

收银员管理规章制度（优秀 10 篇）

收银员是企业的关键岗位，是直接为顾客服务、又直接收取、归集团企业销售款的紧要岗位，是对酒店销售款的安全及收银设备的正常运转负责的紧要岗位。的我细心为您带来了收银员管理规章制度（优秀 10 篇），在大家参照的同时，也可以共享一下给您最好的伙伴。

收银员规章制度篇一

一、前言

自选式售货是超级市场的经营特色之一，顾客可以在超市内任意选购需要的商品，然后做一次总结付帐，在这种状态之下，收银作业显得特别紧要，而成为超市作业中相当紧要的一环。由于一般的超级市场，往往将入口和收银处设计在同一区，顾客一踏进超市商场，看到的第一个工作人员就是收银员，等到顾客选购商品完毕，最终来到的地方，还是收银员的服务区，因此收银员的工作除了执行各项收银业务之外，也是超市的门面亲善大使，收银员的一举一动，都代表了超市的形象。一次完善的服务是顾客再次光临的保证，但是一个小小的错误，也可能为超市带来立刻的负面评价和影响。

事实上，收银作业不只是单纯的为顾客供给结帐的服务而已；收银员收取了顾客的钱款后，也并不代表整个超市销售就此结束，由于在整个收银作业的流程中，还包含了对顾客的礼仪态度和资讯的供给，现金作业的管理，促销活动的推广，损耗的防备，以及商场安全管理的搭配等各项前置和后续的管理作业。因此，公司订立下列

收银部门操作规范，以便加强收银作业的管理。

二、每日收银工作流程布置

1、营业前；

(1) 清洁、整理收银台和收银作业区：包含收银台、收银机、收银柜台周围的地板、垃圾桶。

(2) 增补必备的物品：包含购物袋（全部尺寸）、收银纸、必需的记录本及笔、洁净抹布、钱袋、暂时停止结帐牌。

(3) 整理增补收银台前头柜的商品，核对价目牌。

(4) 准备好肯定数量的备用金，包含各种面值的纸币与硬币。

(5) 检验收银机：包含：

收款机的大类键，数字键是否正确，日期是否正确；

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：包含：

制服是否乾淨；

发型、仪容是否清爽乾淨；

是否正确佩带工牌。

(7) 熟记并确认当日特价商品，当日调价商品，促销活动以及紧要商品所在位置及各大类商品位置。

2、营业中：

(1) 自动招呼顾客；

(2) 为顾客做结帐服务；

(3) 为顾客做商品入袋服务，同时将小票放入购物袋；

(4) 无顾客结帐时：

整理及增补收银台各项必备物品；

兑换零钱；

整理及增补收银台前头柜的商品；

整理孤儿商品擦拭收银柜台；

联系敲码，提高收银速度。

(5) 处理顾客废弃小票，保持收银台及四周环境的清洁；

(6) 帮助守卫人员做好通道安全工作；

(7) 顾客询问及埋怨处理；

(8) 收银员交接班工作。

3、营业后：

(1) 整理作废的收银小票以及归零的储值卡；

(2) 结算营业总额；

(3) 整理收银台及四周环境；

(4) 正确关闭收银机及电源并盖上防尘罩；

(5) 帮助现场人员处理善后工作。

三、收银作业规定

1、收银员作业守则：

现金的收受与处理是收银员相当紧要的工作之一，这也使得收银员的行为与操作特别的引人注意，为了保护收银员，避开引起不必要的猜疑与误会，也为了确保现金管理的安全性，收银员在执行收银作业时必需遵守下列守则；

(1) 收银员身上不可带现金，收银员在执行作业时，身上如有现金，简单让人误认为是店内公款，而造成不必需困扰。倘若收银员当天带有大额现金，而且不便利放在存包处时，可请经理代为保管。

(2) 收银台不可放置任何私人物品。收银台随时会有顾客退货，或临时删除购买的品项，若有私人物品亦放置在收银台，简单与顾客的退货混淆，引起他人的误会。

(3) 收银员在收银台执行作业时，不可擅自离位，倘若擅自离机，将使歹徒有机可乘，造成店内的损失，而且当顾客需要服务时，也可能由于找不到工作人员而引起顾客的埋怨。

(4) 收银员不可为本身的亲朋好友结帐，避开收银员利用职务上的便利而图利亲友，同时也可避开引起不必需的误会。

(5) 收银员在工作时不可嬉笑闲谈，随时注意收银台前的动态，如有异常情况，应通知收银主管或保安人员处理。不启用的收银通道必需用链条或其它物品围住，收银员在工作时嬉笑闲谈，会给顾客留下不佳印象，破坏企业形象，导致公司的损失，此外收银员位于商场的入口，较便利留意商场的出入人员，帮助守卫做好安全工作。

