

知道自己干什么&怎么干的自我培训方案
细化到每一件事&每一个问题的的工作手册

(实战图解版)

收银人员 » 岗位培训手册

收银人员应知应会的**9**大工作事项和**70**个工作小项

王淑敏 ■ 编著

收银人员

9 应知应会的
大工作事项

规范每个岗位的工作要求
提供清晰明了的工作**方案**
量化工作岗位的具体内容
提供工作绩效的**考核**依据

- 操作收银机
- 结算账款
- 结账防伪
- 开具及管理发票
- 处理退换货货款
- 现金管理
- 顾客服务管理
- 收银营运管理
- 不同行业收银管理



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

弗布克岗位实战培训手册系列

收银人员岗位培训手册

——收银人员应知应会的9大工作事项和70个工作小项
(实战图解版)

王淑敏 编著

人 民 邮 电 出 版 社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

收银人员岗位培训手册: 收银人员应知应会的 9 大工作事项和 70 个工作小项: 实战图解版 / 王淑敏编著. — 北京: 人民邮电出版社, 2015.4

(弗布克岗位实战培训手册系列)

ISBN 978-7-115-38682-3

I. ①收… II. ①王… III. ①零售商店—付款—商业服务—岗位培训—手册 IV. ①F713.32-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 043951 号

内 容 提 要

作为一名收银人员, 你知道自己的工作职责是什么吗? 在履行这些职责的过程中, 该如何提升自己的工作效率呢? 另外, 作为企业管理人员, 你知道如何将人、岗、事密切结合, 打造一支素质过硬、执行力一流的收银团队吗?

为解决上述问题, 本书从收银人员的实际工作出发, 系统介绍了操作收银机、结算账款、结账防伪、开具及管理发票、处理退换货货款、现金管理、顾客服务管理、收银营运管理、不同行业收银管理共 9 大工作事项和 70 个工作小项, 并对其进行了图解演示与说明, 可以帮助收银人员自我培训、自我提高。

本书是一部关于收银人员岗位培训与管理的操作手册, 为收银人员、企业管理人员提供了精细化、实务化、模块化的解决方案, 不仅使收银人员、企业管理人员知道自己要干什么, 还能知道怎么干, 从而帮助他们快速成长为高效能的职场人士。

◆ 编 著 王淑敏

责任编辑 陈斯雯

执行编辑 付微微

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市丰台区成寿寺路 11 号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

固安县铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 12.5

2015 年 4 月第 1 版

字数: 200 千字

2015 年 4 月河北第 1 次印刷

定 价: 35.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前 言

企业招聘的目的就是要找到合适的人才，并将其放到合适的岗位上。每位员工在入职到岗时，都需要明确自己的工作职责是什么；自己与岗位之间的契合度如何；企业对该岗位的工作要求是什么；如何处理工作岗位上的具体工作事项；如何掌握处理这些工作事项的技巧和方法；如何在最短的时间内缩短与其他同事之间的差距；等等。

为解决上述问题，“弗布克岗位实战培训手册系列”图书针对具体的岗位，提供了精细化、实务化、模块化的解决方案。员工通过自我培训，能够明确自己的具体工作内容和事项，并掌握处理这些事项的工作程序、方法和技巧，从而全面提升自己的岗位操作能力，获得加薪和职业晋升的机会。

本系列图书涉及班组长、采购人员、销售人员、行政人员、文秘人员、餐厅服务员、仓库管理人员等多个岗位。《收银人员岗位培训手册——收银人员应知应会的9大工作事项和70个工作小项（实战图解版）》是该系列图书中的一本。本书以收银岗位的工作事项为中心，首先列出该岗位的工作大项和基本的岗位素质要求，然后分章讲述每个大事项所包含的工作小项。本书又将每个工作小项分为工作步骤、工作知识、注意事项、方法技巧等模块逐一讲解，有针对性地为读者提供了具体事件和具体问题的解决范例。本书具有以下特点。

