



收银员 培训一本通

SHOUYINYUAN PEIXUN YIBENTONG

刘琴◎主编



收银员必备的知识与技能
一本在手，快速掌握！



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

收银员培训一本通

刘 琴 主编



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

• 北 京 •

图书在版编目 (CIP) 数据

收银员培训一本通 / 刘琴主编.

北京: 中国经济出版社, 2014. 1

ISBN 978 - 7 - 5136 - 2980 - 5

I. ①收… II. ①刘… III. ①零售商店—付款—商业服务—基本知识 IV. ①F713.32
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 286115 号

责任编辑 聂无逸

责任审读 霍宏涛

责任印制 张江虹

封面设计 华子图文设计

出版发行 中国经济出版社

印刷者 北京科信印刷有限公司

经销者 各地新华书店

开本 710mm × 1000mm 1/16

印张 10.25

字数 153 千字

版次 2014 年 1 月第 1 版

印次 2014 年 1 月第 1 次

书号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 2980 - 5/C · 460

定价 28.00 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

前 言

遍布大街小巷的商场、饭店、酒家、超市，琳琅满目的商品货架、川流不息的顾客人潮，无论您走到哪里，总能发现一个个整齐、干净的四方柜台，身后都站着一位职业装扮、紧张忙碌地进行收款、点钞等流水业务的人，他们就是收银员。收银员工作社会需求量非常大，但是成为一名合格的收银员却不是那么简单的，一定需要专门的培训和学习。

收银是最为常见、相当辛苦的一份工作，做好这项工作需要严谨的工作态度、清白的操守、和蔼的态度，更需要扎实的业务技能、熟稔的职业水准。对于一个期望从事收银工作的人来说，必要的培训和学习是不可或缺的准备工作的，对于渴望提高收银效率、减少人员纠纷、提高顾客满意度的单位来说，对收银员实施培训是一门必修的工作。本书就是专门为这些朋友们准备的，内容简练、专业、要言不烦，点拨到位，一书在握，相信能成为您提高收银技巧的得力助手！

本书以收银员的基本业务知识和所应具备的工作技能以及工作素质为重点，系统而又详细地讲明了收银员需要掌握的基本知识和技巧，尤其是在收银员应具备的职业技能方面作了大篇幅的介绍，说明了作为一名合格且优秀的收银员，必须要身兼多种职业技能。做好一名收银员，并充分发挥自身的技能，一定可以为所在单位的财务工作作出贡献，并能最大限度服务和便捷消费者，提高市场运行效率。

同时，本书对收银员的服务规范和安全常识进行了相关概述，如礼仪服务规范和服务知识规范作出了新的要求。在收银员的操作流程和规范

中，本书还具体说明了商超、酒店、网吧等多种市场主体的收银员的作业流程规范。此书的目的在于引导收银员了解和掌握收银的基本知识和业务要求，提高自身的职业素质和技能水平。

在市场竞争异常激烈的今天，收银员更要充分承担起自身所具备的责任和使命，发挥自身所在岗位的价值，争作市场经济中的杰出贡献者和复合型人才。本书内容通俗易懂，简明扼要，切合实际。通过本书的学习相信您一定会成为一名优秀的收银员！在本书编写过程中，参考了许多同行的资料和观点，在此一并致谢！

感谢以下朋友提供资料和关怀，他们是王妍、张宇、立勇、吕胜、孙清、张井莲、唐宇、陈其异、李向波、聂藻藻、李胜男、黎宝元、罗从由、龚德春、杨文兴、胡江伟、吴志兴等同志，在此一并致谢！本书内容限于时间和能力，一定有不足之处，尚希大家批评指正。

