

中等职业教育课程改革创新教材
连锁经营与管理专业规划教材



收银实务

杨 涛 主编

项目式教学



配教学资源包

SHOUYIN SHIWU



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



中等职业教育课程改革创新教材
连锁经营与管理专业规划教材

收 银 实 务

主 编 杨 涛

副主编 杨小兵 张 羽

参 编 胡贝贝 姚 喆 刘 莉

主 审 彭纯宪

机械工业出版社

本书以“收银基本知识”和“收银岗位技能”为基点,以“收银岗位工作过程”为主线,对收银员职业道德、收银员仪容仪表、收银设备等收银基础知识进行了介绍,重点介绍和训练了收银操作流程、扫描商品、手工录入商品条码、消磁、装袋、识别假钞、找零等收银岗位技能。本书每个项目都设置了项目简介、项目要求和项目总结,每个任务都设置了任务引入、任务分析、实训准备、知识储备、任务实施、效果评价、巩固练习和拓展训练栏目,具有指导性、趣味性和实用性。

“收银实务”是中华人民共和国教育部2010年颁布的《中等职业学校专业目录》中“连锁经营与管理”专业的一门主干课程,也是专业技能操作性很强的核心岗位课程。本书适合中等职业学校连锁经营与管理、市场营销等商贸类专业收银岗位课程实训教学,也可作为连锁企业收银岗位岗前培训教材。

图书在版编目(CIP)数据

收银实务/杨涛主编. —北京:机械工业出版社,2011.2
中等职业教育课程改革创新教材 连锁经营与管理专业规划教材
ISBN 978-7-111-33018-9

I. ①收… II. ①杨… III. ①商业服务—专业学校—教材 IV. ①F718

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第002588号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:宋华

责任编辑:聂志磊

封面设计:路恩中

责任印制:杨曦

北京中兴印刷有限公司印刷

2011年2月第1版第1次印刷

184mm×260mm·7印张·161千字

标准书号:ISBN 978-7-111-33018-9

定价:17.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010)68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010)88379649

读者服务部:(010)68993821

封面无防伪标均为盗版

前 言

目前,连锁经营行业发展迅速,收银岗位是连锁企业的核心岗位,也是中等职业教育“连锁经营与管理”专业学生毕业后从事的主要工作岗位。近年来,在中华人民共和国教育部关于“培养具有综合职业能力,在生产、服务、技术和管理第一线工作的高素质劳动者和中初级专门人才”的培养目标指导下,市场上出现了较多与收银相关的教材,但多数教材仍然没有突破传统的理论体系和框架结构,理论性较强,对收银工作的流程性划分不清晰,学生技能训练的针对性不强,与学生从事的收银工作不相适应,特别是技能训练方面。在教与学的过程中,教师仍然要按照收银岗位工作的实际在教学内容、教学方法上作出大量的调整和补充,增加实训内容,以满足学生的实训需求及连锁企业对收银工作岗位的技能需求。

正是基于让学生掌握收银岗位的基本知识与技能,真正做到具有较强的岗位实务操作能力,本书在打破传统学科体系及教学方法、教学内容上作了新的尝试。本书编写的指导思想是:以“专业设置与职业岗位对接、教材内容与职业标准对接、教学过程与实践过程对接”为目标,以“做中学、做中教”为理念,以“收银基本知识”和“收银岗位技能”为基点,以“项目引领、任务驱动”为教学手段,坚持“以服务为宗旨,以就业为导向,以能力为本位”的原则,遵循“将企业引入校园,将岗位引入课堂”的思路。

本书具有以下特点:

