高自己的工作质量和服务水平,以饱满的工作热情和积极的工作态度为广大顾客服好务,为企业赢得良好的商业信誉。

(3) 扎实的科学文化素质

要成为一名优秀的收银员,就要学好科学文化,提高自己的科学文化素质,这是做好工作的基础。不仅要学习文化基础知识,而且熟练掌握与收银工作相关的专业理论知识。不仅能更好地为自己所从事的专业服务,而且能增强适应工作环境的能力。近年来,国外的零售业巨头不断登陆我国,像美国的沃尔玛、法国的家乐福等企业在我国很多大城市建立超级市场。我们很多同学毕业后将会到这些超市工作,因此就还要学习一些与国际接轨的收银工作所需的新知识、新技术,以尽快适应这些大型超市的工作要求和工作环境。

(4) 熟练的专业技能素质

专业技能素质是指人们从事某种职业时在专业能力方面所表现出来的状况和水平,是做好工作的本领。专业技能素质的高低对于一名专业人员来说非常重要,收银员作为从事收银工作的专业人员,能否掌握熟练的专业技能,直接关系到其工作能力、工作水平和工作效率等方面。收银员应当掌握的专业技能主要包括电子收银机的使用技能、条码扫描技能、收取现金技能、伪钞识别技能以及顾客服务技能等。熟练掌握这些专业技能,能够增强收银员的工作能力,提高收银员的服务水平,减少顾客排队等候的时间,从而有效提高收银工作效率。

(5) 健康的身心素质

健康的身心素质包括健康的体魄和健全的心理。身心素质是一个人从事职业活动的本钱。收银员的工作环境是百货商场和超级市场等零售企业,客流量大,时间性强,工作繁忙,没有良好的身体素质是不行的。俗话说,身体是“革命”的本钱,工作越繁忙就越需要加强身体锻炼,只有

练就强健的体魄,才能保持旺盛的精力和良好的精神面貌,可以说,良好的身体素质是干好工作的保障。另外,收银员每天要面对不同的顾客,经常会遭到顾客抱怨,工作中还经常会遇到一些挫折。因此,没有良好的心理素质也是不行的。而一个人良好心理素质的培养,离不开乐观的心态、自信的心理以及热忱的工作态度。只要能做到这三点,每个收银员都可以成为身心健康的优秀企业职员。

3. 收银员职业守则

收银员职业守则即收银员共同遵守的职业规则。不同的零售企业对收银员所制定的职业守则也不尽相同,但根据收银员的职业特点和工作要求,可以将收银员的职业守则概括为 16 个字:遵纪守法,爱岗敬业;热情服务,礼貌待客。

“遵纪守法”就是要求收银员自觉遵守企业的工作纪律、规章制度和国家的相关法律法规。遵纪守法是收银员的立业之本。收银员在零售企业的营业一线工作,管理各营业场所的日常资金收入,必须严格遵纪守法。可以说,收银员时刻都在经受着金钱的诱惑和考验,对此产生任何思想或行动上的歧念都是不可以的,保护货币资金的安全完整是收银员的神圣职责。所以,收银员应养成高尚的职业道德,永远保持清正廉洁的高贵品质,做一名遵纪守法的优秀收银员。

“爱岗敬业”就是要求收银员充分认识本职工作在整个企业中的地位和作用,珍惜自己的工作岗位,热爱本职工作,有热诚的工作情感,做到干一行爱一行,一丝不苟,兢兢业业,尽自己的责任和义务做好本职工作。收银工作是企业财务工作的基本环节,事关企业的经济效益,责任重大,而且政策性和技术性都非常强,如果工作态度不认真,就有可能出现差错,就会给企业造成无法弥补的经济损失。因此,每位收银员应充分认识到收银工作的重要性,从工作的第一天起就要爱岗敬业,以饱满的工作热情、扎实的工作作风、积极的工作态度,在自己平凡的岗位上做出不平凡的业绩。

“热情服务”就是要求收银员自觉增强服务意识,热情地为广大顾客服务。收银工作属于现代服务业,收银台是零售企业设在营业一线的服务窗口。收银员服务态度的好坏和服务水平的高低,直接影响到企业在顾客心目中的形象。另外,据调查,消费者对零售业提出批评的多个领域中,抱怨最多的是在购物交款时等待时间太长。因此,收银员在工作中一定要热情服务,微笑服务;视顾客为“上帝”,尽自己的最大努力提高工作效率,减少顾客排队等候的时间,以自己的满腔热情服务顾客、打动顾客,从而有效减少顾客对收银工作的抱怨和对企业的批评。