1. 人、岗、事密切结合

本书将收银人员与岗位、工作事项紧密结合，针对收银岗位任职人员面临的困难和亟待解决的问题，提供知识和指导，帮助读者快速充电。

2. 知识导图概括全部工作事项

为了让每个大事项中的小事项清晰可见，本书在每章前面都设计了一张工作事项知识导图，图中概括了每章将要讲述的全部工作事项。

3. 图表提炼工作要点

本书依据收银岗位的工作内容，绘制了大量图表，精准地提炼出收银工作所需的知识要点及操作要点，方便读者理解与掌握。

4. 问题字典易查易用

本书对收银工作规范和知识要点的图解处理，如同一本细化易查、简单易用的问题字典，方便读者在实际工作中遇到问题时随时查阅，提高工作效能。

在本书编写的过程中，孙立宏、刘井学、程富建负责资料的收集、整理工作，贾月、罗章秀负责图表编排工作，王兰会参与编写了本书的第一章，孟庆华参与编写了本书的第二章，王淑燕参与编写了本书的第三章，张瀛参与编写了本书的第四章，宋君丽参与编写了本书的第五章，么秀杰参与编写了本书的第六章，康晓虹参与编写了本书的第七章，王德敏参与编写了本书的第八章，刘伟参与编写了本书的第九章，孟明霞参与编写了本书的第十章，全书由王淑敏统撰定稿。

目 录

第一章 收银人员具体做什么	1
第一节 收银人员的9大工作事项	3
一、操作收银机	3
二、结算账款	4
三、结账防伪	5
四、开具及管理发票	6
五、处理退换货货款	6
六、现金管理	6
七、顾客服务管理	7
八、收银营运管理	7
九、不同行业收银管理	7
第二节 收银人员从业素质要求	8
一、收银人员职业道德要求	8
二、收银人员职业技能要求	9
三、收银人员工作态度要求	9
第三节 收银人员礼仪应知应会的2件事	10
一、收银人员的仪容仪表规范	10
二、收银人员的语言举止规范	11
第二章 操作收银机	15
第一节 认识收银机应知应会的2个工作小项	17
一、认识收银机	17
二、了解POS系统	23
第二节 了解条形码应知应会的2个工作小项	28
一、了解条形码	28
二、了解条形码扫描器	35

第三节	操作收银机应知应会的 3 个工作小项	37
一、	打开收银机	37
二、	收银机收款	39
三、	关闭收银机	47
第四节	维护和保养收银机应知应会的 2 个工作小项	47
一、	收银机的维护	47
二、	收银机的保养	49
第三章	结算账款	51
第一节	准备收银应知应会的 2 个工作小项	53
一、	领取设备用具	53
二、	整理收银台	54
第二节	账款结算应知应会的 5 个工作小项	56
一、	处理会员卡事宜	56
二、	处理现金支付	57
三、	处理银行卡支付	66
四、	处理抵用券支付	70
五、	处理支票支付	73
第三节	结束收银应知应会的 3 个工作小项	75
一、	整理设备用具	75
二、	上交用具钱款	75
三、	清洁收银台	78
第四章	结账防伪	81
第一节	现金防伪管理应知应会的 3 个工作小项	83
一、	认识人民币	83
二、	识别假币	86
三、	处理假币	89
第二节	商业票据防伪管理应知应会的 2 个工作小项	89
一、	认识商业票据	89
二、	鉴别商业票据	92
第三节	信用卡防伪管理应知应会的 3 个工作小项	93
一、	认识信用卡	93