1. 教材主线清晰

本书以“收银基本知识”和“收银岗位技能”为基点,以“收银岗位工作过程”为主线,对收银岗位工作所需要掌握的知识与技能进行有针对性的学习和训练。

2. 教学任务突出

在中华人民共和国教育部大力倡导培养中等职业学校学生实践能力的指导思想下,多数改革后的教材仍然沿用了旧的理论体系和课程教学模式,而本书以“做中学、做中教”为理念,打破传统的学科体系,使教学理念与课程项目相匹配,构建以实践能力为本位、以任务课程为主体的新的项目式课程体系,即按“收银基本知识”和“收银岗位技能”划分“项目”,按“项目”的每一个具体内容确定“任务”,按任务驱动组织教学,更易于中等职业学校学生的学习和训练。

3. 学习目的明确

本书教学内容与收银岗位工作实际紧密结合,以服务为宗旨,以就业为导向,以能力为本位,遵循“将企业引入校园,将岗位引入课堂”的思路,将收银员必备的基本知识与岗位核心技能以项目式的教学手段进行强化训练,实现“上学如上班,上课如上岗”,培养学生岗位实务全程操作能力,实现快速上岗的目的。

4. 教学资源丰富

本书配有电子资源包(包括视频演示、电子教案、教学建议、习题参考答案和助教课件)。



对教师而言,本书提供的电子教案、教学建议、习题参考答案和助教课件等电子资源包对其教学过程提供了全面协助。

对学生而言,本书配有技能操作的分解动作及全过程的视频演示,有利于学生的学习和训练,降低了学生学习的难度。

为方便教学,凡选用本书作为教材的教师,均可登录机械工业出版社教材服务网(<http://www.cmpedu.com>)免费下载电子资源包。

5. 编写资源可靠

本书编者均有在大型连锁企业(如家乐福、中百仓储等)挂职锻炼的工作经验,对企业的工作流程、用人标准等有清晰、全面的了解。本书的编写也得到了家乐福、中百仓储等企业的店长、收银主管的大力支持,为我们提供了企业收银工作的相关资料,有很强的针对性和说服力。

本书共分两大项目,总计10个任务,建议每周4学时,共计72学时。具体分配如下:

| 项 目 | 内 容 | 理论课时 | 实训课时 | 课时合计 |
|-----|-----------|------|------|------|
| 项目一 | 掌握收银知识 | 6 | 8 | 14 |
| 任务一 | 遵守收银员职业道德 | 2 | 2 | 4 |
| 任务二 | 规范收银员仪容仪表 | 2 | 4 | 6 |
| 任务三 | 认识 POS 机 | 2 | 2 | 4 |
| 项目二 | 掌握收银技能 | 20 | 38 | 58 |
| 任务一 | 掌握收银操作流程 | 4 | 6 | 10 |
| 任务二 | 扫描商品 | 4 | 6 | 10 |
| 任务三 | 手工录入商品条码 | 2 | 8 | 10 |
| 任务四 | 消磁 | 4 | 6 | 10 |
| 任务五 | 装袋 | 2 | 2 | 4 |
| 任务六 | 识别假钞 | 2 | 4 | 6 |
| 任务七 | 找零 | 2 | 6 | 8 |
| 合 计 | | 26 | 46 | 72 |

本书由杨涛担任主编并统稿,由杨小兵和张羽担任副主编,由彭纯宪担任主审。具体编写分工:胡贝贝(项目一中的任务一和任务二)、杨涛(项目一中的任务三、项目二中的任务一和任务二)、刘莉(项目二中的任务三)、张羽(项目二中的任务四和任务五)、姚喆(项目二中的任务六)、杨小兵(项目二中的任务七)。

本书在编写过程中得到了武汉市财贸学校彭纯宪老师的悉心指导,还得到了武汉市供销商业学校、武汉市第一商业学校、中百仓储总部、武汉家乐福光谷店、武商量贩农科城店等单位领导的鼎力支持,在此表示衷心的感谢!

