



中等职业教育项目课程改革“十二五”规划教材

会计专业

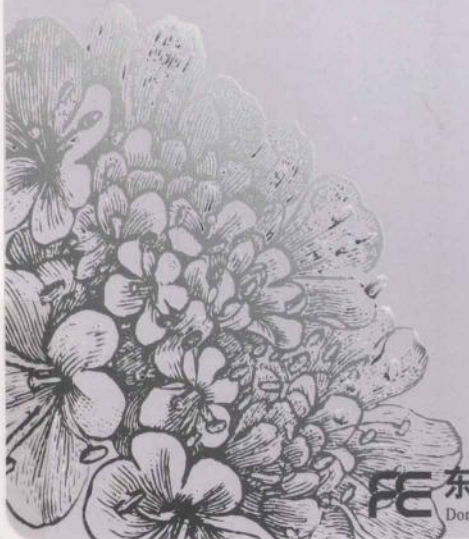
收银实务

尹光 主审

周莉 主编

孙有德 杨泽 副主编

Shouyin Shiwu



东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press





中等职业教育项目课程改革“十二五”规划教材

会计专业

收银实务

尹光 主审

周莉 主编

孙有德 杨泽 副主编

Shouyin Shiwu



FE 东北财经大学出版社
Dongbei University of Finance & Economics Press

大连

© 周莉 2013

图书在版编目 (CIP) 数据

收银实务 / 周莉主编. —大连: 东北财经大学出版社, 2013. 2
(中等职业教育项目课程改革“十二五”规划教材·会计专业)
ISBN 978-7-5654-1088-8

I. 收… II. 周… III. 商业服务-中等专业学校-教材
IV. F718

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 024995 号

东北财经大学出版社出版

(大连市黑石礁尖山街 217 号 邮政编码 116025)

教学支持: (0411) 84710309

营 销 部: (0411) 84710711

总 编 室: (0411) 84710523

网 址: <http://www.dufep.cn>

读者信箱: dufep@dufe.edu.cn

大连图腾彩色印刷有限公司印刷

东北财经大学出版社发行

幅面尺寸: 185mm×260mm

字数: 213 千字

印张: 9 1/2

2013 年 2 月第 1 版

2013 年 2 月第 1 次印刷

责任编辑: 杨慧敏 郭海雷

责任校对: 王娟 刘洋

封面设计: 冀贵收

版式设计: 钟福建

ISBN 978-7-5654-1088-8

定价: 22.00 元

(以姓氏笔画排序)

邓文云 (云南省文山州财贸学校校长)
尹 光 (昆明市财经商贸学校副校长)
成秉权 (东北财经大学教授)
刘子文 (云南省大理州财贸学校校长)
仲 新 (云南省财经学校副校长)
李思泽 (云南省财经学校校长)
宋成学 (广西玉林财经学校校长)
宋玉平 (东北财经大学出版社总编辑)
周晓平 (贵州省财政学校校长)
周奠国 (昆明市财经商贸学校校长)
凯书章 (贵州省财政学校副校长)
侬孝芬 (云南省文山州财贸学校副书记)
杨锡堂 (云南省大理州财贸学校原副校长)
黎巧英 (广西玉林财经学校副校长)

周莉，女，昆明市财经商贸学校高级讲师，国家职业技能鉴定收银员高级考评员。曾担任过政治课教研室主任、培训部主任、教务处处长等职务，多次组织在校学生或昆明市事业单位的收银员从业资格考试。近年来，先后负责过政治经济学、哲学、基础会计、财务会计、会计实训、收银实训等课程的教学，独立或合作撰写教学及管理方面的多篇论文，其中10余篇公开发表或获奖。

前言

当前,素质教育已日益深入人心,各级教育机构都把素质教育作为教学改革的重要内容,教育部颁布的新课程标准和新教学大纲也要求教材编写必须对教学有用、对学生有用、对企业有用,充分体现实用性。收银员是企业的关键岗位,直接为顾客服务,又直接面对企业的资金,其职能十分重要。作为一名合格的收银员,必须清楚地了解自己职业的基本情况,掌握收银的基本知识和技能,这样才能更好地为顾客服务。