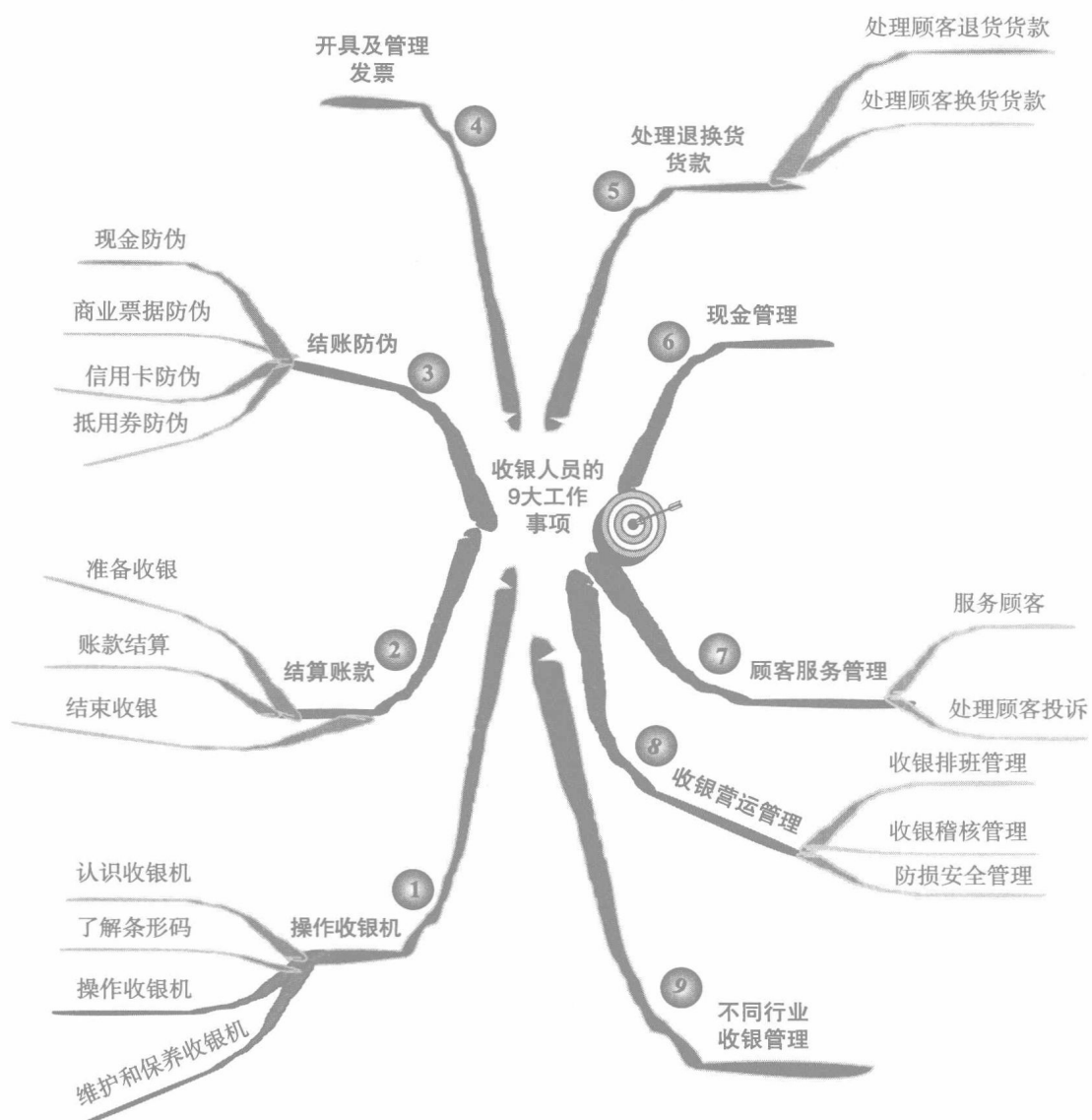
二、了解信用卡的使用方法	96
三、鉴别信用卡	97
第四节 抵用券防伪管理应知应会的 2 个工作小项	98
一、认识抵用券	98
二、鉴别抵用券	99
第五章 开具及管理发票	101
第一节 开具发票应知应会的 2 个工作小项	103
一、认识发票	103
二、开具发票	107
第二节 管理发票应知应会的 2 个工作小项	111
一、处理作废发票	111
二、保管发票	112
第六章 处理退换货货款	113
第一节 处理顾客退货货款应知应会的 3 个工作小项	115
一、受理顾客退货	115
二、办理退货退款手续	116
三、处理退回商品与票据	118
第二节 处理顾客换货货款应知应会的 3 个工作小项	119
一、受理顾客换货	119
二、办理换货结账手续	120
三、处理换货后商品及票据	121
第七章 现金管理	125
第一节 备用金管理应知应会的 2 个工作小项	127
一、领取备用金	127
二、兑零	128
第二节 现金管理应知应会的 3 个工作小项	129
一、保管现金	129
二、清点现金	130
三、预交大钞	138