编 者
于 2013 年冬

目 录

第一章 收银员岗位简述

第一节 收银员的界定	1
一、收银工作	(1)
二、收银员的内涵	(2)
三、收银员的岗位职责和工作环境	(2)
第二节 收银员的工作内容	6
一、营业前整理	(6)
二、收银机的操作和管理	(6)
三、核实商品的销售价	(7)
四、结算账款	(7)
五、开具、管理发票	(9)
六、现金管理	(10)
七、顾客服务管理	(10)
八、收银营运管理	(11)
九、收银员个人仪容整理	(11)
第三节 收银员应具备的职业道德	11
一、职业道德的作用	(11)
二、收银员的职业守则	(13)

第二章 收银业务知识及其分类

第一节 对收银业务的认知	18
一、对收银机的认知	(18)
二、收银机的外部设备	(20)
三、了解条形码的运作原理	(21)
四、对流通货币的识别	(22)
五、对信用卡知识的了解	(26)
第二节 现金收银业务	27
一、现金收银方式的特点及管理措施	(27)
二、收银员现金收找要求	(28)
三、收银员现金整理要求	(28)
四、现金结算的程序	(28)
五、假币处理	(29)
六、整笔款解交	(29)
第三节 磁卡收银业务	29
一、磁卡的定义	(29)
二、磁卡收银的种类	(30)
三、磁卡收银的优缺点	(30)
第四节 银行卡收银业务	31
一、银行卡收银的概念	(31)
二、银行卡收银的种类及特点	(32)
三、银行卡收银业务的基本操作	(33)
四、银行卡收银应注意的事项	(35)
第五节 票据收银业务	36
一、票据的概念、种类及特点	(36)
二、支票收银注意事项	(44)

第六节 网购收银业务	47
一、网上银行的概念	(47)
二、网购收银的种类及特点	(47)
三、网购收银的基本操作	(48)
第七节 其他类收银	51
一、打折收银	(51)
二、挂账收银	(54)
三、优惠券收银	(55)
第三章 收银员必备工作技能	
第一节 熟悉收银机基本操作	(58)
一、收银机的构成有哪些	(58)
二、收银机的操作步骤是什么	(60)
第二节 了解商品条形码及扫描器	62
一、商品条形码的功能及分类	(62)
二、条形码扫描器使用及分类	(64)
第三节 精通结算收银业务操作	65
一、现金结算	(66)
二、银行卡结算	(67)
三、结算收银应注意的事项	(67)
第四节 懂得识别结算业务的真伪	69
一、鉴别人民币的真伪	(69)
二、鉴别票据的真伪	(70)
三、鉴别信用卡的真伪	(72)
第五节 发票的开具及其管理	73
一、关于发票的基本认识	(73)

二、发票的领购	(77)
三、发票的构成要素	(77)
四、发票的开具工作	(78)
五、发票的管理工作	(79)
六、发票的缴销程序	(80)
第六节 现金管理技能	81
一、领取备用金	(81)
二、兑零作业	(82)
三、大钞预收	(83)
四、保管现金	(84)
第七节 收银服务技能	86
一、收银服务 4S 体验	(86)
二、收银服务接待中的特殊情况及其处理	(88)
三、收银找零差错的处理	(90)
第八节 退换货收银操作	97
一、处理退换货	(97)
二、一般退（换）货的收银操作	(98)
三、促销活动期间退（换）货的收银操作	(99)
四、退还现金	(99)
五、处理退回商品与票据	(100)
第九节 收银防损安全管理	101
一、外部防损安全管理	(101)
二、内部防损安全管理	(102)
三、外盗的防范安全管理	(104)
第十节 顾客投诉处理技能	106
一、接待投诉顾客	(106)

