

农村劳动力转移就业职业培训教材



湖北省人力资源和社会保障厅 编
湖北省劳动就业管理局

收银员

SHOUYINYUAN

周建亚 张德秀 主编

湖北科学技术出版社

服务类

FUWULEI

请农民朋友和转岗人员按书后所附地址免费参加培训

湖北省人力资源和社会保障厅 编
湖北省劳动就业管理局

收 银 员

SHOU YIN YUAN

编 委 会

主 任	邵汉生				
副 主 任	皮广洲	鄢楚怀	高 忻	李齐贵	
	熊娅玲	党铁娃			
委 员	罗海浪	李湘泉	彭明良	程明贵	
	姜 铭	周大铭	李国俊	阎 晋	
	金 晖	卢建文	高 铮	李 琪	
	刘健飞	刘长胜	陆 军	陈 飞	
	李贞权	刘 君	李雯莉	苏公亮	
	龚荣伟	周建亚	胡 正	汪袁香	
本 书 主 编	周建亚	张德秀			
本 书 副 主 编	杨芬芳	王 斌	李海英		
本 书 参 编	程 继	叶祥丽	卢海清	宋元元	
	薛红松	霍丽娟	鲍 杰	邓娟娟	

湖北科学技术出版社

服 务 类

FU WU LEI

图书在版编目(CIP)数据

收银员 / 周建亚, 张德秀主编. — 武汉: 湖北科学技术出版社, 2009.8

(农村劳动力转移就业职业培训教材丛书)

ISBN 978-7-5352-4031-6

I. 收… II. ①周… ②张… III. 商业服务—技术培训—教材 IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 079588 号

策 划: 刘健飞 李慎谦 刘 玲

责任校对: 蒋 静

责任编辑: 唐 洁

封面设计: 王 梅

出版发行: 湖北科学技术出版社

电话: 027-87679468

地 址: 武汉市雄楚大街268号

邮编: 430070

(湖北出版文化城B座12-13层)

网 址: <http://www.hbstp.com.cn>

印 刷: 武汉市科利德印务有限公司

邮编: 430071

850×1168 1/32

5.625印张

134千字

2009年8月第1版

2009年8月第1次印刷

定价: 10.50 元

本书如有印装质量问题 可找本社市场部更换

序

中国共产党十七届三中全会明确指出：农业、农村、农民问题关系党和国家事业发展全局。解决三农问题，最根本的出路在于城镇化，创造有效的就业岗位，引导农村劳动力向制造业和服务业等非农产业转移。我省是农业大省，农村劳动力资源丰富，做好农村劳动力的转移就业工作，对统筹城乡发展、建设和谐社会，具有重大意义。

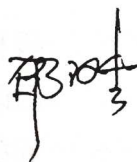
近年来，我省农村劳动力转移就业步伐加快，成效明显。但是，由于长期以来的二元经济结构，形成了城乡分割的就业管理体制，致使农村劳动力转移就业仍然面临较大困难。专业技能的缺乏，也在一定程度上成为制约农村劳动力转移就业的“瓶颈”所在。一方面，随着部分企业生产项目调整、生产方式转变、产品更新换代加快，企业对劳动者的技能要求、管理能力要求有了较大的提高，符合企业用工要求的技术工人、高级管理人员相对缺乏；另一方面，许多农村外出务工人员由于教育培训不足，文化程度偏低，职业素质与专业技能与用工单位的要求还存在一定的差距，形成有人无事做，有事无人做的局面。因此，切

实加强农村劳动力技能培训,对于有效帮助农村劳动力实现转移就业具有十分重要的意义。

加强农村劳动力的技能培训是人力资源和社会保障部门的重要职责,为提高农村劳动力的职业技能和就业能力,我们针对湖北省的实际情况,组织有关专家编写了一套《农村劳动力转移就业职业培训教材丛书》,涉及服务类、建筑类、机械加工类、电工电子类等适合农村劳动力转移就业的 50 多个岗位,对帮助农村劳动力转移就业有着现实的指导意义。全省各有关机构要适应形式的发展要求,积极引导和保护好农民朋友参加培训的积极性,大力推动我省农村劳动力转移就业工作上新台阶。