第八章 顾客服务管理	141
第一节 服务顾客应知应会的 4 个工作小项	143
一、为顾客包装商品	143
二、回答顾客问询	145
三、处理顾客遗失物品	145
四、管理顾客档案	147
第二节 处理顾客投诉应知应会的 4 个工作小项	150
一、接待投诉顾客	150
二、了解投诉原因	151
三、分析、解决问题	152
四、做好跟踪回访	155
第九章 收银营运管理	159
第一节 收银排班管理应知应会的 3 个工作小项	161
一、收银人员排班	161
二、收银人员排岗	163
三、收银人员工作餐安排	164
第二节 收银稽核管理应知应会的 2 个工作小项	165
一、收银台的抽查作业	165
二、营业稽核	166
第三节 防损安全管理应知应会的 2 个工作小项	167
一、防损管理	167
二、安全管理	171
第十章 不同行业收银管理	173
第一节 酒店收银应知应会的 2 个工作小项	175
一、顾客入住收银	175
二、顾客离店收银	178
第二节 餐厅收银应知应会的 4 个工作小项	182
一、核收菜单	182
二、开具账单	182
三、更改账单	182

四、顾客结账	183
第三节 百货商场收银应知应会的 5 个工作小项.....	186
一、迎接顾客	186
二、输入商品代码	186
三、确认金额	186
四、顾客结账	187
五、送别顾客	187

第一章

收银人员具体做什么



第一节 收银人员的 9 大工作事项

收银是一个专业化的职业，从业人员只有具备良好的职业道德，掌握熟练的职业技能，才能成为一名合格的收银人员。

一、操作收银机

随着信息时代的到来，科学技术渗透到人们生活、工作的每个方面。收银人员使用的工具不再是算盘和纸笔，而是收银机，收银人员的大部分工作都可以通过直接操作收银机完成。

（一）认识 POS 系统及收银机

POS 系统作为商业自动化的一个现代化管理平台，在企业管理中的作用以及因此带给企业的利益是十分巨大的。目前，POS 系统已经被零售业企业普遍采用，全面了解 POS 系统的功能是对零售业企业收银人员的基本要求。

收银机是收银工作必不可少的工具，是收银人员最重要的“伙伴”，认识收银机是收银人员正常工作的基础和保证。收银人员要了解收银机，掌握收银机的构成。

（二）了解条形码

条形码技术是在计算机应用和实践中产生并发展起来的一种广泛应用于商业、邮政、图书管理、仓储、工业生产过程控制和交通等领域的自动识别技术，也是使用 POS 机过程中的重要技术。