(6) 收银员应熟悉超市便民特色服务的内容，促销活动，当日特价商品及商品存放的位置等讯息，收银员熟悉上述各项讯息，除了可以快速回答顾客的询问，亦可自动告知店内促销商品，让顾客有宾至如归，受到注重的感觉，同时还可以增添公司的业绩。

2、结帐程序：

为顾客供给正确的结帐服务，除了可以让顾客放心购物、取得顾客

的信任之外，还可以做为公司计算经营收益的基础，其正确性可谓相当紧要，在整个结帐过程中，收银员必需达到三个要点，即正确、礼貌和快速。其中快速一项以正确性为前提，而不是单单努力探求速度，收银员应依据正确及礼貌二项要求，完成下列步骤：

(1) 欢迎顾客收银标准用语：欢迎光临

搭配之工作：面带笑容，与顾客的目光接触。等待顾客将购物篮，或是购物车上的商品放置收银台上。将收银机的顾客显示牌面对顾客。

(2) 商品登录逐项端详每项商品价格以左手拿取商品，并确定该商品的售价是否无误。以右手按键，将商品的售价正确登录在收银机上。登录完的商品必需与未登录的商品分开放置，避开混淆。检查购物车（或购物篮）底部是否还留有未结帐的商品。并询问顾客是否持有记分卡。

(3) 结算商品总金额告知顾客合计 xxx 元将购物车（篮）推（叠）一旁。若无他人帮助入袋工作时，收银员可以趁顾客拿钱时，先行将商品入袋，但是在顾客拿现金付帐时，应立刻停止手边的工作。

(4) 收取顾客支出的金钱收您 xxx 元，确认顾客支出的金额，并检查是否伪钞。若顾客未付帐，应礼貌性的重复一次，不可表现不耐烦的态度。

(5) 找钱顾客找您 xxx 元，找出正确零钱，将大钞放下面，零钱放在上面，双手将现金连同收银小票交给顾客。询问顾客是否需要购物袋。

(6) 商品入袋依据入袋原则，将商品依次放入购物袋内；

(7) 一手托着购物袋的底部，确定顾客拿稳后，才可将双手放开。

确定顾客没有遗忘的商品，面带笑容，目送顾客离开；

3、入袋原则：为顾客做入袋服务时，必需遵守下列原则：

(1) 必需选择适合尺寸的购物袋；

(2) 不同性质的商品必需分开入袋子，例如：生鲜与干货类，容器与洗化用品，以及生食与熟食；

(3) 入袋程序：

A、重、硬物置袋底；

B、正方形或长方形的商品入进袋子的。两侧，做为支架；

C、瓶装及罐装的商品放在中心，易碎品或较轻的商品置于上方；

(4) 冷藏(冻)品、乳制品等简单出水的商品，肉、鱼、蔬菜等简单渗漏流出汁液的商品，或是味道较为猛烈的食品；

(5) 确定附有盖子的物品都已经拧紧；

(6) 货物不能高过袋口，避开顾客不便利提拿；

(7) 确定公司的宣扬品及赠品已放入顾客的购物袋中；

(8) 提示顾客带走全部包装好的购物袋，避开遗忘。

倘若由于人手不足，没有为顾客供给入袋服务时，由顾客自行将商品放入购物袋时，收银员仍需注意下列事项：将登录完的商品当心地从购物篮中拿出，以免商品损坏。将结帐完毕的商品交给顾客时，应同时附上收银小票，并对顾客说声：“麻烦您”或“感谢”。

4、离开收银台的作业事项：

当收银员必需离开收银台时，应注意下列事项：

(1) 离开收银台时，必需将“暂时停止结帐”牌摆放在顾客简单看到的地方或是用链条将收银通道围住。然后将全部现金全部锁入钱箱内，同时将收银机上的锁匙转至锁定的位置，锁匙必需随身带去，交由相关人员保管或放置在规定的地方；