本书的编写是以教学中的实际需要为前提,结合从业资格考试的要求,除简要介绍了收银员需掌握的职业道德、接待服务、心算等相关知识外,突出了点钞、真假钞鉴别、收银机操作、票据填写、计算器使用等动手能力的训练,规范了实践操作,旨在提高学生的实际操作能力,满足企业的需要。

本教材主要由八个项目组成,全面地介绍了收银员应具备的各项技能,既适用于各中等职业院校财经类专业的实训教学,也适用于考取收银员职业资格证书的培训。教材中穿插了较多图片及表格,便于教师的教学及学生的直观了解。为了检验学生的学习效果,每个项目后都编写了大量的练习及综合实训,充分体现了中等职业学校财经类专业实训课程的特点。

本教材的编写由云南省昆明市财经商贸学校、贵州省财政学校、云南省大理州财贸学校三个学校组成的编写组完成。参加编写的教师有:贵州省财政学校的孙有德老师;云南省大理州财贸学校的杨泽老师;云南省昆明市财经商贸学校的周莉老师、赵罗曼老师、陈玉玲老师、李岚老师。本教材由周莉老师担任主编,孙有德老师、杨泽老师担任副主编。

本书在编写过程中得到了各学校领导的大力支持以及东北财经大学出版社的帮助,在此表示衷心感谢。由于编者水平有限,书中难免存在不足之处,还请广大读者谅解并提出宝贵意见,我们将不断修订和完善。

编 者

2013 年 1 月

目录

项目一 职业道德规范 /1

学习目标/1

- 1.1 职业道德的含义及特征/2
- 1.2 收银员职业道德规范/3
- 1.3 收银员职业道德修养/4

知识回顾/6

项目二 收银服务规范 /7

学习目标/7

- 2.1 收银员的定义/8
- 2.2 收银员的工作范围/9
- 2.3 收银员的工作程序/11
- 2.4 收银员的仪容仪表/12
- 2.5 收银员的语言服务规范/16
- 2.6 收银员的行为举止/16
- 2.7 收银员标准化接待服务规范/17

知识回顾/20

知识应用/21

项目三 真假钞识别 /24

学习目标/24

- 3.1 人民币的相关常识/25
- 3.2 第五套人民币鉴别技能和方法/27
- 3.3 真假钞的鉴别/34
- 3.4 假钞的处理及残破人民币的兑换方法/37

职场对接/39

知识回顾/40

知识应用/43

项目四 点钞技术 /44

学习目标/44

4.1 点钞的基本要求/44

4.2 点钞的基本方法/45

职场对接/58

知识回顾/58

知识应用/60

项目五 票据填写/62

学习目标/62

5.1 发票的填写/63

5.2 支票的填写/68

5.3 银行进账单的填写/71

5.4 记账凭证的填写/74

知识回顾/79

知识应用/82

项目六 心算/84

学习目标/84

6.1 心算的基础练习方法/84

6.2 心算的四则运算/86

6.3 心算速算法/92

职场对接/96

知识回顾/96

知识应用/98

项目七 收银机的使用/102

学习目标/102

7.1 收银机基础知识/103

7.2 收银工作流程/115

7.3 收银机常见故障及处理/119

7.4 收银机常见例外的处理/120

知识回顾/121

知识应用/123

项目八 计算器和计算机小键盘的使用/124

学习目标/124

8.1 计算器概述/124

8.2 计算器的使用/125

8.3 计算机小键盘的使用/131

知识应用/133

主要参考文献/139

学习目标

◆ 知识目标

1. 了解职业道德的含义及特征;
2. 明确收银员职业道德规范的基本要求;
3. 提高收银员职业道德意识, 锤炼职业道德素养。

◆ 技能目标

1. 自觉遵守社会道德及严格遵守职业道德规范;
2. 不断加强和提高自身职业道德意识和修养。

引导案例

2012年5月10日, 商场财务部收到信息反馈, 反映平时能遵守工作纪律、业务熟练的收银员王丽丽5月1日至10日期间在收银工作中出现了不良情况: 5月1日, 由于单位在“五一”期间推出系列促销活动, 凡尾数为“51”的电脑购物小票, 除直接领取约100元的礼品外, 还可以参加现场抽奖, 奖品是价值约3 000元的彩色电视机一台, 当日下午3点40分, 一个女孩插队结账获取了尾数为“51”的电脑小票, 引起排队购物者强烈不满, 该女孩领取了礼品后与王丽丽打个招呼离去; 5月8日, 王丽丽出现短款120元, 被财务部下达“短款通知单”, 经收银流水账与监控录像逐一核对, 还发现其5月6日销售的有些商品未录入电脑, 而是直接收取顾客小额现金, 故意造成长款65元, 并乘机将长款拿走。

