

商场收银员

岗位职业技能培训教程 (升级版)

SHANGCHANG SHOUYINYUAN
GANGWEI ZHIYE JINENG PEIXUN JIAOCHENG

杨 春 赵慧敏 编著
CAC教育产品研发中心 监制

SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

商场收银员

岗位职业技能培训教程

（升级版）

SHANGCHANG SHOUYINYUAN
GANGWEI ZHIYE JINENG PEIXUN JIAOCHENG

杨 春 赵慧敏 编著

CAC教育产品研发中心 监制

SPM

南方出版传媒

广东经济出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

商场收银员岗位职业技能培训教程：升级版 / 杨春，赵慧敏编著. —广州：广东经济出版社，2015.7

ISBN 978 - 7 - 5454 - 3788 - 1

I. ①商… II. ①杨… ②赵… III. ①商场 - 商业服务 - 技术培训 - 教材 IV. ①F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 305720 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	茂名市永达印刷有限公司 (茂名市计星路 144 号)
开本	730 毫米 × 1020 毫米 1/16
印张	15.5 1 插页
字数	286 000 字
版次	2015 年 7 月第 1 版
印次	2015 年 7 月第 1 次
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 3788 - 1
定价	32.00 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：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 38306055 37601950 邮政编码：510075

邮购地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 37601980 营销网址：<http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博：<http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问：何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

CAC 职业(岗位)培训教材 策划委员会

顾问：	宋 建	俸培宗	王锡赞	毛世屏	
主任：	周怀军	陈逢阳	孙泽军		
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委员：	何 伟	储志强	潘启东	马晓旭	毕丛娣
	高显嵩	李 明	董 辉	邓承翔	殷秀彬
	董 超	武 杰	华 峰	王亚光	董春华
	荆 华	赵晓英	刘 洪	竭岸扬	王 闯
	袁福庆	时武略	黎文武	彭 艳	赵俊敏
	董怀军	赵懂琪	殷明成	陈昌豪	郑志斌
	肖守柏	黎俊峰	唐奉生	刘金宇	魏金刚
	刘严霜	莘莉姗	赵占坤	王 刚	程福来

CAC 职业(岗位)培训教材 编委会

主任：	周怀军				
副主任：	霍 红	张海让	郭燕春	滕宝红	
委员：	白 皓	岳万里	张 跃	郭中原	卫 瑶
	田慧芳	王 君	魏 菲	张春月	冷燕萍
	张 雪	李 云	谢 鑫	郑 磊	洪志钢
	朱愉爽	何历怀	鲁 辉	李葆华	方雅芬
	杜 波	刘志强	冯仰欣		

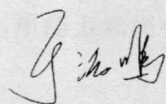
序 言

职业教育和职业培训是国民教育事业的重要组成部分，在实施科教兴国战略和人才强国战略中具有特殊的重要地位，是促进经济社会发展和劳动就业的重要途径。《国务院关于大力发展职业教育的决定》提出：“要把发展职业教育作为经济社会发展的重要基础和教育工作的战略重点”，体现了党中央、国务院对发展职业教育的高度重视。职业教育和职业培训的根本任务，就是培养适应现代化建设需要的高技能专门人才和高素质劳动者。因此，职业教育特别是职业培训要从劳动力市场的实际需要出发，坚持就业导向，着力加强劳动者的实际技能，全面提高劳动者的综合素质。

“全国1+N复合型人才职业培训项目”正是为了适应职业教育发展与改革的新形势而推出的，目的在于培养符合企业实际和劳动力市场需求的复合型人才。

要提高培训质量，课程体系的构建和教材的建设是关键。当然，教师队伍建设、教学实践基地建设也是办好职业培训所不可或缺的。但是作为知识和思想的载体，以及来自实践又能指导实践的教材，既具有基础性又具有前瞻性的特点，使其成为培养技能型人才的首要保证。基于这样的认识，“1+N复合型人才”系列培训教材将陆续出版面世。本系列教材的最大特点是以就业为导向，突出实用性和专业性，重点培养学员的技术运用能力和岗位从业能力。

在此我谨向教材的作者、组织者和所有参与1+N职业培训工作的同志们表示感谢，并希望1+N课程培训在我国职业培训工作中发挥先锋带头作用，为培养高技能复合型人才做出应有的贡献。



二〇〇六年八月二十九日

出版说明

随着我国教育事业的深入发展及细化,将职业教育拓展为学校职业教育和社会职业培训两种模式。学校职业教育基本是传统的学历教育,已经不能适应目前经济的高速发展、职业多变和终身教育的需要。随着我国就业结构调整和技术技能折旧速度的加快,劳动力跨行业流动更加频繁,职业培训进一步成为涉及面最广、受益面最大的教育,已经成为国家教育的重要组成部分,越来越受到人们的广泛欢迎。