我衷心希望,这套丛书为广大农民朋友外出务工时获得理想的工作和收入提供帮助。

湖北省人力资源和社会保障厅厅长



2009 年 5 月 31 日

目 录

第一章 超级市场概述	(1)
一、超级市场的概念、特征	(2)
二、超级市场是零售业发展史上的一次重大革命	(3)
第二章 收银员职业概述	(8)
一、收银员含义	(10)
二、收银员任职资格与职业要求	(13)
第三章 商品知识	(17)
一、商品一般知识	(17)
二、商品分类及编码	(19)
第四章 收银机及相关知识与辅助设备	(23)
一、认识收银机	(23)
二、POS 系统	(31)
三、商业 POS 系统	(38)
四、条形码	(45)
五、消磁系统	(52)
第五章 基本结算方式与技能	(55)
一、现金结算方式	(56)
二、真假人民币鉴别技能	(60)
三、点钞技能	(67)
四、银行卡结算方式	(78)
五、支票结算方式	(83)
六、赠券、商品券、优惠券(卡)等其他结算方式	(87)
七、发票	(90)
第六章 收银服务礼仪	(94)
一、服务礼仪作用及要求	(95)

二、收银服务礼仪规范	(103)
第七章 收银工作流程规范	(114)
一、收银员每日工作总流程及收银作业流程	(115)
二、收银作业操作规范	(119)
第八章 收银日常营运管理	(132)
一、作息时间管理规定	(133)
二、现金管理规定	(137)
三、防损安全管理	(144)
四、收银设备管理规定	(149)
五、例外处理规范	(153)
六、收银员管理及技能培训考核	(158)
附录一 收银财务知识	(164)
附录二 收银管理规定	(166)
培训机构名称、地址	(169)

第一章 超级市场概述

【案例导入】

发展中的武商量贩

武商量贩连锁有限公司(简称:武商量贩)是中国商业第一股、湖北省最大的综合性商业企业之一——武汉武商集团旗下的大型超市连锁公司。公司成立于2000年8月。

武商量贩按照直营连锁模式,坚持规模经营、规范管理、大卖场发展的思路,企业规模与经营业绩保持着年递增30%以上的发展速度。武商量贩2002年跻身全国连锁20强,2004年竞选为中国连锁经营协会的常务理事单位、中国商业名牌企业和全国首批商业信用企业。2006年当选为“中国零售业最佳雇主”企业。2008年当选“武汉城市圈名优农产品营销协会”会长单位。

武商量贩秉承“便民、利民、为民”的服务宗旨,奉行“提供日日必需,享受天天低价”的经营理念,致力于不断提升城市服务功能和提高消费者生活质量服务。武商量贩遵循“精诚合作、战略共赢”的理念,与广大供应商建立战略合作伙伴关系,为不断提升消费者生活品质、活跃流通市场、促进区域经济发展而不懈努力。

在未来发展中,武商量贩将继续坚持“区域领先”发展战略,到2011年实现“门店100家,销售100亿”的目标,在武汉做强、在湖北做大、在全国有地位。

应对挑战,不断超越,武商量贩将抢抓机遇,开拓创新,以更快更稳的步伐实现新的跨越!

请思考:

1. 什么是超级市场? 包括哪些?
2. 超级市场有哪些特征?
3. 什么是直营连锁模式?

