



福德龙商贸有限公司
FUDELONGSHANGMAOYOUXIANGONGSI

收 银 作 业 管 理

目 录

第一节	收银课长岗位职责.....	3
第二节	收银组长岗位职责.....	6
第三节	收银员岗位职责.....	6
第四节	客服员的岗位职责.....	7
第五节	播送员岗位职责.....	7
第六节	客服员工作流程.....	7
第七节	收银作业流程.....	8
第八节	收银作业管理规定.....	10
第九节	收银员的仪态仪表.....	17
第十节	孤儿商品管理规定.....	19
第十一节	前台收款软件使用手册.....	19
第十二节	客服各岗位工作标准.....	23
第十三节	福德龙购物广场播送稿.....	26
第十四节	赠品发放工作要求.....	29
第十五节	发票使用管理规定.....	29

第一节 收银课长岗位职责

一、资产方面

（一）有形固定资产的维护和保养：

1、每日随时（开店前、营业中、关店后）巡视、检查每个机台设备状况及清洁状况并及时处理

A、电脑系统是否正常，所有设备正确开启且正常运作

B、收银机墨水的浓度是否鲜明清楚

2、每日营业后检查收银机台及效劳中心有否做好清洁工作，电脑系统和音响是否已关闭、收银机台是否盖上机罩

3、在有需要时安排课员协助防损课清洗、盘点购物篮、购物车

4、每月盘点收银课资产，所有设备定期检测与保养

5、每月耗材的控管：购物袋、连卷袋、封口胶、收银卷纸、色带、海绵、点钞油

6、保证每天营业中的耗材需求量：每天盘点购物袋、收银卷纸、发票

7、根据来客数分析耗材用量，于每月底填写“资产需求表”申报耗材需求量

8、计算各耗材每月用量，用以对耗材控管

9、注意店内入口扶梯运行情况，发现异常及时关闭并报维修

10、严格手推车、购物篮的管理以及购物袋的售卖

11、安排组员对手推车、购物篮等进行定期的维护、保养

（二）无形资产

1、维持责任区域环境的卫生整洁，为顾客提供良好的购物环境

2、与政府职能部门协调、联系，保证超市良好的外部环境

3、协助做好出/入口处客流疏导工作；

1、保持良好的效劳品质

2、维持一个干净、舒适的工作环境

3、随时妥善处理客诉并建立客诉汇总档案以供日后参考

4、定期做好顾客问卷调查（或设置顾客意见箱），并确保调查数据的可靠性，专人负责询问顾客意见，并填写顾客意见表

二、业务方面

1、检查员工客服工作流程的掌握情况，确保效劳质量

2、维持良好的效劳秩序，提供优良的客户效劳，做好顾客的投诉和接待工作

3、以身作那么，倡导“顾客至上”的效劳理念，杜绝员工与顾客争执现象的发生

4、做好会员的招募、大宗顾客的效劳及拜访工作

5、指导组员赠品发放、顾客存包及退/换货工作的标准化作业

6、负责安排快讯的发放与追踪，确保执行超市的各种促销活动

三、商品方面

（一）正常商品

- 1、随时注意收银员的效劳态度
- 2、每天汇总、整理顾客意见，及时反应给相关部门并于当日做出处理
- 3、确保员工与顾客在卖场的平安
- 4、收银员定期到营运部门实习，了解营运的运作
- 5、必须确认所有结账商品均被扫描进入收银机且价钱正确
- 6、所有结账商品需完全根据收银流程结账
- 7、收银课所使用耗材商品必须是最低价
- 8、针对耗材商品必须控制其用量及品质

（二）处理孤儿商品

- 1、每日及时通知营运部门将退货商品回收，配合营运部门定时回收孤儿商品
- 2、每日营业后检查效劳中心是否有顾客遗留物品并将之妥善保管以备日后归还顾客
- 3、每日营业后检查已结帐的遗留商品并汇总入登记表让营业部门签收

（三）检查快讯商品

每天开店前让收银员熟悉快讯商品的陈列场所、价格，确定变价商品、无标价商品

（四）处理问题商品

每日对无条码、价格不对、没有价格牌、不能结帐的问题商品进行汇总并填写《问题商品汇总表》及时反应给营运部门（于每日店会议上提出）

四、人力方面

（一）掌握科内人员流动率，合理利用人

- 1、与店人事一起招聘人员，确保人员素质，并给予清楚的工作职责
- 2、合理安排每月排班表
- 3、合理安排每日机台表，杜绝瓶颈现象
- 4、定期招聘及训练后备人员以保障人手不够时的应急作用