为了弥补目前教育体制与人才市场需求的脱节状态,全面来提升学员的综合就业力,培养企业需求的复合型人才,CAC教育机构按照劳动保障部提出的以就业为导向,以企业实际需求,编制了《CAC职业(岗位)培训系列教材》,本系列教材的编写是根据“中国就业促进会中国大学生就业促进工程”和“全国1+N复合型人才职业培训项目”中所设立的岗位进行编写,在学员参加相应的岗位培训并经过考核合格,可以获得国家承认的《就业能力证书》或《职业培训证书》,详细课程介绍可登录www.ccetu.org和www.ccepe.org进行查询。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》使用对象为学完基础课程的相关专业的在校大学生和进一步提高实训技能方面的专业人员。目的是提高学员自学能力和实践动手能力,其次是培养学员探索和分析归纳创新能力,将学员学习的技术技能同他将来的工作岗位紧密结合起来。CAC职业(岗位)培训系列教材实现了学生学习与就业间的“无缝对接”。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》是对目前人才市场和企业实际需求进行调研分析,以及对高等院校、职业院校以及各类社会培训机构进行广泛调查的基础上,由长期从事本专业工作的专家和在教学第一线有丰富教学经验的教师编写的一套系列丛书。本丛书的最大特点是以就业为导向,突出实用性和专业性,重点培养学员的技术运用能力和岗位工作能力。

《CAC职业(岗位)培训系列教材》包括IT类、管理营销类、物流类、

汽车类、语言类、国际贸易类、酒店类、企业管理类等多个领域的上百门实训技能课程。部分CAC职业(岗位)培训系列丛书配套《教学案例百问》和相关课件(www.cacedu.cn下载)。本系列教材具有以下特点:

◇按照“岗位划分→核心技能→教学方案→内容设置”的思路组织开发教材。

◇按照“理论少实践多”的原则,对各个专业的课程进行了按需重新整合。

◇教材统一配套相对应的说明手册,包括课程体系、教学及考试大纲和教材信息等。

◇各专业教材配备课后习题和答案。

◇各专业教材突出理论和实际的比例分配,注重实训教学。多数教材都配备了实训内容,部分专业的教材配备了案例百问和PPT教学课件。

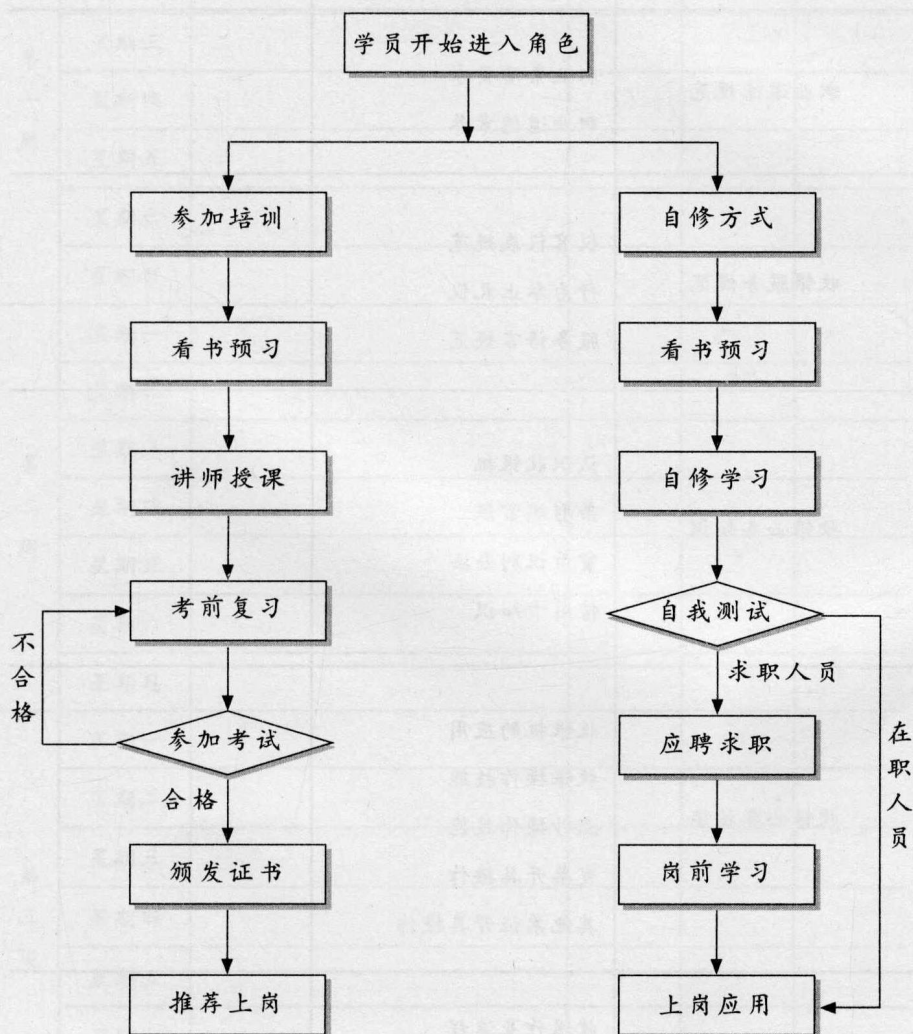
《CAC职业(岗位)培训系列教材》的出版是一项较大的工程,由于时间紧迫,不足之处在所难免,如有印刷缺页或其他错误,欢迎各使用单位及读者对我们提出宝贵意见和建议,以便教材修订时补充更正。

