

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

酒店服务人员岗位培训丛书

滕宝红 主编

收银员

岗位作业手册

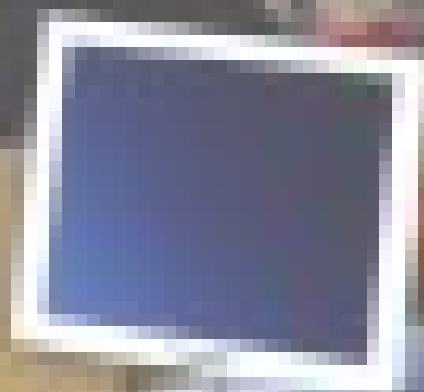
职业素质训练，让酒店服务更加专业
作业流程细化，让酒店服务更加高效
专用英语汇编，让酒店服务更加丰富

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

收银员

收银员

收银员



酒店服务人员岗位培训丛书

收银员

岗位作业手册

滕宝红 主编

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

收银员岗位作业手册 / 滕宝红主编. —北京: 人民邮电出版社, 2008. 7

(酒店服务人员岗位培训丛书)

ISBN 978-7-115-18145-9

I. 收… II. 滕… III. 饭店—商业服务—手册 IV. F719. 2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 071444 号

内 容 提 要

本书从收银员岗位实际出发, 系统介绍了其岗位职责、收银作业程序和作业内容以及收银过程中用到的日常英语等内容。

本书主要适合于酒店的收银作业人员或欲从事收银工作的人员, 以及供酒店旅游培训机构人员参考使用, 并为其提供可以参照执行的工作标准及工作规范。

酒店服务人员岗位培训丛书 收银员岗位作业手册

◆ 主 编 滕宝红

责任编辑 史国伟

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700 × 1000 1/16

印张: 10

2008 年 7 月第 1 版

字数: 130 千字

2008 年 7 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-18145-9/F

定 价: 20.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

酒店服务人员岗位培训丛书

编 委 会

顾 问：李洁鸿

主 编：滕宝红

编 委：王爱珍	杨中菊	谭永胜	殷亚军	李宝芹
张晓光	董 年	李春兰	张 燕	侯福东
田健美	苗 君	李秀章	王 茂	邓清华
胡萍辉	夏献平	耿如意	喻 伟	李建华
王书晶	邓晓东	赖娇珠	杨雪芬	王玉奇
蔡丽霞	姚 红	王义明	鲁跟明	郑嫦丽
刘慧燕	周建军	郑文志	田 伟	王 珊
尹 全	伍柳江	孙桂华	秦 斌	

序

酒店业的竞争是非常激烈的，它不仅是硬件上的竞争，更是软件——服务上的竞争。随着酒店业务的不断拓展，客人的需求不断增加；同时，随着全球经济一体化的深入，酒店业必定要面向来自全球各地的客人。这一切，都对我国酒店业的经营者、从业人员的服务水平提出了更高的要求。目前的酒店业从业人员不仅要有过硬的业务技能和领先的服务意识，同时还要具备一定的外语听说读写能力，只有这样方能适应和应对宾馆酒店行业的迅猛发展，让自己及自己所在的宾馆酒店在竞争中立于不败之地。

如何提高基层人员的服务水平、确保酒店服务质量呢？在我们看来，首先要让各个岗位服务有规范、事事有标准、办事有流程、作业有方案，而达到这一要求的有效途径就是开展服务人员岗位培训。

有鉴于此，我们组织了一批服务于酒店一线的管理者和培训教师，合作收集资料、采集图片，集众人的智慧编写了这套《酒店服务人员岗位培训丛书》。本丛书首批涉及12个基层岗位：预订员、接待员、行李员、客房服务员、中餐服务员、西餐服务员、点菜员、宴会服务员、酒吧服务员、商务中心文员、收银员及保安员。