（二）对员工进行教育训练（与店长一起订立培训方案）

- 1、每天开店前十五分钟进行礼仪训练
- 2、职前教育——新进人员的根底教育，制定月培训方案
- 3、定期教育——仪容仪表、礼貌用语、心态、抱怨处理等
- 4、时机教育——重大异常事故和客诉及时教育
- 5、在职训练——专业用语和技能、技巧

（三）建立良好的沟通渠道

- 1、每周一次课例会议，提出本周尚待解决的问题，并提出改善的建议或意见
- 2、召开月工作会议，总结上月的工作情况，讨论工作的改善，公布一些新的规定和情况，并提出新的行动方案
- 3、加强本部门与营业部门的沟通

- 4、及时传达店内相关信息给科内员工

（四）考核与奖励

- 1、每月考核、评优：每年做工作表现评估
- 2、将每月差异表呈交店长签名，交人事课扣罚相关款项
- 3、定期举行根本动作操作比赛——点钞、辩真假钞等

五、财务方面

（一）确保零钞正常用量

- 1、开店前发放每个收银员相同的备用金
- 2、每天要求收银员根据需求填写零钞需求表，准备足够零钞
- 3、必须预估每月零钞的使用量

（二）保证现金平安

- 1、检查备用金有否平安存放
- 2、不定期抽查备用金
- 3、营业中每天安排组长与保安陪同定时收大钞（对专柜较多）
- 4、检查当天的营业款是否全部投库（关店后）
- 5、检查备用金柜是否锁好，确保备用的平安

（三）核对报表以保销货收入的正确与保密

- 1、每天安排组长与收银员对收银机报表与每日现金明细表核对，日报表与现金明细汇总表核对以保报表正确性
- 2、每班次人员须对收银发票、明细单进行整理（包括作废发票）
- 3、控制差异并做出指导、汇总
- 4、每日检查查核人员查多扫或漏扫的情况
- 5、安排内勤每日统计差异——多扫、漏扫、收假钞
- 6、每周将差异表汇总呈交店长

六、异常问题的处理

- 1、收银机故障、电脑故障，无法收银
- 2、紧急状态处理
 - A、停电、火灾时收银线掌控
 - B、收银线有较大打闹、斗殴情况
- 3、客诉处理

七、结论

- 1、提高资产使用效率，确保运行平安，无故障积极配合营运部门，及时反应顾客意见。
- 2、执行招聘、培训、评估系统，提高人员素质与工作效率，减少客诉。
- 3、加强现金平安防范，及票据、报表核对，杜绝漏洞、减少失误。

第二节 收银组长岗位职责

一、岗位职责

- 1、服从前台课课长的领导，认真执行课内规章，工作流程。
- 2、配合课长对新进员工和下属进行教育、专业知识的培训，制止其他课员工进入收银区和收银员闲聊、玩笑、保持收银区的平安和稳定。
- 3、催促收银员礼貌用语的使用及保持良好的效劳态度，监督收银员保持和蔼端庄的仪表形象。
- 4、协助处理顾客投诉事件及收银线上异常情况。
- 5、做好每日的零钞兑换，收银差异汇总及作帐。
- 6、配合课长做好对收银自用品及必用品耗损的控制，统计好每个收银员包装袋的领用和实际使用情况，根据收银额作为比照统计。
- 7、收银员如发现价格与实际不符等异常情况应及时通知课长给予解决。
- 8、顾客效劳员的工作督导。
- 9、顾客寄包柜效劳员的工作督导。
- 10、其它应由收银组长负责的事项。
- 11、做好收银员在岗专业知识的培训并做好新员工“传帮带”工作。

二、工作流程

〔一〕营业前：

- 1、提前 20 分钟到岗，监督收银员仪容、仪表、佩带员工工卡。
- 2、参加班前会，分享信息并明确店长分配的工作任务，回忆昨天收银情况和卫生、纪律、效劳情况、布置当日收银工作、卫生任务及考前须知，及时传达公司会议精神。
- 3、负责检查营业前收银台和责任区域的卫生。
- 4、安排收银员认领备用金并清点确认。
- 5、监督检查收银机，POS 机是否正常。
- 6、检查收银线所需包装袋，包装带，收银纸是否准备就序。
- 7、了解当日的变价商品及促销商品。