二、了解投诉原因	(107)
三、分析、解决问题	(109)
四、作好跟踪回访	(112)
第十一节 突发事件的应急处理	113
一、突发事件处理的要求	(113)
二、各类突发事件的处理要点	(113)
 第四章 收银员的操作流程与规范	
第一节 收银的基本流程	119
一、商超的收银流程	(119)
二、商场的收银流程	(121)
三、酒店的收银流程	(124)
四、网吧的收银流程	(126)
第二节 收银的营运操作	128
一、收银营运操作	(128)
第三节 收银运营管理规范	131
 第五章 收银员的服务规范	
第一节 礼仪服务规范	133
一、仪容仪表规范	(133)
二、行为举止礼仪	(135)
第二节 收银服务用语规范	138
一、接待顾客语言的要求事项	(138)
二、收银服务用语标准	(138)
三、收银服务用语的要求	(139)
四、收银工作常用的服务用语	(140)

第六章 收银的安全须知

第一节 收银场所使用设备的安全常识	143
一、收银机安全常识	(143)
二、扫描器安全知识	(144)
三、显示器安全知识	(145)
四、打印机安全知识	(145)
五、电源与 UPS 电源安全常识	(146)
第二节 现金及支票递送过程中的安全常识	146
第三节 银行票据的安全常识	147
一、支票的安全知识	(147)
二、发票的安全知识	(148)
第四节 银行卡的安全常识	149
一、严格核对签名是风险防范的重要环节	(149)
二、验卡流程中的风险防范知识	(150)
第五节 交易资料及机具保管的知识	150
一、重要资料的保管	(150)
二、POS 机具的保管和维护	(151)
第六节 特殊意外情况的安全常识	152
一、人身意外事故的处理	(152)
二、突然停电的处理	(153)
三、火灾的处理	(153)
四、抢劫的处理	(154)

第一章 收银员岗位简述

第一节 收银员的界定

收银本身是一个专业化的职业,收银员如何在这样一个专业化的环境中生存,如何练就自身需要具备的技能,如何规范收银服务高效运行,如何在自己所处的岗位上发挥价值,这都是我们接下来要学习的内容。可能很多人会觉得收银员这个职位微不足道,可是对于市场经济中的主体——大大小小的企业而言,这可是一个关键岗位。这个岗位直接为顾客服务对全店销售款的安全及收银设备的正常运转负责。

一、收银工作

收银工作实际上是一种经济管理的活动,其主要特征是采取价值形式,通过一定的技术手段,对社会再生产过程中的经济业务进行连续、系统、综合的核算和监督的过程。收银工作虽十分基础,但非常重要,它是维持现代经济实体有效运作的结算方式。

收银员的工作范围一般可以归纳为以下几点:

1. 提供顾客消费后的直接结账、收银、兑换货币业务。
2. 负责现金和转账阶段用的凭证、单据和报关与安全保障。
3. 处理本单位与其他单位的结算业务。
4. 负责本单位的现金账目登记与核实。

5. 协助本单位的财会人员核实或处理相关账务。

二、收银员的内涵

就其概念来讲,收银员(英文名:Cashier)是指超市,商场,宾馆,酒店等经营场所给顾客结账的雇员。收银员职位要求:有初步的财会知识;为人诚实,责任心强,熟练使用办公软件及收银相关设备;具有较强的学习和沟通能力;能使用收银机辅助工作。

收银员从事的具体工作主要包括:(1)收取现金、支票;(2)为顾客提供销售小票和发票;(3)对本部门收入进行初步核算。

经济发展初期,收银员从事的还是比较简单和单一的结算收银活动,那个时候以现金收银为主,其他收银方式为辅。随着市场经济发展,收银工作被赋予了更多、更新、更丰富的职能,同时收银手段、收银工具、收银系统也不断完善和成熟。

如今,人们对物质生活的需求越来越高,收银员工作在此过程中也得到了较大的丰富和发展。货币的支付职能和价值尺度得到较大的发挥,在这种情况下,收银员利用货币的价值尺度,系统地记录、计量、分析和考核财产物资的利用和生产经营过程中的各种耗费及其结果。目前收银工作系统开始进入电子化阶段,利用电子信息系统完成收银工作的职能越来越多地得到重视和发展,收银员的工作职能也得到了越来越多的丰富和提升,收银工作开始迈向信息化、便捷化、现代化。