经反复核实及盘问, 王丽丽承认: 领取“51”礼品的女孩是其朋友; 5月6日、8日的长短款是有意而为。单位认定其行为已构成利用工作之便侵占财物和内部盗窃, 由于数额不大且事后态度较好, 责令其退赔钱物, 开除工作, 从单位除名。

案例点评:

收银员不仅要有熟练的业务技能, 最重要的是要严格遵守职业道德。是自己的就是自己的, 不是自己的切莫贪图。贪小便宜不但会给企业带来损失, 影响企业形象, 自己也会走上违法犯罪之路。

1.1 职业道德的含义及特征

1.1.1 职业道德概述

职业道德是一定职业范围内的特殊道德要求,指具有自身职业特征的道德准则和规范。它是一般社会道德在职业生活中的具体体现,是从业人员在职业活动中应遵循的行为准则。具体地说,职业道德就是整个社会对从业人员的职业意识和态度、职业技能和能力、职业作风和行为等方面的行为标准和要求,它属于一种自律范畴。

不同职业岗位的行为准则要求不尽一致,有一个行业,就有其相应的一种职业道德,有多少种行业,就有多少种职业道德。同时,职业道德和职业责任又是密不可分的,如教师的职业道德的宗旨是教书育人,为人师表;医生的职业道德是救死扶伤,治病救人;警察的职业道德是不惜牺牲保护国家和人民的生命财产安全等等。但归根到底,任何职业岗位及从业人员最终都要达到全心全意为人民服务,这是我们社会主义职业道德的核心。

所以,职业道德既是从业人员在职业实践中的行为规范,也是行业对社会所必须承担的道德责任和义务。

1.1.2 职业道德的含义

职业道德的含义包括以下几个方面:

①职业道德是长期社会发展中自然形成的,是社会普遍认可的一种职业意识和行为规范。

②职业道德的表现形式往往比较具体、灵活、多样,通常体现为观念、习惯、信念等,要求标准呈现多元化。

③职业道德的主要内容是针对从业人员的职业义务、责任以及行为上的一种道德准则的要求。

④职业道德可调节社会生活中人与人之间的关系,既可调节自身,又可调节从业人员之间的内部关系以及从业人员与其服务对象之间的关系。

⑤职业道德虽有较强的纪律性,但大多没有实质的约束力和强制力,一般依靠文化、信念和习惯,通过员工的自律实现。职业道德代表着不同企业可能具有不同的价值观念,承载着企业文化和凝聚力,影响深远。

1.1.3 职业道德的特征

职业道德的主要特征有以下几个方面:

1) 职业性

职业性即专业性,是指职业道德与从业人员所从事的行业和岗位的实践有着密不可分的联系,是其特定的职业活动对从业人员实践行为的准则要求。每一个行业都有自身的职业道德规范,该规范只能在特定的范围内发挥作用。

2) 实践性

实践性是指每一个行业的职业道德规范是用来调节内部人员及与外部服务对象之间的沟通和交流,只有通过实践才能体现其职业道德水准,解决现实生活中的具体道德冲突。

3) 继承性

继承性是各行业职业道德规范是在长期社会实践中自然形成的,并被不同社会发展阶段传承和延续下来的。

4) 多样性

多样性是指各个行业的实践活动对职业道德规范的要求不尽相同, 每一个行业根据自身的实际情况制定适合其特定要求的从业人员及岗位职业道德规范。

5) 规范性

规范性也可理解为纪律性, 虽然相同的职业岗位可能分布在不同行业, 但其承担的社会责任和义务是一致的, 对其职业道德水准的要求也必须具有一致性和规范性, 如对各行业会计或行政执法收费岗位职责的一致性要求。

1.2 收银员职业道德规范

1.2.1 职业道德的基本规范和要求

职业道德的基本规范和要求, 是对整个社会从业人员不论从事任何岗位, 规定其职业意识和职业行为所必须遵守的道德规范。

职业道德的基本规范和要求主要包括五个方面:

1) 爱岗敬业

爱岗敬业是职业道德的基础, 它是指从业人员热爱自己的本职工作, 尊重自己所从事职业的道德操守。爱岗是敬业的前提, 敬业是爱岗的具体体现, 表现为从业人员勤勤恳恳、尽职尽责、努力奋斗的职业行为。只有敬业才能忠于职守, 爱岗才能热爱本职, 若从业者不认同和热爱自己的职业, 就不可能真正做到爱岗敬业。

2) 诚实守信

诚信是职业态度的起码要求, 诚实守信不仅是做人的准则, 也是对从业者的道德要求, 即从业者在职业活动中必须要诚实劳动、合法经营、守信用、讲信誉。在职业生活中, 只有诚实劳动和不断创新的人, 才能实现崇高的职业理想和人生价值。

3) 办事公道

办事公道, 就是要求从业人员在职业实践中做到公平、公正、公道, 即对人对事出以公心, 办事合情合理合法, 平等待人, 不能从私念出发, 杜绝以权谋私、以岗谋私、假公济私、损公肥己、化公为私的行为, 不搞小圈子, 不结党营私。团结大多数劳动群众, 维护绝大多数人民群众的利益。

4) 服务群众

服务群众, 就是在职业实践中一切从群众的利益出发, 急群众之所急, 想群众之所想, 为群众办事, 倡导便民、利民、惠民政策, 使群众得到更多的利益和实惠, 为人民群众提供优质的服务。这是职业道德的目标指向和最终归宿。

5) 奉献社会

奉献社会是职业道德中的最高境界, 就是要求从业人员在工作岗位上明确对社会、对他人作出奉献的责任与义务。从事任何职业都要正确树立奉献社会的职业理想, 不计得失和回报, 甚至为正义、为真理献出自己的力量乃至生命。

1.2.2 收银员应具备的职业道德

收银员岗位遍布各个行业, 但一般应根据各行业对此工作职责和义务要求, 提出与行业岗位特点相适应的基本职业道德要求。

1) 热爱本职, 诚实守信

热爱本职是收银员爱岗敬业的基本前提和要求, 只有热爱本职, 才能做到认真负责、

扎实工作,对待工作精益求精;只有诚实守信才能讲信用,讲信誉,信守承诺,保守商业机密,忠实于自己承担的责任,履行自己承担的义务。

2) 廉洁自律,不谋私利

廉洁自律是收银员的立业之本,收银工作天天要与“钱”、“物”打交道,有廉洁奉公的品质和良好的职业道德,才会经得起金钱的诱惑,否则将可能走上犯罪的道路。因此,收银员必须以廉洁奉公、不谋私利作为自己的行为准则,要坚守自己的道德底线,敢于同各种损公肥私的不良行为和不正之风作斗争,自觉遵守国家的法律法规和企业的各种规章制度。

3) 认真负责、耐心服务

认真负责、耐心服务是收银员职业道德规范的客观要求。随着经济改革和发展的不断深入,收银工作的服务功能也日益受到人们的普遍关注,要树立“没有不对的顾客,只有不对的服务”意识,努力提高服务水平、服务质量和服务效率。只有这样,才能为改善单位内部管理,提高经济效益起到积极作用,也才能真正地做到全心全意为人民服务。

4) 客观公正,无私奉献

收银员必须要有实事求是、客观公正的职业品质和任劳任怨、无私奉献的职业精神,完整、准确、如实地工作,不夸大项目和额度,不弄虚作假,不利用工作之便贪污、受贿、牟取私利。

5) 努力学习,提高技能

收银员要努力学习,不断丰富岗位技术知识,勤于操作练习,用过硬的业务技能将优质服务变成行动,在实际工作中用科学的态度发现新问题,解决新问题。

6) 团结协作,保护财产

收银员应与同行、同事、领导建立团结协作、互帮互学、友爱互助的良好的职业关系。要敢于同不法分子作斗争,保护钱、财、物的安全与完整。

总之,收银员要端正工作态度,自觉遵守单位的各项规章制度和岗位的纪律要求,做到严于律己、认真负责、遵守法纪,维护单位与顾客的正当利益,维护单位信誉;做到具备良好的思想道德品质和较强的责任心,禁止监守自盗的行为;做到积极向同行、同事请教和学习,提高服务质量和办事效率;做到举止文明、热情服务、礼貌待人。