由于时间仓促,加之编者水平有限,书中难免有错误之处,恳请广大师生及读者批评指正。

编 者

目 录

前言

| | |
|----------------------------|-----|
| 项目一 掌握收银知识 | 1 |
| 任务一 遵守收银员职业道德 | 2 |
| 任务二 规范收银员仪容仪表 | 7 |
| 任务三 认识 POS 机 | 15 |
| 项目二 掌握收银技能 | 25 |
| 任务一 掌握收银操作流程 | 26 |
| 任务二 扫描商品 | 38 |
| 任务三 手工录入商品条码 | 51 |
| 任务四 消磁 | 57 |
| 任务五 装袋 | 65 |
| 任务六 识别假钞 | 71 |
| 任务七 找零 | 83 |
| 附录 | 92 |
| 附录 A 某小型连锁超市收银部员工工作规范 | 92 |
| 附录 B 北京市商业零售企业员工行为礼仪规范（试行） | 93 |
| 附录 C 中国人民银行假币收缴鉴定管理办法 | 96 |
| 附录 D 零售业常用专业术语 | 99 |
| 参考文献 | 103 |

项目一 掌握收银知识



项目简介

本项目主要学习和训练收银的基本理论知识，以收银基础知识（见图1-1）为主线，包括收银岗位工作的职业道德要求、礼仪规范及对收银设备的认识，要在对收银岗位的整体认知基础上，加强收银基础知识的学习，形成完整的职业认知与岗位认知。



图 1-1 收银基础知识



项目要求

熟练掌握收银基础知识，在日常学习、生活和工作中，能够严格遵守收银员职业道德，规范自己的仪容仪表，养成良好的职业习惯，培养良好的职业素养；能够熟练使用收银设备，为进行收银操作打下坚实的基础。



任务一 遵守收银员职业道德

任务引入

每个人,不论是从事哪种职业,在自己的职业活动中都需要遵守职业道德。例如,教师要遵守教书育人、为人师表的职业道德,医生要遵守救死扶伤的职业道德,在超市和百货商场中为顾客提供面对面服务的导购员需要遵守诚实亲切、公平交易的职业道德,而收银员作为超市和百货商场中另一个为顾客提供面对面服务的群体,他们的职业道德直接代表了整个企业的服务水平。因此,要做好收银工作,必须先确立正确的职业道德。

任务分析

70岁的张婆婆每次购物都有核对小票的习惯,这天张婆婆购物后发现自己没有戴老花镜,所以要求收银员小敏帮忙核对一下购物小票上的钱数。可是小敏看了张婆婆一眼说:“您看看后面排队的人那么多,哪有时间给您核对啊?眼神不好还出来逛啥啊?自己回家慢慢对呗!”张婆婆一听此话,一怒之下打了小敏一记耳光。对于这一记耳光,张婆婆确实不应该,可是小敏也应该从自身查找原因,如果她记得自己的职业道德要求,就不会对顾客讲出不合时宜的话,也就不会造成这样的后果。

因此,要想避免类似情况再次发生,作为收银员,应该做到:

- 1) 能够说出职业道德的含义。
- 2) 能够复述收银员职业道德规范。
- 3) 能够按照收银员职业道德要求严格规范自己的行为。

实训准备

一、实训物资准备

收银台、商品、购物袋等。

二、实训人员组织

全班同学自由结合分组,每组4~6人,自行确定各组组长并进行分工。在各组组长的带领下,组员依次进行顾客与收银员的角色扮演。可由各组选出情景表演最好的组员进行全班汇报演示。全班同学参与评价和总结。



三、实训时间安排

每位同学参与的角色扮演时间不少于 2 分钟，全班分组展示时间控制在 45 分钟以内，讨论总结及各组汇报演示不多于 45 分钟。



知识储备

一、职业道德的含义

所谓职业道德，就是与人们的职业活动紧密联系的符合职业特点所要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和，是人们在从事职业活动过程中形成的一种内在的、非强制性的约束机制。职业道德不仅是从业人员在职业活动中的行为标准和要求，还是本行业对社会所承担的道德责任和义务。