“礼貌待客”就是要求收银员在接待顾客时讲究礼仪,注意礼貌,包括自己的仪表装束、言谈举止等。礼貌是一个人自身修养的表现,能够拉近与顾客的关系,增进与顾客之间的感情,树立企业的良好形象。为顾客服务是收银工作的核心,礼貌待客属于收银员服务顾客的具体表现,体现了收银员为顾客服务的工作态度。收银台属于窗口岗位,收银员工作时一定要仪表端庄大方,着装整洁得体,要求着工装,戴工号,精神饱满,面带微笑,这是一名收银员对顾客最起码的礼貌。另外要时刻注意自己的言谈举止,因为言谈举止稍有不慎便可能引起顾客不满。因此,收银员在工作中语言要亲切自然,举止要落落大方;顾客是企业生存与发展的基础,要时刻把顾客装在心里;收款时要唱收唱付,说话时要用礼貌用语,“您好”挂在嘴边,微笑写在脸上。只有这样,才能赢得顾客由衷的赞誉。



思考练习题

一、名词解释

道德、职业道德、收银员

二、思考题

1. 简述职业道德的特点。
2. 结合自己的工作谈谈职业道德的内容。
3. 简述职业道德的作用。
4. 简述收银员的职业素质。
5. 简述收银员的职业守则。

【点题时联】

类价由业全書零 1.5

类长鼠科体育训练

古蘭立錄 (I)

第2章 零售企业知识

【知识要点】

- 零售企业的分类方法;
- 百货商店业态的特征;
- 超级市场业态的特征;
- 零售企业店面布局设计的依据;
- 零售企业常见的布局设计类型;
- 零售企业的总部结构;
- 零售企业的门店结构;
- 零售企业总部与门店的营运。

2.1 零售企业的分类

1. 按所有权性质分类

零售企业按所有权性质划分类别,可以分为独立商店、连锁商店、出租部门、垂直零售企业店、消费者合作社、国有零售企业店几种类型。

(1) 独立商店

独立商店通常是由业主自己经营,拥有一个店铺的独立零售企业店。这类商店在零售业数量中所占比例最高。譬如美国,零售企业中的 80%~90%都是独立商店,它们的零售额通常占全国零售总额的一半或者更多一些。我国的情况也大致如此,个体零售企业约占零售企业总数的 85%左右。

独立商店一般属于小型商店,投资少,开办简单,选址灵活,但竞争压力很大。国内外每年都有成千上万家小型独立商店开业,同时也有为数不少的小型独立商店倒闭。尽管如此,独立商店仍然是零售业的一个重要组成部分。

独立商店具有一定的经营优势,如在选址和经营方面具有灵活性;投资少、经营费用低;经营专业化,可在某一领域获得较高的经营效率;容易与顾客建立亲密的关系。但独立商店也存在经营劣势,如规模小,议价能力有限,难以降低成本;商圈较小,难以扩大经营规模;过分依赖业主的个人经验,经营的连续性难以保证。

(2) 连锁商店

连锁商店也称联号商店,即在总店的管理控制下,采取统一的商品经营和标准化的经营方法。连锁商店有三种形式:

① 直营连锁商店。是指零售企业经营多个属于同一所有者的相同商号的商店,构成一个整体的单一的经营企业,通常实行一定程度的集中采购和集中决策。直营连锁商店在国内外均发展得非常迅速,进入世界 500 强的零售企业,大部分是采用直营连锁方式发展起来的。直营连锁商店具有明显的经营优势:集中采购能大量进货,议价能力强,能享受较高的价格优惠;容易扩大商店知名度,扩大商圈范围;专业化管理,容易提高管理水平,降低成本;能够利用现代化管理手段,形成规模效应等。但是,直营连锁商店也同样存在一些劣势,如经营缺乏灵活性,过分集中决策不一定能适应各地的市场需求,投资成本较高,组织庞大可能会削弱控制力。

② 自愿连锁商店。即由许多独立的商店自愿联合起来,进行共同活动的联合组织。自愿连锁商店的特点是:连锁总部遵循共同利益原则,统一组织进货,协调各方面关系,制定发展战略,搜集信息并及时反馈给各成员店。参加连锁的各零售店使用共同的店名,尽可能使经营标准化,并按销售额或毛利的一定比例向总部上交加盟金及指导费。但各成员企业可以保持自己的经营自主权和独立性,独立核算,自负盈亏,人事自主,在经营品种、经营方式、经营策略上也有很大的自主权。

③ 特许连锁商店。特许经营是指特许者将自己所拥有的商标(包括服务商标)、商号、产品、专利和专有技术、经营模式等以特许经营合同的形式授予被特许者使用,被特许者按合同规定,在统一的业务模式下从事经营活动,并向特许者缴付相应的费用。特许经营商店对零售业的发展有较大影响。20 世纪 70 年代中期美国的特许经营零售额占零售企业店总额的 30%;独立商店的特许经营额占特许经营总额的 84%。特许经营基本上是在独立商店中进行的。