三、收银员的岗位职责和工作环境

(一)收银员的岗位职责

我们通过了解收银员的岗位职责来了解收银员的工作要求,从而更进一步认知收银工作,也更加了解近在身边的收银员,为我们评价收银员的工作提供了一系列客观的标准。

(1) 收银员在上班前应先做好营业前的准备工作。预备好零钞,以便找数;检查使用的收银机、计算器、验钞机等设备,并做好清洁保养工作。

(2) 准确打印各项收款单据、发票;及时、快捷收妥客人消费款;在收款中做到快、准、不错收、漏收;对各种钞票必须认真验明真伪;收到伪钞自赔。

(3) 每日收入现金,必须切实执行“长缴短补”的规定,不得以长补短。出现长款或短款,必须如实向上级汇报,按公司财务规定长款入公司账,短款当事人自赔。

(4) 每天收入的现款、票据必须与单据相符,认真填写营业报表,字迹清晰,不得涂改,连同收款菜单、卡单、签单单据核对后,交审核员审核对账后转交会计签收作账,现金、信用卡票据等款项交出纳、营业收款单据交审核员并签收。客人需要发票要进行登记,主管级签名才有效。

(5) 备用周转金及收银钱,必须天天核对,专人保管如有遗失自赔,绝对不得以白条抵库私自挪用。

(6) 一切营业收入现金,不准乱支。未经总经理批准(必须书面签名,可在总经理电话同意后补签),不得在营业收入现金中借给任何部门或任何个人。

(7) 使用信用卡结账时,必须按银行培训的使用规定和操作流程办理。

(8) 每一位收银员在当班营业结束后,检查当班营业收入单、卡数量与现金签单及信用卡结算等是否相符,同时根据当天票、款、账单作出营业报表上交财务审查无误后,才能下班。

(二) 收银员的工作环境

(1) 收银场所

收银环境由收银场所、收银台案、收银工具、收银文具构成。

收银台案的摆放位置应考虑留有一定的顾客活动空间,以方便顾客结账、顾客集散或不影响顾客进出为准则,收银台案多位于客人经常进出门口的里面一侧,大型商场则安置在活动场地较为宽敞的中心位置。

收银场地一般用收银台自然而然地分割成客用空间(台外)和收银员工作空间(台内),此类收银场地的收银员有劝阻客人进入工作空间的权利。

收银业务较为频繁的收银台案上设有金属护栏,玻璃或其他材料制成的挡板,以加强收银工作安全性。隔离设施不应成为阻挡顾客对收银的视线监督或影响客人与收银员谈话的障碍,反之均属于缺乏服务意识表现。为便于顾客监督,许多收银台内侧都设有反光镜,可将台案上的一切物品和收银员的操作过程清楚地反映在顾客面前。

收银环境有明亮、柔和的光照条件和照明设施,照明灯不亮时应立即更换,过于暗淡的环境可能会给顾客增添不必要的心理压力,过于刺眼也容易使顾客烦躁。

(2) 收银文具

收银文具主要有算盘、客用计算器、印章、印盒、签字笔、海绵壶、胶水瓶、纸带或者橡皮筋、钉书器、收付款机、打印纸带、复写纸、凭证单据收集夹等。(这里主要指商场,通常超市不需要这么多文具)

收银文具应注意报关妥善,应放置在便于使用的固定位置上。无特殊情况收银文具不外借。收银文具的备用量不宜过多,以免造成收银环境的混乱。

收银台面上的物品摆放应尽量简洁,不经常使用或备用的小件收银文具一般多放在收银台案的抽屉或分格内。收银台上的现金、票据及凭证单据等应在处理后随时收存锁闭,不得随意摆放于收银台面上。废弃单据应按十字方向撕毁,以防止他人恶意利用。