本套《酒店服务人员岗位培训丛书》有两个鲜明的特色。

特色一：模块化分类编写。

本丛书采用了模块化分类编写的方式，每一册均划分为“岗位要求→服务作业→附录(相关知识及服务英语)”三个部分，按照“岗位划分→作业目标→作业流程→作业内容”的思路编写。

第一部分：岗位要求。对各岗位的人员素质、岗位职责、工作内容及日常礼仪等内容进行了介绍。

第二部分：服务作业。介绍各岗位的具体作业内容及其操作程序、操作标准等重点知识和内容。

第三部分：附录。主要针对各岗位的特点，附上了一些相关知识(比如服务英语)，以便酒店工作人员更好地提升自己的专业水平。

特色二：遵循“理论少、实践多”的原则。

本丛书按照“理论少、实践多”的原则，对各个岗位的培训课程按需进行

了重新整合，以突出以下特点。

1. 内容力求简洁。运用流程图来说明各技能点的操作步骤，然后再根据流程提示，详细阐述其相应的服务标准与服务技巧。

2. 可操作性强。编写时坚持“用什么，编什么”的原则，其中的理论知识言简意赅，以够用为度；实际操作部分条理清晰，可操作性强。

3. 图文并茂。在行文中穿插了大量精美实用的图片，并配以案例、要点提示、相关知识等栏目，旨在增加读者的认知力和理解力。

4. 英语训练。针对不同的岗位提供了一些相关知识(比如服务英语)。这些内容针对性强，读者一看就懂，一学就会，是酒店从业人员与入住酒店的外籍人士进行良好沟通的好帮手。

《酒店服务人员岗位培训丛书》的推出，从其实用性、可操作性、普及性来看，特别适于作为：

- 酒店管理者、经营者提升酒店整体管理及服务水平的内训参考教材；
- 酒店基层管理人员对部门员工进行指导和培训的参考资料；
- 酒店基层作业人员自我提升的参考手册和作业指南；
- 新入职酒店工作和拟从事酒店工作的人员的入职参考；
- 职业旅游学院及培训机构的培训教材。

在《酒店服务人员岗位培训丛书》的写作过程中，编者查询、参考了许多国内外的相关图书、文章及图片等资料，并在参考文献中列明了所引用资料的出处与来源。

编者

2008.5

目 录

第 1 部分 收银员岗位要求

1-1	收银员基本素质	2
一、	职业道德	2
二、	基本素质	4
三、	专业素质	4
1-2	收银员日常礼仪	7
一、	仪表礼仪	7
二、	举止礼仪	9
三、	语言规范	11
1-3	收银员岗位职责	13
一、	收银处早班工作职责	13
二、	收银处中班工作职责	14
三、	收银处晚班工作职责	14
1-4	收银员作业内容	15
一、	结账服务	15
二、	现金管理	16
三、	外汇兑换	16
四、	保险箱服务	17
五、	咨询服务	18
六、	促销推广	18

第2部分 收银服务作业

2-1 做好班前准备	20
一、着装上岗	21
二、班前准备	21
三、打扫卫生	22
四、参加班前会	23
2-2 交接班处理	24
一、单据汇总核对	25
二、清款对账	25
三、封款投银	25
四、打印、整理客账报告与资料	25
2-3 接待客人结账	26
一、欢迎客人	27
二、结账服务	27
2-4 确立支付方式	30
一、现金或个人支票支付	31
二、信用卡支付	32
三、挂账支付	32
四、住房券、优惠券、礼品券支付	33
五、主账户支付	33
2-5 不同付款方式处理	34
一、外币/旅行支票付款	35
二、人民币付款	35
三、信用卡结账	35
四、支票付款	36
五、托收挂账	36