（三）操作收银机

在现代社会，操作收银机是收银人员进行正常工作的重要途径。收银人员必须掌握以下 3 种操作收银机的技能，如图 1-1 所示。



图 1-1 操作收银机的 3 种技能

（四）维护和保养收银机

为了使收银机能在日常工作中正常运转，延长使用寿命，对收银机的定期维护和保养是十分必要的。作为收银机的主要使用者，收银人员应该掌握收银机日常维护及保养的方法。

二、结算账款

由于收银人员要直接与钱打交道，因此对于收银过程中的每一个环节都应该小心谨慎，对每一个细节都要认真对待，以保证资金的安全。

收银人员应该掌握收银的整体流程：从班前的准备工作，到具体的收取账款，直至最后的下班结算。

（一）准备收银

由于收银工作的特殊性，收银人员必须在收银前准备好相关的设备与用具。因此，进行收银前的准备工作是收银人员一天工作的开始。

（二）账款结算

为顾客结算账款是收银人员最主要的职责。随着支付手段的多样化，收银人员应该全面掌握各种结账方式，具体如图 1-2 所示。

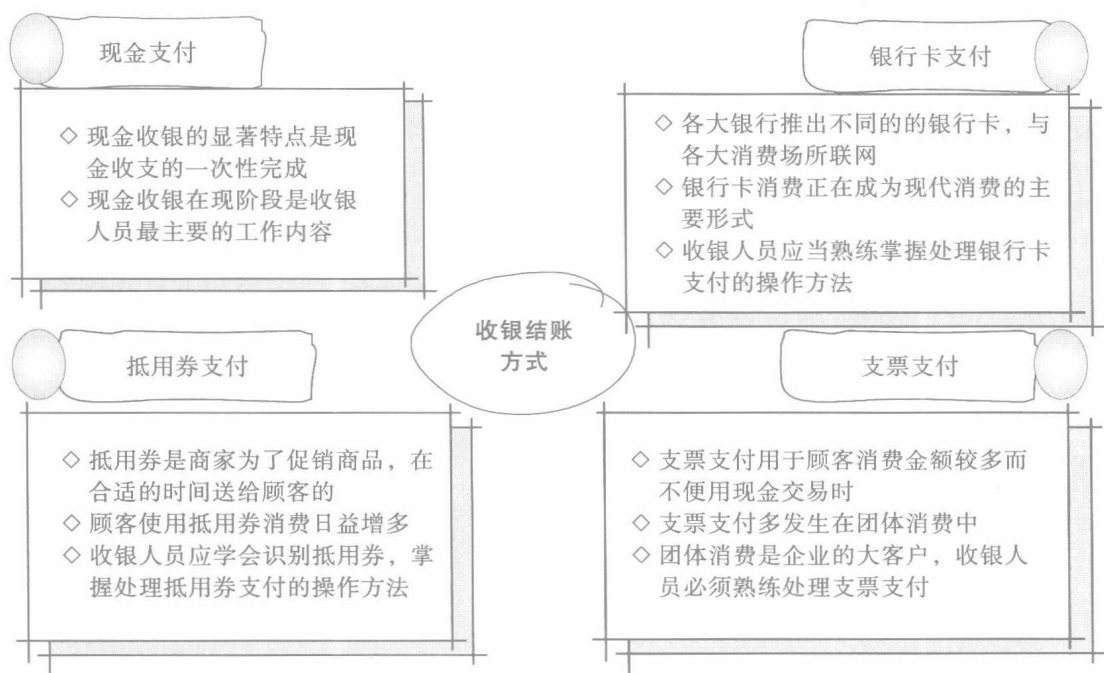


图 1-2 收银结账方式

（三）结束收银

营业结束后，收银人员的工作还没有结束，收银人员必须做好收银的收尾工作，才能为一天的工作画上圆满的句号。

三、结账防伪

在各种信息迅速发展的今天，造假行为多了起来，同时造假技术也日益升级。在利益的驱使下，一些不法之徒会通过制造假币、假信用卡、假商业票据等进行支付。因此，收银人员一定要熟练掌握防伪技能，在收银工作中做好防伪工作。

（一）现金防伪

收到伪造现金是收银人员在工作中经常会遇到的情况。因此，认识现金，掌握识别假币的方法和技巧，以及了解如何处理假币，是收银人员必备的技能。收银人员现金防伪必备技能如图 1-3 所示。

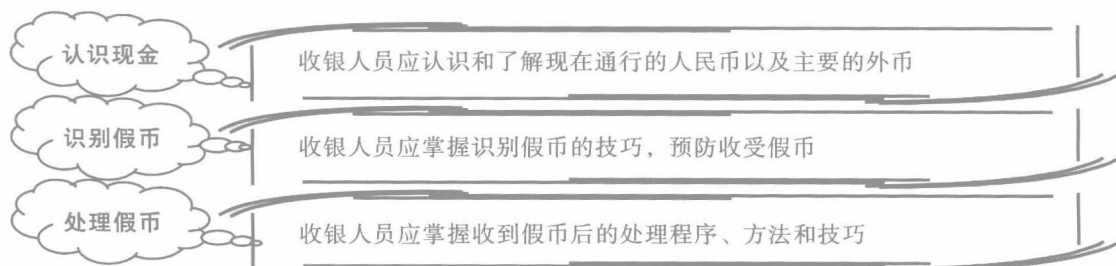


图 1-3 收银人员现金防伪必备技能

（二）商业票据防伪

在现代商业发展中，汇票、本票和支票等商业票据被广泛使用。对于大额消费来说，使用商业票据将简化企业间资金往来的繁琐程度，其已经成为企业之间交易的主要结算方式。也正是因为这个原因，不法分子对各种商业票据的伪造也越来越多。因此，能够准确辨认各种商业票据，也是收银人员必须掌握的基本技能之一。

（三）信用卡防伪

虽然使用信用卡是一种相对安全的结账方式，但是各种类型的伪造信用卡仍然层出不穷，企业对收银人员信用卡鉴别能力的要求也越来越高。作为一名合格的收银人员，必须掌握信用卡防伪方面的知识。