一、超级市场的概念、特征

1. 超级市场的概念

超级市场是实行自助服务和集中式一次性付款的销售方式,以满足消费者对基本生活用品一次性购足需要的零售业态;它运用大工业的分工机理,实行对零售经营过程和工艺过程专业化和现代化的改造,并普遍实行连锁经营的方式。以食品和日用品为经营内容。

在我国,超级市场这一名词并不陌生,基于我国的实际情况,超级市场定义是:实行自助服务,集中结款,营业面积多在 400 ~ 2500 平方米之间,营业范围包含各类食品及部分日常用品的零售商店。

超级市场按照组织形式的不同,分为独立超级市场和连锁超级市场;按照经营特征不同,分为传统超级市场和新型超级市场;按经营规模的大小,分为大型、中型和小型超级市场,其中按营业面积和营业额的不同分为,大型超级市场(特级市场)、中型超级市场(次级市场)、便利店等。

大型超级市场又称为特级市场,经营规模大,附属设施多,经营面积一般在 2500 平方米以上。大型超级市场一般设有专门的入口和出口,收银台在 20 个以上。大型超级市场一般按照 200 平方米/个设置收银台,每个收银台应配备两名收银员,一人负责收款,一人负责验货装袋。除经营食品、日常用品外,还经营电器、家具等综合商品,并拥有顾客使用的停车场,实质上,特级市场是一种巨型的超级市场。武商量贩就是属于这种大型量贩综合超市,其主营业态以大型量贩超市为主,同时兼营服务业态和百货业态,构建成一个综合性的社区购物和服务中心。

中型超级市场(又叫次级市场)的营业面积一般为 400 ~ 2500 平方米,一般也设有专门的入口和出口,收银台一般为 10 个左右,具体设置数量根据营业面积大小而定,一般按照 150 平方米/个设

置收银台。

小型超级市场也称为自选超市,向顾客敞开经营,自助服务。营业面积一般为120~400平方米,入口和出口一般设在收银台一起,设在出入口的两侧,收银台数量一般为2~4个。

2. 超级市场的特征

超级市场是将商品提供给最终消费者的一种商业行为,超级市场一般选在居民区、交通要道和商业区,以居民为主要销售对象,具有以下特征:

(1) 自助服务、一次结算。

(2) 以食品和日常用品为主要经营品种。超级市场是以经营食品崛起于零售业的,以后逐渐发展到综合经营。但总的来说,传统的典型的超级市场仍是以经营食品和日常用品为主。

(3) 以大量销售为经营原则,多采用连锁经营形式。

(4) 以低费用、高周转率为经营特色。

(5) 以廉价销售为经营方针。

总之,超级市场具有营业面积大、商品陈列直观、减少营业人员、降低流通成本、节约购买时间、刺激消费欲望、避免人际摩擦等特点。超级市场的出现,使零售业完成了从手工式劳动到工业化生产的转变,使包装、称重、记价等商业劳动可以在工厂或商店中预先完成,并将这部分劳动固化和储存在商品中,实现了商业劳动与顾客购买活动的分离,从而大大提高了流通效率。

二、超级市场是零售业发展史上的一次重大革命

1. 零售业发展史上的一次重大革命

超级市场的出现,是零售业中的一场革命,这场革命带给人们生活的变化,尽管是和风细雨、潜移默化的,虽不像电灯、电话那样明显,但它的影响同样是深远且无所不在的,以至现代的西方人“很难想象没有了超级市场的生活会是什么样子”。

在零售业发展史上有3次重大革命:

- (1) 百货商店——第一次革命。
- (2) 超级市场——第二次革命。
- (3) 无人(无店)售货方式——第三次革命。

2. 超级市场在零售业中的地位

超级市场能在经济危机的条件下产生与发展,是它坚持了大众化、廉价性及对消费者利益的保护;超级市场能够在未来流通中占有主导地位,是因为它具有独立的市场地位,充分运用了高新技术,享有很大的市场份额,为顾客创造了巨大的消费利益。

3. 我国超级市场的发展阶段

我国超级市场 20 多年的发展均处于引入期,并大体上经历了下面几个阶段:

(1) 1981—1985 年初是兴起阶段:在这段时间,北京、广州、天津等地试开业了多家超级市场。这些超级市场,多是在原有的副食店和蔬菜店的基础上由政府扶植改建的,配上上级分配的收款机、冰柜等,在短期内开张了。这些超级市场享有一定的优惠政策,如允许价格上涨 3%~5%,有限供应紧俏商品等。在当时市场尚未开放的条件下,招揽了不少顾客,给超级市场带来了暂时的“繁荣”。

(2) 1985—1987 年为萎缩阶段:由于众多的超级市场是匆忙开业的,在商品供应、加工能力、思想认识等方面缺少充分的准备,于是带来了一些明显的弱点。一是价格偏高,没有做到像国外超级市场那样通过产销见面和规模经营等手段,达到降低成本、薄利多销的目的;二是因受包装加工能力及货源供应的限制,经营品种多集中在饼干、罐头、糖果和酒等有限的食品上,谈不上“一次购足”、方便购买和提高效率;三是仅仅改换了销售方式,管理水平并未提高。随着 1985 年市场的开放,供应超级市场紧俏商品的货源消失了,超级市场开始大面积亏损,大批倒闭。

(3) 1987—1991 年为停滞阶段:1985—1986 年大批的超级市场倒闭后,超级市场的发展陷入困境,基本处于停滞状态。但其中一些效益好的超级市场仍然在发挥作用。随着我国商品经济的发

展,市场竞争的日趋激烈,许多零售企业为了自身的生存与发展在探索着新的经营方式。20世纪80年代后期,超级市场这种现代化的零售方式又在上海、广州等地悄然兴起。

(4)1991—1995年为复苏阶段:1991年6月商业部在广州召开了“开架销售与市场营销经验交流会”,以近年来上海超级市场的兴起为基础,促使我国超级市场开始复苏并进入了成长期。由于经济发展较快、居民收入水平不断提高、城市工作生活节奏加快等原因,顾客对“一次购齐商品后备用”有着强烈的需求;同时,由于零售企业自身的物质基础和现代化水平的不断提高,包装加工能力取得较大进展等原因,使超级市场的经营具有了可行性,结束引入期而进入成长期。

(5)1995—1999年为成长期:1995年3月25日,国务院在上海召开了全国连锁经营发展现场座谈会,中央领导同志作了重要讲话,指示把发展超级市场和连锁经营方式作为流通体制改革的重要方向。此次会议后,超级市场在全国各地迅速发展起来。可以说,这次会议是超级市场和连锁经营方式在全国范围内迅速发展起来的重要里程碑。

1995年后,上海超级市场的规模已有所扩大,出现了每家买、心族平价购物广场、上海商务中心特大型批零超市、家乐福等规模大、品种全、价格廉的大型超级市场。1996年,大型超级市场进一步发展,而且原有超市公司新开的超市网点也相应地扩大了规模。上海市的超市发展主要有两类:一类是品种齐全的百货型超级市场,如东方超市;另一类是以食品为主的大中型超级市场,如农工商超市。

(6)1999年至今为竞争期:超级市场从一开始发展就有竞争,但随着近几年的发展和规模的扩大,竞争日趋激烈。一是规模化竞争,大型超市公司及大型单体超级市场被逼到了难以生存的境地。其结果是大型超市公司的总体规模急剧膨胀,而小型超市公司却相对萎缩。二是差异化竞争,大型超市公司之间,除地盘之

争、价格之争、服务之争、情报之争以外,在经营定位、发展方向等方面逐渐形成了各自的特色。通过“大吃小”的规模化竞争和以树立经营特色为宗旨的差异化竞争,超级市场出现规模化、成型化、规范化的发展趋势。

目前,超市发展的联合化趋势十分明显,主要表现为:一是实力雄厚的超市公司采取买断、转换、兼并、合资等方式,将其他超市公司有发展潜力的网点或整个公司吸纳进来;二是不同行业合作开发超级市场,以实现双方资源互补。