〔二〕营业中：

- 1、催促收银员正确，礼貌和迅速的为顾客做好结帐效劳。
- 2、耐心答复顾客的疑问，解决顾客抱怨。
- 3、以身作那么以良好的精神面貌和效劳态度为顾客提供优质的效劳工作，并协调好员工与顾客之间可能出现的矛盾。
- 4、及时调配收银员的工作和就餐。
- 5、及时为收银员换零钞，解决工作中出现的问题。

〔三〕营业后〔关店前〕：

- 1、监督收银员把钱装入钱袋，上缴清点无误后方可离开现场。
- 2、检查收银区所有设备是否已关上电源，盖上防尘罩，收银台上所需物品是否整理归位，收银区和责任区卫生情况。

第三节 收银员岗位职责

- 1、严格执行公司财经制度，收银流程及顾客效劳的原那么。
- 2、熟练收银机的操作，熟悉促销品的价格以及促销内容。
- 3、熟悉收银员的应对用语、应对态度、应对方法等待客之道。

- 4、适宜的仪容仪表，执行“三米微笑”为顾客提供及时、准确、热情、周到的收银效劳。
- 5、站立效劳，坚持唱收，唱付，准确迅速点收货款，掌握相关的专业知识，不断提高区分伪钞、伪票、伪券的能力及收银迅速等方面的岗位技能。
- 6、妥善保管营业款，在上级规定时间内解款，确保货款平安。
- 7、负责收银商品的销磁工作，并进行防损方面的检查。
- 8、保证零钞足够，熟练迅速而正确的装袋效劳。
- 9、如发现价格与实际不符等异常情况应及时通知组长给予解决。
- 10、负责向顾客进行本日特价商品的推销和快讯彩页的发放。
- 11、做到经常检查，保养好收银设备。
- 12、配合做好卖场平安管理工作。
- 13、加强业务学习，掌握各项收银技能。
- 14、负责所在区域及收银台的卫生，小货架的理货工作。
- 15、参与商品盘点工作。

第四节 客服员的岗位职责

- 1、为顾客开具购物发票。
- 2、负责发票的领取、保管和交还。
- 3、负责顾客物品的暂存、保管，确保平安。
- 4、负责保管存包牌。
- 5、按公司规定管理和发放各类赠品。
- 6、负责为顾客包扎礼品。
- 7、负责顾客遗失物品的收取、登记与上缴。
- 8、处理顾客投诉及退换货。
- 9、接待顾客问询。
- 10、做好促销活动的宣传工作。

第五节 播送员岗位职责

- 1、负责所有店内播送背景音乐和固定播送内容的播放。
- 2、负责播送广告、通知、顾客找人等内容。
- 3、配合商场销售，积极收集信息、组织播送稿件，力求播送稿件不断更新，发挥促销导购作用。
- 4、不播放任何未经公司许可的播送内容。
- 5、负责播送室的清洁、平安及设备保养等事宜。

第六节 客服员工作流程

一、营业前

- 1、佩戴好工号牌，进行仪容仪表的自查；
- 2、本部门晨会后，进行工作区域的卫生清洁；

- 3、撤换过期快讯、海报，摆放好店内、外宣传 POP；
- 4、了解当日的变价商品和特价商品；
- 5、准备当日所需赠品及相关单据、表格；
- 6、准备当日工作所需表单（商品送货单、会员资料表等）；
- 7、播送室准备迎宾曲磁带或碟片。

二、营业中

- 1、播放迎宾曲及迎宾词，欢送顾客的光临；
- 2、客服人员卖场入口处的迎宾效劳；
- 3、播送室播放音乐，营造卖场温馨舒适的购物气氛；
- 4、不定期播放促销播送、效劳播送，以及店内文化、购物考前须知的宣传；
- 5、接听店内、外来电，答复顾客咨询及其他部门咨询；
- 6、做好电话记录，特殊情况及时上报；
- 7、为顾客办理存包效劳，并保证顾客所存物品的平安；
- 8、及时处理顾客投诉，并进行汇总记录；
- 9、顾客退/换货的办理；
- 10、处理顾客遗留物品，生鲜商品及时返回卖场；
- 11、赠品的准备、发放、记录及汇总；
- 12、会员顾客的管理，包括会员资料的录入、会员的回访、会员问卷调查等。