2-6	特殊结账方式处理	37
	一、团队客人结账	39
	二、处理预付房费	39
	三、处理代付款	39
	四、为持信用结算凭证的客人结账	40
	五、次日离店客人提前付第二天早餐费	40
	六、住房券到期客人仍需续住	40
	七、停机期间客人结账	41
2-7	信用卡结账处理详解	42
	一、验卡	43
	二、检验持卡人及信用卡详细信息	44
	三、收受信用卡	44
	四、申请授权	45
	五、复查	46
	六、信用卡结账	46
	七、无效卡处理	46
	八、常见失误处理	47
2-8	支票结账处理详解	50
	一、查验支票	51
	二、受理支票	52
	三、抄录客人证件内容	53
	四、结账完毕	53
	五、填写每日支票收进表	53
2-9	签单挂账处理详解	55
	一、了解挂账公司	56
	二、核对账单	56
	三、补办签名手续	56
2-10	预付款处理详解	57

一、人民币预付款	58
二、外币预付款	58
三、人民币支票预付款	58
2-11 代付款处理详解	59
一、问清要求	60
二、填写代付款确认书	60
2-12 结束收款	61
一、做电脑平衡报告	62
二、填写收入日报表	62
三、清点营业款、备用金	62
四、填写缴款袋	62
五、交账	62
六、勾托收	62
七、退出系统	63
八、与审计做好交接工作	63
九、交班	63
十、清洁卫生	63
2-13 日记账的登记	64
一、登记日记账的格式要求	65
二、现金日记账	65
三、银行存款日记账	69
2-14 客账设置与维护	70
一、开设客人账户	71
二、处理抵店账单	71
三、处理住店账单	71
四、更改账单	72
五、代付转账	72
六、客账维护	72

2-15	有争议客账处理	73
一、	确认有争议的客账	74
二、	着手调查和裁决	74
三、	记录裁决结果	74
2-16	房费变更处理	75
一、	核对房费变更批示	76
二、	开出变更通知单	76
三、	修改相关信息	76
2-17	欠款催收	77
一、	核查欠款事宜	78
二、	实施催收行动	78
三、	落实催收情况	78
2-18	快速退房处理	79
一、	查阅离店名单	80
二、	前台快速退房	80
三、	电视快速退房	80
2-19	延迟退房处理	81
一、	查看出租报告及确认客人延迟离店	82
二、	通知客人付费规定	82
三、	通知客人费用	82
2-20	散客退房处理	83
一、	迎候客人	84
二、	核查客人账户	84
三、	结账	84
四、	清结账户	85
五、	询问客人是否需要继续服务	86
六、	感谢客人	86

七、建立客史档案	86
2-21 团队退房处理	87
一、查阅抵店资料	88
二、办理退房离店	88
2-22 会议团退房处理	89
一、抵店前准备	90
二、确定结账事宜	90
三、办理退房结算	90
2-23 财务数字书写	91
一、阿拉伯数字的书写	92
二、汉字大写数字的书写	93
2-24 票据填写	95
一、填写支票	96
二、填写销售小票	97
三、填写普通销售发票	98
四、填写长短款报告单	98
五、填写内部交款清单	99
六、增值税发票开具	99
2-25 消费凭证管理	101
一、核对	102
二、分类	102
2-26 备用金管理	103
一、妥善保管备用金	104
二、小额现金支付	104
三、小额现金支付记录	105
四、垫付	105
五、差额支付	105

六、投放钱袋	106
七、交回备用金	106
2-27 现金袋投放与交接	107
一、收银员投款	108
二、填写缴款记录	108
三、出纳收款	108
2-28 外币兑换作业	109
一、了解可兑换货币种类及名称	110
二、适时间候	110
三、了解客人需求	110
四、检验外币及旅行支票的有效性	110
五、填制兑换水单	111
六、客人签字	111
七、核对客人证件	111
八、支付客人兑换的人民币	111
九、向客人致谢	112
十、外币不符合兑换条件的情况的处理	112
2-29 贵重物品保管服务	118
一、启用保管箱	119
二、中途开箱	119
三、客人退箱	120
四、客人钥匙遗失处理	120
2-30 收银系统使用	122
一、电脑系统使用	123
二、打印机使用	124
三、复印机使用	125
四、传真机使用	126

2-31	收银机维护作业	128
	一、使用环境与要求	129
	二、显示器的维护	129
	三、打印机的维护	130
	四、主机的维护	130
	五、常见故障的排除方法	130