(3) 出租部门。出租部门是百货公司或专业店等将其店内的某部门或专柜出租给店外人经营,由承租者负责部门或专柜的全部经营业务,包括室内的固定装置,并从经营额中抽取若干比例作为租金缴纳给出租人。零售企业店出租部门或专柜,目的在于将经营范围拓宽到零售企业店自身不具备的、需要高度专业化技能或知识的产品或服务项目。因此,出租部门经营的往往是围绕商店主要产品线的相关产品类别。最常见的出租部门有店内美容院、摄影室、珠宝手表部、眼镜部、化妆品部等。目前,国内许多百货商店将专柜出租给某品牌服装商、化妆品商等,作为其专卖点,形成大量的店中店现象。

(4) 垂直零售企业店。垂直零售企业店是由生产商自行投资建立及管理的零售店,即为厂商的直营零售店。厂商直接经营零售,主要出于以下目的:第一,为商品寻求出路;第二,通过零售直接获得消费者对商品需求的信息;第三,为了实验和宣传商品。

垂直零售企业店的优点在于:厂商将自己生产的产品直接销售给最终消费者,无中间环节,可以降低成本;直接与消费者接触,能够及时获得市场信息;对外具有较强的议价能力;可控制生产至零售的全过程,增加业主的成就感;订货和交货的时间迅速。

(5) 消费者合作社

消费者合作社是以消费者所有制为特征的零售企业店,由消费者自行投资,经营管理并分配利益。创建的目的是为了减少中间商环节,维护消费者自己的利益,而不以盈利为目的。消费者合作社的社员由缴纳一定入社费和定额股金的消费者组成,实行民主管理,由社员选出一个管理委员会或董事会,负责经营管理工作。每个社员不论投资多少,都只有一票的选举权。合作社以低价向社员提供商品和劳务。对社员股金付给一定的利息,每年所得纯利按每位社员购货额所占销售额的比例分红,社员能参加消费者合作社的大会和享受盈余分配。不是社员的任何消费者也可以在消费者合作社买商品。消费者合作社的优点是中间环节少,价格低廉,因而能吸引一些消费者。其缺点是经营者不是专业人员,所以往往计划不周,管理失控;由于工资低,以至于难以雇到熟练的经营者及雇员;竞争力较低。这些都限制了消费者合作社的发展。

(6) 国有零售企业店

国有零售企业店是指由国家投资建立的零售企业店。零售企业店所有权属于国家,其管理方式实行所有权和经营权分离。由企业行使经营权,组织商店的零售经营活动。在我国,这种国有零售企业店占零售机构总数的30%左右。

国有零售企业店的优势是:在消费者心目中的信誉好;一般规模较大,经营商品种类较齐全;质价相称;面向大众消费者。不足之处是由于体制原因,有些国有零售企业店内部缺乏科学管理机制,因而经营上活力不足,服务水平较低,可能使消费者感到不尽满意。

2. 按有无店铺分类

零售业态是指零售企业为满足不同的消费需求进行相应的要素组合而形成的不同经营形态。按有无店铺分类,零售业态可分为有店铺零售业态和无店铺零售业态两类。

为借鉴发达国家对零售业态的划分方式,商务部制定的《零售业态分类》(GB/T18106-2004)国家标准于2004年10月1日起正式实施。该标准替代了原GB/T18106-2000标准,从总体上将零售企业分为有店铺零售业态和无店铺零售业态两类。其中,有店铺零售业态有食杂店、便利店、折扣店、超市、大型超市、仓储式会员店、百货店、专业店、专卖店、家居建材商店、购物中心(分社区型购物中心、市区购物中心、城郊购物中心三种)、工厂直销中心12种;无店铺零售业态有自动售货机、邮购、电视购物、电话购物、网络商店5种。

(1) 有店铺零售业态

有店铺零售业态有供顾客选购商品的场所,是大家十分熟悉的传统入店购物方式。下面介绍几种主要的有店铺零售业态。

① 百货商店。百货商店是指经营包括服装、家电、日用品等众多种类商品的大型零售企业店。它是在一个大建筑物内,根据不同商品部门设销售区,满足顾客对时尚商品多样化选择需求的零售业态。

百货商店的组织形式有三种:

- 独立百货商店,即一家百货商店独立经营,别无分号。
- 连锁百货商店,即一家大百货公司在各地开设若干百货商店,这些百货商店都属于该百货公司所有,由公司集中管理。