二、收银员的职业道德规范

1. 遵纪守法，公私分明

遵纪守法是每个公民的基本义务。但是作为一名职业人，所谓的“遵纪守法”并不只是遵守国家的“纪”和“法”，还有行业 and 企业的“纪”和“法”。要做到遵纪守法，必须要熟悉和了解国家的相关法律法规，同时也要熟悉行业、企业的相关要求。在熟悉法规制度的基础上，对其进行严格执行，不能利用职务之便以权谋私，不贪单位的便宜，不损公肥私，做到公私分明，手过万金而不染。其具体要求：

- 1) 遵守国家法律法规，认真学习相关法律知识，做到不违法、不违规。
- 2) 遵守行业工作规则。
- 3) 遵守企业工作条例和企业制度，认真执行，不抵触，不破坏。
- 4) 公私分明。不能公挪私用、以公谋私。私人物品不能携带至工作岗位，尤其是现金。工作时间不处理私人事务，如遇到亲属产生业务，应尽量回避，避免不必要的误会与麻烦。

2. 诚实守信，公平交易

诚实守信是中华民族的传统美德，同时也是现代商家立足市场的根本。作为商业企业的第一线，诚实守信是收银一线员工需要具备的基本素质。需要员工做到诚实收款，不虚开漏开金额，不随意增减购物项目，认真履行商家的承诺和约定，保证交易的公平和公正，给顾客留下“重诚信、重公平”的企业形象。其具体要求：

- 1) 诚实地进行业务操作，不虚开漏开金额，不随意增减购物项目，尊重顾客意愿，遵循买卖自愿的原则，不强买强卖。
- 2) 兑现承诺与约定，履行应尽的责任和义务。

3. 爱岗敬业，忠于职守

员工对企业的忠诚度是现代社会企业对员工的基本考核项目之一，只有具备热爱企业、



忠于企业、认真对待自己的工作岗位、不擅离职守等基本道德规范，才能说是爱岗敬业、忠于职守。对于企业而言，这样的员工才具备继续培养与发展的条件。其具体要求：

- 1) 不将工作当成负担，热爱企业，热爱岗位。
- 2) 对企业忠诚，秉承做一行爱一行的理念为企业工作。
- 3) 忠于自己的工作岗位，认真完成好自己的工作，不串岗，不逃岗。

4. 尊重顾客，热心服务

超市及各大商业企业每天面对大量的顾客，“顾客就是上帝”这句名言已经被普遍认同，因此，作为直接接触顾客的收银员，是否能提供优质高效的服务就成了基本考核内容。收银员对顾客的服务要本着热情、主动、耐心、周到的原则，热情接待顾客，主动为顾客提供服务与帮助，耐心解答顾客的咨询与疑惑，为顾客创造舒适、理想的购物环境。其具体要求：

- 1) 坚持“顾客就是上帝”的工作理念，对待顾客热情、耐心。
- 2) 尊重顾客，不歧视、不藐视顾客，对顾客做到不论贫富、长幼、金额多少，都一视同仁，热情对待。
- 3) 热情接待顾客，调整良好的心态和工作态度，不将私人感情、负面情绪带到工作中。

三、收银员的基本职业素质

1. 优良的道德品质

从具体工作性质上看，收银岗位仍属于财务工作中的出纳岗位，只是这一岗位的工作被细化，只负责出纳工作中的收款任务，是一个直接与钱打交道的工作。所以从事收银员工作的人必须具备优良的道德品质，能够坚决抵制金钱的诱惑，对自己的工作岗位有清晰明确的认识，时刻提醒自己要保持平常的心态来对待每天的工作。

2. 过硬的业务技能

随着我国社会经济的发展，人们的购买能力普遍增强，其中一个重要表现就是超市及各大商场、购物中心的消费群体变大，同时收银员的工作强度也越来越大。这对收银员的业务技能是一个考验，业务技能掌握能力的强弱也是个人工作与学习能力的重要体现，同时也是商家服务水平的表现。所以目前很多形成规模的超市及商场、购物中心等商业企业采用技能竞赛、技能考核等方式对收银员的业务能力进行检验和提高。