4. 我国超级市场发展的主要方向

我国超市发展的主要方向是连锁经营,实现规模效益。

- (1)发展连锁超市是实现大量销售的有效形式。
- (2)创办连锁超市,可获得规模效益。
- (3)推广商业科技,优化经营管理。

5. 连锁店基础知识

零售业可以从两个方面提高销售能力,要么加大店铺的规模,要么增加分店的数量,很久以来,百货店采用了加大店铺规模的方法。但由于连锁店这一新的经营模式的引进,使零售业的形态发生了很大的变化。

(1)连锁店的定义:连锁店这种形式于1910年诞生于美国,它是由总部有效集中控制众多已被标准化的店铺(店铺的形状、大小、商品的配备、价格等几乎相同)的一种系统。大量开设统一化的店铺就能向许多人提供优良的商品,就能对连锁店的使命——提高人民消费水平起到很大的作用。连锁店无论是什么店铺,都用同样的商品配备,同样的商品、同样的价格、同样的销售方式来达到大量销售实现规模利润的特征。

(2)连锁店的划分:

①直营连锁。总部与店铺同属于一个企业的形态,超市的连锁组织几乎都属于这种形态。总部与店铺各自分开,商品的战略等一系列基本问题由总部决定,各店铺承担商品的销售与管理以

及资金的回笼等任务。

②自愿连锁。批发商为总部,以共同进货、促进销售、教育为目的,把各自独立的零售业主们集中起来,将一部分经营活动委托给总部的共同组织。

③特许连锁。店铺与总部为不同的公司,总部公司管理店铺公司所有的经营活动,便利店几乎都属于这种形态,这种情况下,总部公司称为特许连锁总部,店铺公司称为特许连锁加盟店。

(3)总部与分店的分工:连锁店是指拥有众多店铺,由总部与分店各自分担经营工作的组织。对超级市场来说,最重要的是店铺,如果没有店铺,那就无法让顾客看见商品,也无法让顾客买到商品。店铺可以说是与顾客接触的唯一场所。也就是说,(卖)=(销售)只能是在店铺里进行的,除此之外,别无他法。总部支持分店专心于销售的工作,将进货、促进销售等功能集中在总部手上,就会更有效率,就能追求到作为连锁店的规模利益。这样,通过分店与总部各自的工作分担,就得到了相乘的效果。

(4)一个总部与众多分店:超级市场作为一个企业,为了得到更大的发展,要想尽可能地向大众提供质量优良的商品,就必须增加分店,并且所有的行动必须基于一个企业整体的思考方法进行。众多的分店如果都按着各自的思维来进行销售活动的话,销售额与利润率就会各不相同,难以管理、控制就不能发挥组织的力量。总部以与众多分店紧密相连为基础,有必要将作为一个企业整体思考方法传达给各个分店并加以管理。在此最重要的不是思考超级市场连锁店是一个企业拥有众多分店之事,而是众多的分店由总部来严格进行经营管理,这样共同的思考方法使这些分店达到经营标准化。因此,作为销售据点的分店分布在各地,进行和各分店营业相关的计划和商品计划的总部就集中在一个地方。说到底分总部与分店就是为了合作分工而设置的组织,所以最重要的是相互之间完全认同各自的存在,加深交流,紧密团结,力往一处使。

第二章 收银员职业概述

【范本】

(中国)日用保健品有限公司收银员招聘信息

一、工作内容

1. 负责专卖店的收银工作。
2. 熟悉了解公司产品的成分、效能及使用步骤,必要时详细介绍给顾客。
3. 收到客人所付款项后,唱收唱付款项,唱收唱找,输入电脑,打印购货收据,确保销售款和电脑数据的一致。
4. 服务热情,文明礼貌,耐心细致,使用文明语言“您好”、“请核对货物”、“谢谢”、“欢迎下次再来”等。
5. 每日营业后按时打印核账报表,核对正确后立即通知店长完成核账及结账,并且及时将营业款送交银行,保守公司商业机密。
6. 在工作过程中,应认真仔细负责。遇到无法解决的问题时,应及时向店长反映并寻求解决。
7. 随时完成公司及上司安排的工作任务。