三、营业结束后

- 1、营业结束后的送宾；
- 2、进行电子存包柜的清箱工作；
- 3、处理营业后顾客遗留物品；
- 4、进行工作区域环境卫生的整理；
- 5、关闭所有用电设备后，方可下班。

第七节 收银作业流程

一、营业前

1、清洁、整理收银台和收银作业区、其中包括：收银台、收款机、收银柜台四周的地板、垃圾桶、收银台前头柜、购物篮放置处；整理补充必备的物品，包括：购物袋、必要的各种记录本、笔及计算机等。

- 2、擦拭收款机，整理环境：干净抹布、剪刀、空白收银纸、暂停结账牌；
- 3、整理收银台货架内的商品，核对价目牌。
- 4、将备用金兑换成各种面值的零钞，包括各种币值的纸币与硬币。
- 5、检验收款机：包括：

- A、收款机的大类键，数字键是否正确，日期是否正确；
- B、机内的程序设定是否正确，各项统计数值是否归零。
- 6、收银员服装仪容的检查：包括
 - A、工作服是否整洁；
 - B、发型、仪容是否清爽整洁；
 - C、是否佩戴工号牌。
- 7、熟记并确认当日特价商品，当日调价商品做好记录、便于查找。

二、营业中

超市收银员在为顾客结算时，应为顾客提供系统的效劳：

1、欢送顾客时：

- A、用语：“您好，欢送光临！”，“请问有会员卡吗？”
- B、面带笑容，目光正视顾客。
- C、等待顾客将提篮或手车中的商品放在收银台上。
- D、将收银机的屏幕侧向顾客。

2、操作过程中：

- A、左手取出商品，并找到商品包装上的条形码。
- B、用扫描器扫描条形码。
- C、将扫描完的商品与没有扫描的商品分开，以免混淆。
- D、检查收银台上各手推车中是否还有未核算过的商品。
- E、将提篮从收银台拿开，并叠放在一起。
- F、唱价：“一共**元”，“请问您是现金付款还是银行卡结帐？”

3、收款时：

A、唱收顾客现金“收您**元”/唱收顾客银行卡时“请输入密码，。。。总共刷卡**元，请签字。”

- B、确认顾客交付的金额，并检查其真伪。
- C、将钱票放入收银机或大票箱。

4、找零时：

- A、唱付：“找您**元，请您数一数。”会员卡积分“你总共积分**分”
- B、找零时将大钞放在下面，连同票据、卡一同送到顾客手中“请拿好”。
- C、待顾客没有疑问时，继续下一位顾客的结算。

5、将商品装袋时，要根据装袋的原那么，将商品装入购物中。

6、送客时：

- A、将提袋交给顾客。
- B、用语：“谢谢，欢送您再次光临！”
- C、扫视收银台，确认顾客是否有没有遗忘的物件。

D、面带微笑，目送顾客离开。

7、无顾客结账时：

A、整理及补充收银台各项必备物品；

B、整理收银台前头柜的商品；

C、兑换零钱；

D、整理顾客的退货，将新鲜及冷冻等商品及时放回原处，以免发生变质；

E、处理顾客废弃收银联，保持收银台及周围环境的清洁；

F、协助保安做好通道平安工作；

8、对顾客保持亲切友善的笑容。

9、耐心地答复顾客地提问。

10、发生顾客抱怨或由于收银结算有误，顾客前来投诉交涉时，应立即与收银组长联系，由收银组长将顾客带至旁边接待与处理，防止影响正常的收银工作。

11、在非营业顶峰期间，听从收银组长安排从事其他的工作。

12、收银员交接班的扎账交接工作：

A、要求边收款边交接，力求交接过程快速、准确；

B、早班人员如遇到接班人未到岗，不得随意离岗，须经收银组长同意，并落实好接岗人员后才能下岗。

三、营业后

1、整理作废票据以及收回的各种优惠券、储值卡。

2、仔细认真填写收银员交款单，将当日收银现金如实解缴，由收银组长核对收银员解款情况，正负差额在一元以内不作为收银过失，否那么多款全部上交，少款一律赔清，过失均给予处分。