3. 良好的心理素质

良好的销售业绩意味着工作强度的增大，工作强度的增大也必然会增强工作压力，工作压力的增强会影响收银员的工作状态和情绪，而且工作环境、顾客素质都将成为影响收银员工作状态的因素。一名优秀的员工应该是不会因个人情绪影响工作的员工，所以收银员必须具备良好的心理素质，必须学会调整自己的情绪和心理状态，保证在岗时间内时刻清醒，保持高度的警惕性，在精神状态良好的情况下才有可能发挥过硬的业务技能，提供优质高效的服务。



任务实施

一、阅读情景任务书

每组的情景任务书相同，任务书中配有四个任务情景供学生模拟，见表 1-1。

表 1-1 收银员职业道德训练情景任务书

| 小组名称 | 小组成员 | | |
|------|---|--|--------------------|
| 情景 | 情景描述 | | 角色分工 |
| 情景一 | 张先生走到小玲的工作台时，恰巧主管小王过来找小玲核对信息，这时小玲对张先生说…… | | 张先生： 小玲： 小王： |
| 情景二 | 小敏为李女士结账后发现她有一袋商品没有拿走，这时李女士已经走到离出口处不远了…… | | 小敏： 李女士： 其他： |
| 情景三 | 小熊正在为顾客高婆婆扫描商品，却发现两件一模一样的商品但价格不同，高婆婆不乐意了，觉得超市欺骗了消费者，小熊这时候…… | | 小熊： 高婆婆： |
| 情景四 | 晓晓因为公交车出了问题耽误了早上上班，迟到了 1 分钟，刚刚被主管不无理由地教训了一顿，此时心里非常气愤，正好有位顾客过来结账…… | | 晓晓： 顾客： 主管： |

二、训练收银员职业道德

各组按照收银员职业道德训练情景任务书的要求，进行角色扮演，在情景再现的过程中体会收银员职业道德。



效果评价

【要求】每位同学都要参与情景扮演，并保证每位同学至少分别扮演收银员和顾客各一次。根据扮演情况给予评价，根据实训情况完成表 1-2，在课程知识讲解结束后邀请各组推荐出来的同学参加全班交流表演，总结并加深对收银员应该具备的基本职业道德要求的掌握。

【说明】重点训练学生的工作心态，熟悉职业道德要求。

表 1-2 收银员职业道德实训效果评价表

| 考核项目 | 考核标准 | 得分/分 |
|---------------|------------------------------|------|
| 职业素养 (20分) | 1. 按时出勤，课堂表现好 (10分) | |
| | 2. 仪容仪表标准 (10分) | |
| 关键能力 (60分) | 1. 积极参加小组角色扮演 (10分) | |
| | 2. 能够根据情景正确处理相关情况 (15分) | |
| | 3. 能够认真体会收银员职业道德 (15分) | |
| | 4. 能够迅速且正确处理训练过程中遇到的问题 (10分) | |
| | 5. 具备良好的团队合作精神 (5分) | |
| | 6. 具备一定的组织协调能 (5分) | |
| 知识技能 (20分) | 1. 能够说出职业道德的含义 (5分) | |
| | 2. 能够复述收银员职业道德规范的要点 (15分) | |
| 合 计 | | |
| 心得体会： | | |

 **巩固练习**
一、不定项选择题（请将最佳选项代号填入括号中）

- 下列属于职业道德规范基本要求的是（ ）。
 - 遵纪守法，公私分明
 - 诚实守信，公平交易
 - 爱岗敬业，忠于职守
 - 尊重顾客，热心服务
- 下列属于基本职业素质的是（ ）。
 - 业务技能
 - 工作态度
 - 道德品质
 - 心理素质
- “遵纪守法”中必须要遵守的“纪”和“法”包括（ ）。
 - 国家法规
 - 企业规章
 - 工作条例
 - 法律
 - 地区行政指令
 - 行业规定
 - 行业潜规则