二、任职资格

1. 本市户口,女性,30岁以下,中专以上学力,形象好、肤质佳及具有亲和力。
2. 一年以上收银或出纳工作经验。
3. 热情大方、服务意识强。善于沟通与表达,工作主动,自律性强。
4. 熟悉电脑操作。

【范本】**连锁集团收银员招聘****一、工作内容**

1. 做好班前准备工作。
2. 为顾客提供结账服务。
3. 填写收款报告及向财务部缴纳当日营业款,并严格按照账务规定处理各种记账工作。
4. 回答顾客账务情况的询问。
5. 正确使用各种结账设备、并做好清洁保养工作。
6. 严格执行发票和现金管理规定,严格做好下班前的交接班工作。

二、任职资格

1. 相貌端庄,身高 1.6 米左右,身体健康、口齿伶俐、普通话标准、五官端正、中专以上文化程度。
2. 熟悉电脑操作、具有一年以上百货公司或超市收银工作经验,具有电子收银员上岗证及英语 100 句证书者优先。
3. 踏实,勤奋,细致,敬业,耐心,热情,乐观,亲和力强,应变能力好,能吃苦耐劳,能协助顾客了解店内所销售的商品。
4. 具有良好的服务意识及协调沟通能力,能将顾客的意识即时反映给店长。

通过以上两则关于收银员的招聘启事,就可以看出收银工作并非只是收收款这么简单了吧,那么收银服务究竟有哪些工作呢?

请思考:

1. 收银工作对收银员有什么要求?收银员的工作就是收钱吗?
2. 你能说出收银员的含义(概念、范围、特点)吗?
3. 收银员到底做一些什么工作,即职责是什么?

一、收银员含义

1. 收银员职业简介

收银员又称收款员,是指在百货超市、超级市场、购物中心等商业零售企业从事面向顾客收取现金(含现钞、支票、各种金融支付卡等)的工作人员。本书所指的超市收银员是指在超级市场从事面向顾客收取现金(含现钞、支票、各种金融支付卡等)的专职人员。

从性质上看,收银员是财务部门的出纳岗位派往营业第一线收取货币资金的派出人员。收银员隶属于财务部门,从工作内容、方法、要求以及自身素质等方面来看,类似于财务部门的出纳人员。收银员的主要工作是办理货币资金和有价证券的收入,保证货币资金和有价证券的安全完整,同时,收银员也要填制和审核许多原始凭证,并且直接和货币资金打交道。但收银员与财务部门的专职出纳人员又有不同之处。收银员一般工作在商业活动的第一线,他收取货币资金,然后交给专职出纳。他们只负责货币资金的收入、保管、核对与上交,不负责货币资金的支付。所以,收银员与出纳人员是有本质区别的。

“自选”是超级市场的主要特色之一,顾客可以随意挑选、比较、选购自己喜欢的商品,然后再到出口一次总付账。因此超市收银员的工作就成了超级市场管理中的重要环节之一。大多数超级市场往往将出口、入口与收银作业区设在一起,因而顾客一踏进超级市场,首先看到的工作人员就是收银员,购物后也直接与收银员接触,所以收银员除了各项收银作业外,也是超级市场的门面,是亲善大使。收银员的一言一行,都代表了企业的形象。

超市收银员与其他业态收银员在交款操作、输入方式、交款系统、交款币种、人员管理、销售票存根、注册号等主要方面有很多不同(详见第五章)。

一般来说,大型超级市场每天的营业额大,每个收银台可配备