(3) 收银机具

常用收银机具主要有收付款机(整体综合核算、登陆及蓝屏显示功能的微电脑显示器、凭证打印机、存放现金与票据的金库等)、验钞机、电话及银行授权机(连线电话线)、保险柜等。有的还有点钞机、捆钞机、硬币清分包装机、扎把机甚至是包括金库门等专用机具。

根据实际需要,在收银台案内侧或后方的安全角落可安置一个保险柜,台案下设一个装废弃物的纸篓。

收银工具应随时检查,发现异常应及时修理,严禁带病作业。带电收银机主要检查电源、电线,防止漏电。严禁将纸质物品摆放在电器上。

收付款机一般应放置在收银员的右方,以迎合收银员右手操作的习惯。

收付款机一般有供顾客审视电子显示屏,收银员与顾客所处的位置之间的台面上不应放置可能阻挡顾客监视视线和影响收银工作的收银工具、文具或其他物品,尽量以简洁为主。

(4) 日常维护

1. 在启动收银机前应清洁收银机卫生,禁止使用过湿的抹布清洗收银机。
2. 电源插板上除接收银机、打印机、扫描平台,禁止外接其他用电设备。
3. 严禁在电源和收银机附近放置水杯及其他杂物等。
4. 开机顺序:电源插板——显示器——主机。
5. 上机后检查收银系统能否连接到服务器,每天第一次开机要下载信息。
6. 打开收银系统后先检查台号和日期,检查设备(刷卡器/扫描枪/平台/打印机/钱箱等)是否正常。
7. 更换小票纸时先关闭打印机电源,禁止用手或其他尖锐物体碰撞打印头,打印机卡纸时不要自己处理。
8. 打印机换色带时要小心(已弄断柱子两根)。
9. 每天早上下载商品信息,以便出问题能断网结账。

案例:

某日早上,一顾客在超市用购物卡购买价值120元的商品,买单时,收银台死机,导致购物小票无法打印,重启后,仍无法打印,后经主管在收银台确认的购物卡金额已被扣除,遂让顾客将商品带走,并让顾客下午来领小票(顾客没有再出现)。第二天,财务通知收银员短款120元(经财务后台查询该单120元交易未成交),主管让其先垫付,之后再来处理。收银员表示异议,认为主管也应承担一半的责任。

第二节 收银员的工作内容

在局外人看来,收银员的工作很简单,就是把顾客所选物品的价款结清。实际上,虽然为顾客提供结账服务是收银员的基本工作,但这不是收银工作的全部,不能简单地把收银工作等同于结账工作。这是因为,大多数的出入口都与前台收银作业区设计在一起,顾客踏进门店,看到的第一个员工就是收银员,选好商品结账时,直接接触的还是收银员,收银员的一举一动、言谈举止都代表了门店的形象。因此,门店收银员的工作职责还包括为顾客提供良好礼仪服务的重要内容。另外,门店作为一个经营实体,其经营特点决定了门店收银工作必须配合整个门店的经营工作,以达到门店利润最大化。所以,门店收银员的工作职责还包括现金管理、推广促销以及防损等工作。收银员的主要工作内容包括以下几点。

一、营业前整理

工作前整理包括清扫收银台作业区和收拾整理补充收银台使用物品。

1. 清扫

包括收银台附近区域的地面、垃圾桶、购物车及购物袋放置处、收银台及商品整理包装台的表面及侧面。

2. 收银台使用物品的整理与补充

包括各种尺寸的包装购物袋(包装纸)捆扎用绳、剪刀、订书机、订书钉、裁纸刀、透明胶带、别针;便条纸和店内必要的记录本和表格、笔、点钞用海绵、统一发票、复写纸、空白收银条、电子计算器干湿抹布和其他清洁用具。以上物品应该进行编号登记管理,补充时向负责人办理领用手续。

二、收银机的操作和管理

收银员通过规范地操作收银机及使用收银设备,严格按照工作程序准