二、案例阅读**无笑服务**

某天，超市服务台接到一位李先生的投诉，投诉内容是当轮到他结账时，收银员与同事核对账目，在时间大约为十分钟的核对过程中收银员并未对李先生作出任何解释和说明，在核对结束后收银员表情冷淡地继续对李先生进行收银服务。于是李先生对收银员的这种工作态度表示很生气。

经过主管了解情况，收银员对李先生表示道歉，并接受超市的处罚。

职场寄语

- 作为收银员，一定要牢记“顾客就是上帝”的工作原则，虽然长时间单一枯燥的工作会让人产生懈怠，让人思想麻痹，但应该学会自我调整。如果因为自己的心情影响了工作，就得不偿失了。
- 在上述案例中，收银员不顾顾客等待，只顾处理自己的工作，这种行为是不合适的。做事情应该区分轻重缓急，核对账目固然重要，但是让顾客长时间等待是不合适的，应该首先服务好顾客。

 **拓展训练**

【任务】观察超市收银员的工作，观察顾客们的表现，记录自己认为比较难处理的顾客问题和情景，并将收银员的处理方式记录下来，全班总结讨论，思考如果自己遇到了该问题应该如何处理。

【目的】通过观察和记录，让学生在现实的收银环境中体会可能遇到或者考验自己的问题，深刻体会收银员的职业道德要求。

【要求】利用课余时间，在沃尔玛、家乐福等大型连锁超市观察收银员的工作，将自己的观察结果记载到表 1-3 中，并进行讨论。



表 1-3 收银员职业道德观察记载表

| 序号 | 时间 | 地点 | 事件描述 | 表现描述 |
|----|----|----|------|------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |

任务二 规范收银员仪容仪表



任务引入

中华民族是举世闻名的礼仪之邦，对礼仪文明的教育在我国的教育系统中有着举足轻重的作用。仪容仪表是礼仪的基本组成部分。收银员的直接服务对象是顾客，因此，收银员是企业的形象大使、亲善大使。其一举一动、一言一行、着装打扮都能对自己的服务起到协助和促进作用，对吸引顾客起到意想不到的作用。因此，每一位收银员的仪容仪表在服务中有着举足轻重的作用。礼仪规范也是每位收银员在上岗之前需要熟悉和掌握的。



任务分析

收银员小玲总喜欢涂上颜色特别的指甲油，比如黑色，经常在收银时有顾客注意到后表现出对小玲收银业务的不放心，或者不愿意让小玲的手接触到自己购买的生鲜食品而对超市提出意见。主管因此经常对小玲进行批评。

从小玲的故事中，我们可以看到规范的仪容仪表对于超市的形象起着第一线的展示作用。要规范收银员的仪容仪表，需要了解：

- 1) 仪容仪表的含义。
- 2) 收银员仪容仪表规范的具体要求。



实训准备

一、实训物资准备

收银员工作服、工作牌及相关用具。

二、实训人员组织

全班同学自由结合分组，每组 4~6 人，自行确定各组组长并进行分工。在各组组长的带领下，组员依次进行讨论，找出本组组员不符合收银员仪容仪表要求的地方，予以纠正，并在日常生活、学习、工作中养成习惯，规范自己的仪容仪表，逐渐养成良好的职业素养。

三、实训时间安排

各组分组讨论总结时间为 30 分钟，各组汇报总结时间约为 20~30 分钟。

知识储备

一、仪容仪表的含义

仪容通常是指人的外观、外貌，重点指人的容貌。在人际交往中，每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注，并将影响到对方对自己的整体评价。

仪表是指人的外表，它包括人的形体、容貌、健康状况、姿态、举止、服饰和风度等方面，是人举止风度的外在体现。风度是指人在待人接物时德才学识等各方面内在修养的外在表现。风度是构成仪表的核心要素。