1.3 收银员职业道德修养

1.3.1 收银员职业道德修养的含义

收银员职业道德修养是指收银员在从事收银活动中按照其职业道德的基本原则和规范来改造自己、教育自己、锻炼自己、完善自己的道德品质,以培养自己形成良好的职业道德品质,提高自己道德境界的一种道德实践活动,以及在此实践活动中所形成的道德情操和达到的道德境界。

1.3.2 收银员职业道德修养的内容

收银员职业道德修养的内容主要包括职业道德意识的修养、职业道德认识的修养、职业道德情感的修养、职业道德意志的修养和职业道德行为的修养。

1) 职业道德意识的修养

职业道德意识的修养是收银员在思想意识上一种自我的斗争,是对善恶、正邪、是非

两种对立的道德意识之间的决斗。只有在思想意识上自己战胜自己，用善战胜恶、正战胜邪、是战胜非，树立为公、为他的正确的道德观，才能不断提高自己的职业道德水平。

2) 职业道德认识的修养

职业道德认识的修养是指收银员正确认识职业道德关系，充分认识职业道德价值，认真准确掌握职业道德理论、原则和规范等基本知识，逐步形成良好的职业道德观念，努力提高职业道德自我评价能力和职业道德行为选择能力。

3) 职业道德情感的修养

职业道德情感是收银员在职业活动中的内心情绪体验，它依据职业道德观念，在处理职业道德关系、评价职业道德行为时产生和确立起来，包括职业正义感、职业责任感、职业良心感、职业荣誉感。

因而，职业道德情感的修养是收银员进行职业道德修养的重要内容。加强职业道德情感的修养，对于协调职业道德关系，自觉遵守职业道德规范，履行职业道德义务，养成高尚的职业道德品质，都具有非常重要的意义。

4) 职业道德意志的修养

职业道德意志的修养是指收银员应自觉地、勇敢地接受各种困难的挑战，学会在职业道德行为实践中经受各种锻炼和考验，不断磨炼自己，自觉培养为他人和社会奉献的精神，要有信心、有决心用坚强意志和能力克服一切困难、战胜一切困难。

5) 职业道德行为的修养

职业道德行为的修养，是指收银员要有正确的职业道德认识、高尚的职业道德情感、坚强的职业道德意志，才能具体体现为具体的职业道德行为。职业道德行为的修养又必须与职业技能的培养紧密结合，只有具备良好的职业技能，职业道德行为才会得到发挥和体现。

1.3.3 加强收银员职业道德修养的主要途径

1) 勤于学习

勤于学习是提高收银员职业道德修养的基本途径。一是加强政治学习，收银员职业道德是社会主义道德原则和规范在收银工作中的具体表现。努力学习，提高思想觉悟，这是做好收银工作的前提。二是加强收银员道德理论的学习，增强收银员职业道德修养的自觉性，主动调整自己的行为。三是加强专业知识的学习。收银员不仅要有崇高的职业道德操守，而且要有收银的业务知识和技能，要使自己学有目标，学习先进，赶超先进，争取先进。

2) 勤于实践

勤于实践是提高收银员职业道德修养的根本途径。只有经过实践锻炼，才能真正懂得收银员道德规范和道德品质的要求，才能真正培养树立收银员的道德情操，形成道德行为和习惯，才能不断提高自己的职业素质，更好地完成收银工作。

3) 勤于监督

勤于监督是不断提高收银员职业道德修养的有力保障。收银员要时时刻刻自觉、自省，按照岗位职业道德规范严格要求自己，企业要建立健全相应的规章制度，强化多层次的道德监督机制，把收银员职业道德行为置于内外多层次的监督之下，进而规范其职业行为。

总之,加强收银员职业道德的建设是建设社会主义精神文明的需要,也是收银员对自身提高职业道德的需要。提高收银员工作责任心,增强收银员职业荣誉感,并把收银员职业道德规范转化为内心信念和良好的职业行为习惯,必将有力促进职业道德和社会道德的建设。

知识回顾

一、单项选择题

1. 职业道德的基本规范和要求有()、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。
A. 热爱本职
B. 爱岗敬业
C. 忠于职守
D. 履行职责
2. 收银员职业道德是一种()。
A. 社会范畴
B. 企业文化
C. 自律范畴
D. 职业规范
3. 廉洁自律是收银员()。
A. 职业道德的规范要求
B. 爱岗敬业的基本前提
C. 立业之本
D. 职业道德的条件
4. 职业道德情感的修养主要包括职业正义感、职业责任感、职业良心感和()。
A. 职业荣誉感
B. 职业信念感
C. 职业意识感
D. 职业优越感