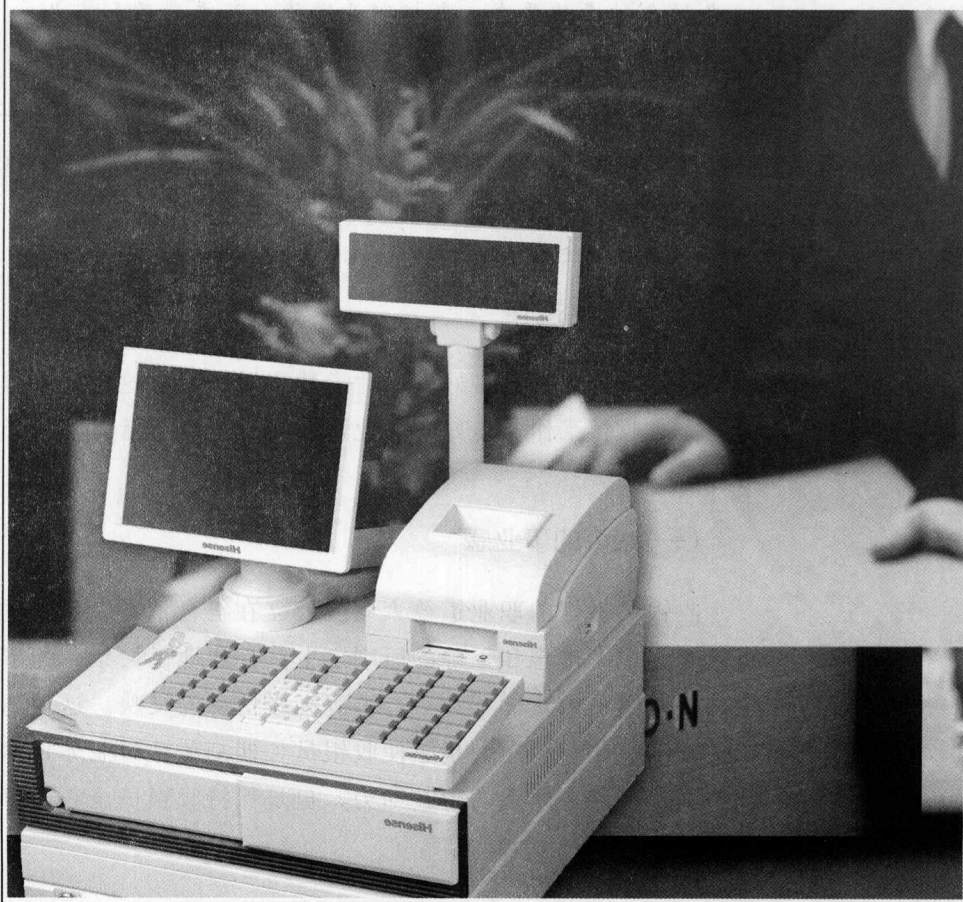
第3部分 附 录

附录1	收银审核员技术等级标准	134
附录2	收银服务英语	137

参考文献

第 1 部分

收银员岗位要求



1-1 收银员素质要求

通过本部分的学习，你将了解到酒店收银员应具备的各种素质要求，包括职业道德、基本素质和专业素质。

作为酒店的收银员，必须具备良好的素质。收银员的良好素质具体包括以下几个方面。

一、职业道德

收银员必须具备良好的职业道德素质，只有这样才能很好地完成收银工作。良好的职业道德素质主要包括以下几个方面。

(一)崇高的事业感

收银员良好的职业道德素质应建立在符合消费者利益的世界观、个人理想和正确的原则之上。具体地说，崇高的事业感是收银员的责任感和荣誉感等高级情感的反映。这种高级情感的深刻与稳定，是驱使收银员长期刻苦钻研业务技术和努力提高服务质量的内在动力，也是保持收银员全心全意为消费者服务的精神支柱。