3、将收银钱箱统一放入保险柜中。

4、关闭收银机及 UPS 电源并盖上防尘罩。

5、整理购物篮及顾客的退换商品，并放回原位置。

6、整理收银台及周围环境。

第八节 收银作业管理规定

一、装袋效劳

将结算好的商品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该项工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好扫兴而归。装袋作业的程序是：

1、重、硬商品放在袋底；

2、正方形或长方形的商品装入包装袋的两侧，做为支架；

3、瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外在压力破损；

4、易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方；

5、冷冻品、豆制品等容易出水的商品；肉、菜等容易流出汁液的商品或是味道较为强烈的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中；

6、确定附着盖子的商品都须拧紧，装入袋中的商品不能高过袋口，防止顾客提拿不方便，一个袋中装不下的商品可放入另一个袋中；

7、超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中；

8、装袋时应将不同顾客的商品分别清楚；

9、对体积过大包装袋装不下的商品，要用绳子捆绑好，方便顾客提拿；

10、提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止遗忘在收银台上的情况发生；

11、如果由于人手关系，没有为顾客提供入袋效劳时，由顾客自行将商品放入购物袋时，收银员仍需将结帐完毕的商品交给顾客，同时不管商品多少都应附上购物袋，并对顾客说声“麻烦您”或“谢谢”！

二、收银错误的处理技巧

在收银结算过程中，出现错误是难免的，关键是当发生收银错误时，应采取何种措施进行补救：

1、为顾客结算发生收银错误的处理

A、真诚地向顾客抱歉，解释原因并立即予以纠正；

B、如果收银单已打出，应立即收回，并将正确的单据双手递给顾客，并因耽误顾客的时间再次向顾客抱歉；

C、请顾客在作废的结算单上签字，并登记入册，请值班店长签字作证；

2、顾客携带现金缺乏或临时退货的处理

A、当顾客结算发现自己所带现金缺乏时，应好语抚慰，不要使顾客难堪，并建议顾客办理缺乏支付局部的商品退货。

B、如果顾客临时决定退货时，应热情、迅速地为顾客办理退货手续。退货的程序同上；
收银价格确认作业

3、收银员如发现价格标错，应立即通知收银组长解决；

4、收银员发现标签价格与条形码报出的价格不相符时，应向顾客表示歉意并解释；

5、如顾客不接受解释，坚持按标签价格支付时，尊重顾客的意思，因为这是超市工作的失误而造成；

6、收银员应熟悉商品价格，以便尽早发现错误的标价，特别是每周特价恢复原价后，需特别注意调价商品的价格。如顾客所购数量很大，或差价在一定的数额以上，发现以上二种情形，皆应立即通知店内人员检查其它商品的标价是否正确。