CAC教育机构产品研发中心

二〇〇七年七月二日

导 读

导读一 岗位培训(自修)实施流程



导读二 岗位培训(自修)本书导引

学习项目	学习要点	备注
商场收银员岗位认知	商场收银员岗位描述 商场收银员岗位要求	
职业道德规范	职业素质要求 职业道德素养	
收银服务规范	仪容仪表规范 行为举止礼仪 服务语言规范	
收银必备知识	认识收银机 条形码常识 货币识别办法 信用卡知识	
收银必备技能	收银机的应用 收银操作技能 点钞操作技能 发票开具操作 其他票证开具操作	
收银作业技巧	收银作业流程 收银营运操作	

导读三 岗位培训(自修)课程设置

学习时间		学习内容	学习形式		课时
			授课	自修	
第一周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第二周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				
第三周	星期一				
	星期二				
	星期三				
	星期四				
	星期五				
	星期六				
	星期日				

导读四 岗位培训(自修)自我评估

学员基本情况			
姓名		电话	
岗位		学历	
相关工作经历		本岗位入职时间	
学习方式		有无取证	
学习内容			
自我评估			

目 录

导 读

- 导读一 岗位培训(自修)实施流程/1
- 导读二 岗位培训(自修)本书导引/2
- 导读三 岗位培训(自修)课程设置/3
- 导读四 岗位培训(自修)自我评估/4

第1讲 商场收银员岗位认知

第1课时 商场收银员岗位描述 2

- 一、结账服务 4
- 二、咨询服务 5
- 三、现金管理 5
- 四、商场防损 5
- 五、促销推广 5

第2课时 商场收银员岗位要求 9

- 一、知识要求 10
- 二、技能要求 11
- 三、工作要求 12
- 四、仪表素质 16
- 五、人品与性格 17
- 六、需克服的习惯 19
- 本讲思考 25

第2讲 职业道德规范

第1课时 职业素质要求	28
一、职业特点	28
二、心理素质	29
三、职业素质	32
第2课时 职业道德素养	42
一、基本要求	42
二、道德规范	44
三、道德意识	46
四、道德修养	48
本讲思考	53

第3讲 收银服务规范

第1课时 仪容仪表规范	56
一、仪表修饰原则	56
二、服饰要求	57
三、修饰要求	58
第2课时 行为举止礼仪	62
一、站姿礼仪	63
二、坐姿礼仪	63
三、行走礼仪	63
四、手势礼仪	63
五、表情礼仪	63
六、营业现场礼仪	64
七、顾客接待礼仪	65
第3课时 服务语言规范	68
一、服务用语原则	68
二、服务用语技巧	69

三、收银服务语言	70
本讲思考	75

第4讲 收银必备知识

第1课时 认识收银机	78
一、收银机基本特点及结构	78
二、收银机主要功能及作用	81
第2课时 条形码常识	84
一、条形码技术应用特点	85
二、商品条形码码制	86
三、条形码打印设备和识读设备	88
第3课时 货币识别办法	96
一、货币的主要特征	96
二、货币的真伪鉴别	102
三、货币的挑剔及兑换	105
第4课时 信用卡知识	113
一、信用卡的定义及种类	113
二、信用卡申领与使用	114
三、信用卡的结算方法	115
本讲思考	119

第5讲 收银必备技能

第1课时 收银机的应用	122
一、收银机的交易操作	122
二、收银机结束工作的操作	130
三、收银机的保养和故障处理	131
第2课时 收银操作技能	135
一、商品扫描	135

二、商品消磁	137
三、商品装袋	139
四、收款程序	140
五、核对收讫章与POS凭条	141
六、收银图章使用	141
七、错误单据处理	142
八、优惠卡的收银操作	143
九、退换货收银操作	143
十、现金收款	145
十一、支票收款	146
十二、银行卡收款	148
十三、支票结算	150
十四、赠券、商品券	153
十五、内部购置	153
十六、定金管理	153
第3课时 点钞操作技能	155
一、点钞基本程序	155
二、点钞基本要领	156
三、点钞基本操作	157
四、硬币清点要领	166
第4课时 发票开具操作	168
一、发票基本构成要素	168
二、发票的使用	170
三、发票的保管	173
四、发票缴销程序	174
第5课时 其他票证开具操作	180
一、销售小票填写	181
二、长短款报告单填写	181
三、内部交款清单填写	182

四、登记日记账	182
本讲思考	190
 第6讲 收银作业技巧	
第1课时 收银作业流程	192
一、收银岗位实务	192
二、收银员排班	194
三、排岗与工作餐安排	196
四、收银总流程	197
五、每日作业流程	198
六、每周作业流程	202
七、每月作业流程	202
八、营业收入管理	204
 第2课时 收银营运操作	206
一、收银服务4S	206
二、大钞预收操作	207
三、设零兑零操作	209
四、收银注意事项	211
五、防损安全管理	218
六、顾客异议处理	220
七、特殊情况应对	223
本讲思考	225
 模拟测试	226
 参考文献	232



第 1 讲

商场收银员岗位认知