收银员的礼仪作为一种行为规范，一经明确，就具有一定的约束性、示范性和指导性。其功能是依托收银员的表现与执行，借助企业的经营活动来实现的。因此，收银员的礼仪修养不仅是必备的，而且是重要的，是企业树立良好形象的必要表现形式。

二、收银员礼仪规范的具体要求

1. 容貌礼仪

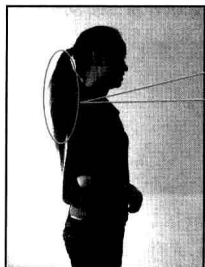
相貌端庄、清新并有恰当的化妆修饰是对现代收银员的基本礼仪要求。端庄、健康、清新的形象能让顾客产生一种信赖感，同时，恰当的化妆修饰能给顾客带来舒适、愉悦的心情。

(1) 合适的发型：不论男女都应该选择主流的发型是最基本的发型要求。男性员工头发不能过长，并勤洗、勤理。女性员工如果发长过耳，最好扎起或盘起，不能是披肩长发，如图 1-2 所示；如果是短发，则应干净、整齐。不要染发，如果确有必要，也不宜选择过分张扬的颜色，应以黑色为主。总而言之，对于发型的专业标准是：前发不附额，侧发不掩耳，



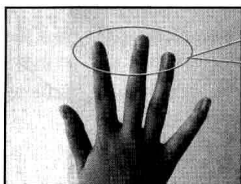
后发不及颈。

(2) 适宜的化妆：化妆一般是对于女员工而言的。化妆能展示自己良好的精神面貌，给自己一个好心情，同时也表示对他人的尊重。一名优秀的收银员应该学会和掌握化妆的技巧。化妆的基本原则是自然、协调。切忌浓妆艳抹，搭配对比强烈，要与自己的着装、服务相呼应、协调。



女性员工如果发长过耳，最好扎起或盘起，不能是披肩长发

(3) 美丽的手：根据服务标准和技能要求，收银员是不允许留长指甲的。行业标准是手指指甲所留长度不能超过3毫米（见图1-3），因此收银员应该勤洗手，勤剪指甲。女收银员可以为美化双手涂上自然色的护甲油，但是不宜涂抹过鲜艳的颜色或者颜色不一致。

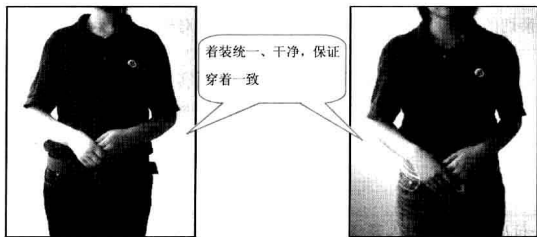


行业标准是手指指甲所留长度不能超过3毫米

图1-3 收银员手指甲规范

2. 着装礼仪

(1) 统一的服装：现代超市或百货仓储等企业都有自己统一的服饰，收银员需要做的就是在上岗前保证自己的工作服干净、整洁，并更换工作服，按要求着装，保持服装统一，如图1-4所示。



着装统一、干净，保证穿着一致

图1-4 收银员着装统一

(2) 恰当的装饰：现代人有很多自己的首饰和装饰品。根据职场要求，员工上岗时要保证自己身上的装饰品不超过三件。例如，佩戴一枚戒指、一条项链、一只手表就已经是佩戴装饰的极限了，不适宜再佩戴更多的装饰品，如图1-5所示。恰当的装饰可以调节工作人员