三、商品退换货的管理

1、顾客询问要退换货时，首先立刻告之到效劳去办理。

2、效劳台查看小票等票据。

3、询问一下原因，听取顾客的陈述判断是否质量原因，测试有问题通知相应组长去

处理。

4、如果是顾客不满意退换通知相关部门，交其课长处理。

5、退货电脑小票必须由课长以上的管理人员签名并注明退货原因，方可退货。

6、退换货商品必须由收银组长或收银课长在指定的收银台上进行。

7、顾客用会员卡、储值卡消费后，要求退货时，应退除顾客会员卡的相对积分，并退同等金额的储值卡给顾客。

8、收银台办理退货以后小票要让顾客签名，卖场课长签名后交收银组长。

9、收银组长次日交小票给防损组稽查，稽查后转给收银组长交收银课长。退货的电脑小票金额每天由收银组长汇总，并上交收银课长稽核。

四、内部员工的购物原那么

1、员工不可在上班时间购物；不可穿工装在卖场购物。

2、在超市食用或暂放在店内的，需要收款的收银员及出口防损签字，以证明该商品为结过帐的私人物品。

3、职工必须依照卖场的正常手续进行退换货，不可私下自行调换，以防止公司员工因职务上的方便，任意取用商场内的商品图例他人。

五、收银作业错误处理

1、收银错误的发生原因。收银发生错误，既有收银员方面的原因：如多打或少打价钱，导致结帐发生错误；也有顾客方面的原因：如顾客携带现金缺乏，顾客临时退货等。

2、在结帐过程中发生错误，如果收银小票未打出，可以挂帐，挂帐小票由顾客签字后留存，待营业结束后由收银组长核对挂帐小票进行解挂。

3、在结帐过程中发生错误，如果收银小票已打出，应该通知收银组长或课长解决。

4、在结帐过程中因银机故障而发生错误，应通知收银组长或课长并记下当前流水号、结帐金额、储值卡上的总额及消费后的余额和卡号、顾客所购商品条形码。

六、收银员现金管理规定

1、销货款是公司的资金，不准挪用、借支。

2、备用金是用来营业找零用，不准挪用、外借，一经查出给予严惩。

3、收银员每班收到的销售款，应按时上交，早班收到销售款在下班后及时上交；晚班收到销售款下班后锁入钱箱，将钱箱交收银组长锁入保险柜内，次日上交收银组长。

4、收银员收到假钞或少钞由收银员自行承当，同时应及时补齐少款金额。收银员每班补少款在1元之内视为正常，超过1元，视为少款，由收银员赔偿。

5、收银组长抽机时发现有余款，应如数上交，不准截留否则视为贪污，立即开除。

七、收银员的防盗作业

1、检查每个购物手推车的底端，确保没有更小的商品藏入其中。

2、检查大包装商品，以防藏匿其它小物品，防止商品调包

3、检查顾客手中的杂志报刊，防止藏匿扁平物品。

- 4、正当进行收款录入的时候，有顾客不住地谈话，要保持警惕。
- 5、确保防盗扣 100%被解码，以免引起顾客的投诉。
- 6、无顾客结账时，要注意收银通道的顾客出入情况。假设在等下一个顾客结账时，应保持与前一个顾客的联系。
- 7、当对一个顾客产生疑心时，要保持冷静和礼貌，并通知保安人员。
- 8、注意装粮食、纸巾卷等包装的重量并检查包装上的破裂和小孔，因为偷盗者经常用这类包装物藏匿其它小商品。
- 9、假设发现小孩在超市里吃东西，而其父母却佯装不知的话，应采取和蔼的态度提醒一下，以到达收回货款的目的。
- 10、但凡通过收银区的商品，必须经过付款结账，厂商如有退货应从指定地方进出，收银人员应有效地控制货品出入，防止厂商及店内人员擅自带出店内的商品，造成店内的无形损耗。

八、收银员的防损管理

- 1、收银员在扫描结束时提醒顾客是否还有其它东西。
- 2、扫描商品时不能手上拿多个商品一起扫描。
- 3、随时注意小孩子及放在打包台边上的大件商品，要先扫描。
- 4、在收银作业时不要擅离收银台离岗时与组长或邻柜人员说清楚并把收银机开到睡眠状态。
- 5、商品办入要核对商品品名规格单位，数量，价格与货物是否相符。
- 6、收银员上班，不可任意翻开钱箱清点现金容易引起不平安因素。
- 7、收银台前面商品属易耗商品，所以收银员要自己注意不要将整盒原封不动摆在上
面要折封。
- 8、对盒装商品要特别注意比方牙膏盒裤等易调包商品。
- 9、对一些商品不清楚是整排还是单瓶的要及时询问。

九、清洁整理收银区域商品卫生

- 1、每天应对收银台、包装台、收银机、用抹布清洁，抹布每天要做到无尘无污渍，无纸屑无杂物，无零散产品。每三天要对卫生区全面清洁一次。
- 2、收银台周边的东西商品要整理整齐有秩序，如卫生匙，吸管、收银用章、印台，前台商品，宣传单等。
- 3、收银台前头柜台商品卫生统一由最后一台收银员在人流量少的时候去清洁整理。
- 4、在晚上下班前要把各种袋子，商品补充完整，库存的袋子要备好，放在打包台的下面，各种卫生匙，吸管，商品等东西也要补充完整、整理整齐。
- 5、顾客不要的商品要放在统一的位置，放整齐不要乱丢，每到下班前要处理一次，由最后一台去处理。
- 6、收银台购物篮不能挡住通道，要整理整齐地放在一边。

7、收银台四周地板卫生，无纸屑、无杂物、无水渍，垃圾桶要统一放置隐避的地方，垃圾桶四周无纸屑、零散垃圾、垃圾桶不能过满，八分满时就应该清理掉。

8、每天晚班下班要对收银区的地板进行一次拖地板不能太湿有积水

9、卫生用具要放置在隐避的地方。

十、收银员离开收银台的管理规定

当收银员由于种种正常的原因必须离开收银台时，其作业程序控制如下：

1、离开收银台时，要将“暂停收银”牌放在收银台上；

2、用链条将收银通道拦住；

3、将现金全部锁入收银机的抽屉里并锁定；

4、将离开收银台的原因告知邻近的收银员，并在离岗签退本上签退；

5、离开收银机前，如还有顾客等候结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后来的顾客到其他的收银台结帐，并为等候的顾客结帐后方可离开；