二、判断题

1. 收银员职业道德的规范性也可理解为纪律性。()
2. 职业道德意识的修养是收银员在思想意识上战胜一切不良行为的斗争。()
3. 收银员职业道德修养是一种道德实践活动。()
4. 勤于实践是提高收银员职业道德修养的有力保障。()

三、简答题

1. 什么是职业道德? 职业道德的特征有哪些?
2. 收银员职业道德应具备的素养和要求主要有哪些内容?

四、论述题

试论收银员职业道德修养及加强道德修养的途径。

项目二

收银服务规范

学习目标

◆ 知识目标

1. 了解收银的含义及对收银员的基本素质要求;
2. 掌握收银员的工作范围及收银员的工作程序;
3. 理解收银员的容貌礼仪、服装礼仪及行为规范;
4. 掌握收银员的问候礼仪、交谈礼仪、服务礼仪和服务规范的基本内容;
5. 掌握收银员的站姿礼仪、坐姿礼仪、行走礼仪和手势礼仪的基本内容。

◆ 技能目标

1. 熟练掌握收银员的工作程序;
2. 熟练掌握收银员的问候礼仪、交谈礼仪、服务礼仪和服务规范;
3. 熟练掌握收银员的站姿礼仪、坐姿礼仪和行走礼仪。

引导案例

2011年5月1日上午,某购物广场里客流如潮。一位顾客推着一车物品,在收银台前排队结账。当商品条码扫描进行到一半时,收银台前来了两位佩戴红色工牌的商品部门管理员,只见这两位管理员与收银员说了几句什么,收银员立即放下了手中待扫描的商品,跟那两个员工核对起来。顾客只好耐心等着。然而5分钟过去了,他们3个人的核对仍然没有结束,顾客还是没说什么。10分钟过去了,核对仍然没有结束,顾客与他的家人无奈地交换着表情。15分钟过去了,顾客实在忍无可忍发了火:“你们有完没完,能不能把我的东西算完账再说?”顾客边说边向其他等待结账的顾客说:“连个招呼都没有,就把我们晾到一边去了。”其他顾客连连点头表示赞同。3个人这才结束了核对,收银员又继续开始工作,自始至终,没有人对该顾客说一句“对不起”,顾客很不满意地离开了。

案例点评:

1. 在顾客结账过程中,为了确保结算的准确及高效,任何人不得随意打扰收银员的正常工作,特别是在购物高峰时。
2. 作为收银员,不得在为顾客结算到一半时转身去做其他的事,应该确保收银工作的万无一失。

3. 即使有意外紧急事情需要处理, 收银员也应事先跟顾客打招呼并取得顾客同意后, 方可进行, 但时间不能超过3分钟, 处理完事情, 必须向顾客致歉。

2.1 收银员的定义

收银就是收钱, 是商家在出售商品或提供服务之后向消费者收取款项的一种商业活动。收银员是指从事收取现金、支票、信用卡等, 为顾客开具发票并对本收银台当班销售额进行核算的人员。收银员的工作是以货币计量为基本形式而采用专门的方法, 对经济活动进行核算和监督的一种管理活动。收银员从事的主要工作包括: 收取现金、支票、信用卡; 为顾客提供销售小票和发票; 对本收银台当班销售收入进行核算。

收银工作作为一种经济管理活动, 其主要特点是采取价值的形式, 对社会再生产过程中经济业务进行连续、系统、综合的核算和监督。

2.1.1 对收银员的基本要求

在当今竞争激烈的市场经济中, 收银员有着非常重要的地位, 因为一个收银员的服务态度在某种程度上决定了顾客是否再次惠顾。收银员往往是企业最直接的代表, 因为顾客对企业的印象很大程度上受到收银员的影响, 一家成功的企业有赖于多方面的合作, 而收银员是其中重要的一环。作为企业的代表, 收银员应做到以下几点:

1) 友善和蔼的服务态度

无论怎样, 每位顾客希望得到友善和礼貌的服务, 主动帮助有需要的客人和全心全意表示谢意, 更能赢得回头客。

2) 随时准备照顾顾客

照顾顾客与收银有同样的重要性, 伤残、年老、有婴儿车的顾客及孕妇应给予特别协助。

3) 认真处理顾客的投诉

当顾客投诉时, 总希望有一位明白事理的人能听取他的投诉, 所以应让顾客说清楚是怎么回事, 并且做到同情他们的处境, 尽量协助解决或作出适当的道歉, 这样做会令客人感觉投诉有门。如果投诉的是你能力范围所不能解决的事情, 你应请示你的上级来处理, 争执只会令事情恶化。同时, 要尽量避免与顾客冲突, 顾客来自不同阶层, 当遇到一些蛮不讲理的顾客时, 你应有礼貌地解释公司的宗旨。

4) 熟练掌握收银工作技能

①一个素质良好的收银员应在每天工作开始前10分钟, 做好以下几项准备工作: 检查收银机是否正常, 打印纸是否充足; 准备好收银所需的所有用具; 准备好足够的零钱。

②在收银机上记录最后一项商品后, 应询问顾客有没有其他需要, 如不需要则按相应的支付方式进入收付程序。从顾客手中接过现款时将面值读出, 找零时应读出找零数额, 做到唱收唱付, 并清楚地将零钱交于顾客, 以避免因找零错误而引起不必要的纷争。

③工作期间暂离开岗位时应锁好收银台, 并出示“对不起, 暂停服务, 请到临近收银台付款”的提示牌。

④当收到可疑的钱币时, 应委婉地请顾客调换一下。

2.1.2 收银员的职责规范

掌握收银机的使用方法、假钞的识别方法、各种支付方式的操作技巧, 熟悉商品编码

等；收款快捷、准确找零，遵守企业关于各种支付方式的收付规定，遇到错误操作时应通知有关人员，不得隐瞒。

2.1.3 收银员工作纪律规范

1) 严格履行交接手续

收银员交接班时要与关系责任人当面清点发票、款项、钥匙。需要办理交接表手续时，需按要求准确填写并签字。

2) 专人负责，严禁离岗

收银工作必须由指定的专人负责，不得交给与收银工作无正式责任关系的其他人代管。严禁收银员在工作时间内擅自离开工作岗位。

3) 账款、账实每笔相符

规范的收银工作不得出现丝毫差错。每笔收银账目与收入款项必须相符，错账、长短款必须立即查明原因。

4) 先收后付，禁止交叉

收银员的收款程序应为先接受顾客交付的款项或平整单据，待结算完毕后将需要付给顾客的所有手续材料一次付清，不得先付出后收取，避免“跑账”。收银员不得同时处理两笔账务，以免混淆不同的账务给顾客与自己带来不必要的麻烦。

5) 严格汇报总结制度

出现错误及时汇报，迅速处理，认真总结，并制定出补救或改正措施，以防后患。

6) 公私分明，廉洁守法

个人财物不得与公款混放，收银款不得私吞，不得私借、贪污收银款项，不得涂改、销毁收银凭证。

7) 临危不惧，以稳治乱

遇意外事件（特别是恶性犯罪行为）应尽量做到自身冷静、迅速报警、争取援助，与坏人周旋、斗智斗勇，以确保收银款项与凭证完整无缺。

8) 清洁环境，防止火灾

收银环境尽量清洁，收银员不得将与收银工作无关的物品带入或存放在收银区域内。收银员应随时注意打扫收银区域，不得随意丢弃废纸废物，严禁将纸质物品放在电器上，消除火灾隐患。如果发现顾客在附近吸烟时，收银员有责任及时劝阻，或告知其到允许吸烟的地方吸烟。顾客当场熄灭香烟时要注意烟灰、烟蒂的处理方式，以防其乱丢引发火灾。

9) 规范服务，礼貌待客

收银员应依照工作程序和要求提供服务，对待结账或询问的顾客都要主动热情，礼貌待客，微笑服务，必要时应提供帮助，任何时候都不得敷衍、命令顾客。

2.2 收银员的工作范围

2.2.1 现金（真假人民币识别的简易方法）

接受顾客现金时要注意辨识钞票的真伪，可通过手摸、眼看、耳听和检测的简易方法来识别。

眼看：用眼睛仔细地观察票面外观颜色，固定人像水印、安全线、胶印缩微文字、红