的心情，对于整体形象能起到画龙点睛的效果，可是佩戴过多会显得比较累赘，既分散工作人员自己的注意力，也容易让顾客产生不愉快的情绪。

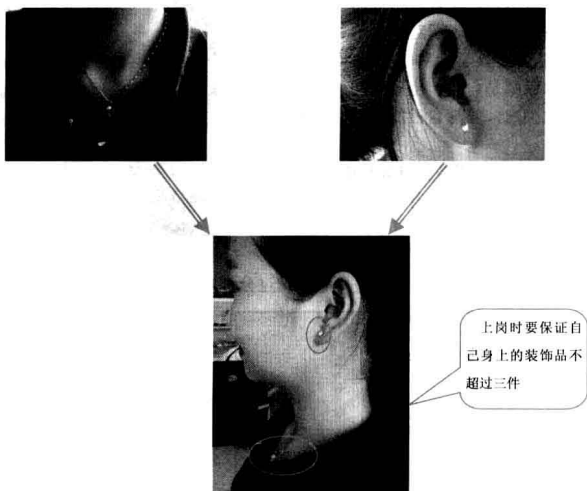


图 1-5 仪容仪表修饰须恰当

(3) 合理的物品存放：手机等私人物品（包括钱包、水杯）都应存放在指定位置或自己的储物柜中，不能带上收银台。特别应该注意的是，自己的钱款应该妥善保存，不能带上工作台。

3. 表情礼仪

用自然、亲切的微笑面对顾客；用全神贯注的态度对待工作与顾客；用自信、冷静的心态服务顾客。

切忌：工作时无表情，面部表情僵硬、冷淡，对顾客不理睬，或者紧张、慌张、恐惧，又或者将不良情绪带入工作中，让生气、愤怒的情绪影响自己。

小知识

微笑

美国有一位从事零售业的人事经理说过，她宁愿雇佣一个没上完小学但却有愉快笑容的女孩，也不愿雇佣一个神情忧虑的哲学博士。这是因为，对服务行业来说，微笑是至关重要的。

1) 微笑可以感染顾客。顾客消费的时候，可不想看到你的愁眉苦脸。当顾客怒气冲冲来投诉的时候，你这样只会火上浇油。相反，如果你真诚地对顾客微笑，就可能感染他，使他调整态度，或者使他感到愉悦。



2) 微笑可以激发热情。微笑传递这样的信息：“见到你我很高兴，我愿意为你服务。”所以，微笑可以激发你的服务热情，使你为顾客提供周到的服务。

3) 微笑可以增强创造力。当你微笑的时候，你就处于一种轻松愉悦的状态，这有助于思维活跃，从而创造性地解决顾客的问题。相反，你只会越来越紧张，创造力就会被扼杀。

4. 动作礼仪

(1) 标准的站姿：身体直立，姿态端正，不能有歪头歪站、弯腰驼背、双手无序摆放、跺脚、抖动等不雅姿势。

(2) 标准的服务动作：规范的扫描商品、收银动作。

(3) 良好的个人行为：物品随时整理归位，走路要稳而快，让顾客优先。不能在岗位上、顾客前做不雅的动作，如吸烟、对着顾客打喷嚏、挖耳朵、挠头、修剪指甲、化妆、整理衣物等行为。

(4) 良好的职业习惯：随手捡起垃圾、纸片、商品。

5. 语言礼仪

口齿清晰、普通话标准是基本要求。语速、音量适中，语调柔和，用语文明礼貌、规范。主动与顾客打招呼，如果接待当地顾客，可在普通话的问候之后用当地语言接待顾客。切忌声音过高过低、语速过快，切忌与顾客讲粗话、开不恰当的玩笑或者嘲笑顾客。



任务实施

一、“找茬”活动

以组为单位，找出组员不符合收银员仪容仪表规范的地方，完成表 1-4。

表 1-4 收银员仪容仪表规范“找茬”归类表

| 序 号 | 不符合规范的地方 | 归 类 |
|-----|----------|-----|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |
| 6 | | |
| 7 | | |
| 8 | | |
| 9 | | |
| 10 | | |

注：将礼仪规范分为容貌礼仪、着装礼仪、表情礼仪、动作礼仪和语言礼仪。

二、规范训练收银员仪容仪表

收银员仪容仪表标准见表 1-5。