十一、上岗前整理填充必备物品

1、查看所有型号袋子库存情况准备好各种型号购物袋。

2、查看卫生匙吸管准备是否充足。

3、查看空白收银纸库存是否充足。

4、准备好干净的湿抹布（8分干）。

5、准备好胶带和记事本

6、准备好收银“暂停收银牌”片

7、准备好收银专用章和印台

8、准备好钱箱

9、准备好各种币值纸币或硬币。

10、准备公司的促销宣传单。

十二、收银效劳管理

（一）熟悉商品的促销信息

1、熟悉商品当日促销活动方法(如限时限量捆绑等方法)。

2、熟悉商品的促销时段。

3、熟悉促销商品的大体位置。

（二）为顾客提供快捷准确的收银效劳。

1、面带微笑有礼貌引导顾客进行收银。

2、用扫描仪扫描商品要逐个扫描并核对收银机显示的品名是否相符要注意放在地上和小孩拿的东西要先算。

3、付钱前先问顾客是否有会员卡，告之顾客一共多少钱。同时为顾客进行装袋。

4、收取顾客付款，告之顾客收您多少钱，顾客如果将物品放在打包台上要提醒要看好钱物。

- 5、敲回车键，输入收取金额，打回车键，翻开钱箱放入收来的钱，回找零钞，关上钱箱，撕下小票，双手呈递给顾客，并告之共找你多少钱，收钱时要辨别真伪。
- 6、提醒顾客共有几袋，不要忘拿。
- 7、如用会员卡消费时，收取现金时要先按刷卡键刷卡再输收取金额，并告之顾客积分。
- 8、如有储值卡消费，按储值键刷去直接打印告之顾客剩余多少钱。
- 9、如收取礼券时需认真核对礼券。礼券当现金收取提醒顾客礼券不找零对。对礼券有疑问要及时叫组长确认。
- 10、信用卡付款时，叫顾客先到效劳台刷卡，并告之多少钱，信用卡打印的小票，持卡人要签名，收银员核对金额多少否有签名，按信用收款键，输入金额打印小票，信用卡小票黄联要交回忆客。
- 11、当出现屡次收款时，先按收多少钱，看还需要多钱，按回车键，再按取消键，然后再输入收取多少钱，再按回车键结帐。
- 12、需要顾客等候时要让顾客请稍等，顾客等的时间长了要说让您久等了。
- 13、如果发生错误时要说对不起。
- 14、尽量满足顾客的要求，如装袋，多一根吸管，换一张钱等事情。
- 15、递钱或卡给顾客时，要双手呈递，切记勿用丢、扔、甩、摔。

十三、收银员及备用金规定

1、营业额

- (1) 收银员营业额由收银员保管一律锁于收银机内。
- (2) 收银员在岗期间除为顾客做结帐开启钱箱时，其他时间如须在授权人允许下方可开启钱箱。
- (3) 收银机钱箱满时可向收银组长申请临时微款效劳或另存放于备用钱箱内。
- (4) 收银员在岗期间未经授权人允许，不得以任何理由整理钱箱，清点现金。
- (5) 收银员要暂离收银台时应及时装收银机开启睡眠状态。
- (6) 收银员每日收款时将收银机内现钞迅速转移到钱箱内，并直接到达缴款处。
- (7) 缴款时应先点备用金，后再整理营业额，按要求填写缴款单待收银组长清点确认后方可离开。
- (8) 营业额由收银组长统一保管，按时到银行去存款。
- (9) 假钞由收银员各自承当责任，如缴款后到银行发现假钞由收银组长承当责任。

2、备用金

- (1) 由收银组长从门店备用金向收银员发放备用金。
- (2) 收银员备用金由收银员自行保管但不允许带离,上班时存放于收银柜内，下班时存放于门店现金库。
- (3) 收银员备用金为收银员上班时零专用，严禁挪用。
- (4) 收银备用金，收银组长一周至少抽查一次。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/476123114044010105>