（四）抵用券防伪

企业根据促销的需要设计和发放抵用券，抵用券在规定范围内代表一定的金额，与现金、支票等的功能、作用相同。收银人员应在企业的培训下掌握抵用券的防伪方法，并在

收取抵用券时注意有效期、适用范围等，防止企业利益受到损失。

四、开具及管理发票

发票是顾客购买商品的证明，也是顾客进行报销的凭证。因此，正确为顾客开具发票，处理作废发票，并按照国家的相关规定管理好发票是收银人员的重要职责。

五、处理退换货货款

（一）处理顾客退货货款

在日常收银工作中，经常会遇到顾客退货的情况，客服人员处理顾客退货后，收银人员须退还顾客货款。因此，收银人员应该具备处理退货货款的基本知识。

（二）处理顾客换货货款

顾客要求换货，可能涉及换货货款的变更和退款、重新收款等问题。收银人员应当与客服人员紧密合作，熟知换货的货款处理要求和流程，处理好顾客换货相关货款的收、退事宜。

六、现金管理

在收银人员的日常工作中，收银人员打交道最多的是现金，处理现金是其工作的重心所在。因此，管理现金是收银人员的一项重要任务，具体工作事项如图 1-4 所示。

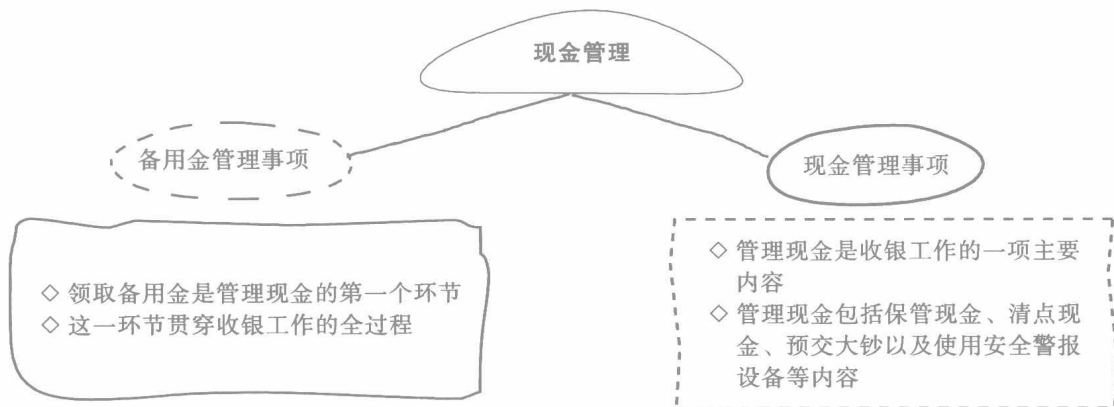


图 1-4 现金管理工作事项

七、顾客服务管理

收银人员是商家的一个对外形象，直接与顾客接触，其一言一行都影响着顾客对商家的印象。从某种程度上说，收银人员素质的高低决定着顾客的多少，以及顾客是否忠诚、是否满意，甚至影响商家的生存和发展。因此，真诚、热情、周到地为顾客服务也是收银人员的一项主要工作。

（一）服务顾客

为顾客提供各种周到、方便的服务，无疑是提高企业服务水平最主要的方式。收银人员是企业中的一员，除了主要的收银工作外，还要掌握一些在工作过程中可能会用到的为顾客服务的技巧。

（二）处理顾客投诉

正确处理顾客投诉是提高企业形象，增加顾客忠诚度的重要方式之一。企业中的每一个员工都应该做好随时面对顾客投诉的准备。因此，收银人员还必须掌握正确处理顾客投诉的方法。

八、收银营运管理

（一）收银排班

收银排班是非常重要的，收银速度的快慢是服务顾客最直接的体现。排班过多或排班不足都会影响服务水平和企业的人力资源成本。因此，有效地排班对收银工作有着重要的作用。

（二）收银稽核

收银工作中的每一个步骤以及每一个环节，都是为了让企业在现金管理上有良好的制度与规范。为了及时发现收银工作中的人为弊端，并且矫正收银人员在工作中的不良习惯及错误的收银行为，企业应设立专门人员负责收银稽核作业。

（三）防损安全管理

就防损安全而言，收银部门虽不能直接为卖场创造利润，但降低损耗本身就等于创造了利润。有分析表明，收银人员在收银过程中所导致的损耗占整个卖场损耗的 1/3 左右。因此，加强对收银人员的监督和管理就变得至关重要了。

九、不同行业收银管理

不同的收银场合，对收银人员要求也不同，常见的收银场合及要求如图 1-5 所示。