(2) 将离开柜台的原因及回来时间告知另外的收银人员或收银主管；

(3) 离机前，若还有顾客排队等候结帐，不可立刻离开。倘若商品的标价低于正确价格时，应向顾客委婉解释，并立刻通知店内人员检查其他商品的标价是否正确。

5、收银台的援助工作：

让顾客以最短的时间完成结帐程序，而且快速通过收银台，是店内每一位同仁的责任，收银区必需随时保持机动性，当收银台有五岁以上的顾客在等待结帐时，必需马上加开收银机，或者布置店内人员帮助收银员为顾客做入袋服务，以削减顾客等候的时间。

6、退换货收银专用通道：

(1) 收银员无权退换货，全部退换货到客服部办理；

(2) 负责收取顾客退换货单，注意清理退货及日期；

(3) 收存退换货单据下班后交收。

四、收银中的礼仪服务规定：

收银员是整个超市中直接对顾客供给服务的人员，其一举一动都代表超市对外的形象，因此，只要是一个小小的疏忽，都可能让顾客对整个超市产生不良的观感，尤其在目前市场竞争激烈的情况下，

亲切友善的服务以及良好顾客关系的建立就成为服务成功的基础。

1、收银员的仪容：

(1) 乾淨的制服：每位收银员的制服，必需乾淨，不起皱。在工作时，必需正确佩戴工牌；

(2) 清爽的发型：收银员的头发应梳理整齐；

(3) 适度的化妆：收银员上点淡妆可以让本身显得更有朝气，但切勿浓妆艳抹，反而造成与顾客有距离感；

(4) 洁净的双手。超市出售的商品绝大部分属于食品，若收银员的指甲藏污纳垢，会使顾客感觉不舒适。而且过长的指甲，也会造成工作上的不方便。

2、举止态度：

(1) 收银员在工作时应随时保持笑容，以礼貌和自动的态度来接待和帮助顾客。与顾客应对时，必需带有感情，而不是表现虚伪、僵化的神色；

(2) 当顾客发生错误时，切勿当面责备，应以委婉有礼的口气为顾客解说；

(3) 收银员在任何情况下，皆应保持清醒，掌控自身的情绪，切勿与顾客发生争持；

(4) 员工与员工之间切勿大声呼叫。

3、正确的待客用语

收银员与顾客接触，除了应将“请”、“感谢”、“对不起”、随时挂在口边上，还有以下常用待客用语：

- (1) 当顾客走近收银台时，“欢迎光临，您好！”
- (2) 欲离开顾客，为顾客做其他服务时，必需先说“对不起，请您稍等一下”。同时将离开的理由告知对方，例如“我立刻去加磁”。
- (3) 当顾客等候一段时间时，应当说：“对不起，让您久等了！”
- (4) 顾客在叙述事情或接到顾客的指令时，不能默不吭声，必需有所表示：“是的/好的/我知道了/我明白了”。
- (5) 顾客结束购物时，必需感谢顾客的惠顾，说：“感谢！”“再见！”
- (6) 为顾客做好结帐服务时说：“全部××元/收您××元/找您××元”

餐厅收银员管理制度篇二

- 1、负责责任区域的卫生清洁整理工作；
- 2、负责餐厅客人预订工作，精准仔细的记录客人预订情况；
- 3、依据点菜单将各项内容精准无误入电脑帐，保证每笔帐款结算快速、精准；
- 4、适时精准的为客人办理消费结算；
- 5、负责精准无误地编制收入明细报表，确保账实；
- 6、完成上级领导交办的其它工作。

收银员规章制度篇三

收银员管理制度

- 1、有猛烈的工作责任心，遵守考勤制度，负责公司的收银工作。
- 2、严格依照规定穿着工服，保持个人仪表仪容的乾净大方。以良好

的仪表、仪容，饱满的精神向客人供给精准、快捷、礼貌的优质服
务。

- 3、每日按规定时间到公司财务交清前一天的营业报表。
- 4、定时到岗，备足营业用零钞、发票做好营业前的准备及清洁工作。
保持桌面的整齐、洁净。
- 5、把握现金、信用卡、签单、挂帐等结帐程序。
- 6、精准打印台号的各项收费帐单，熟记台位价格、出品价格及电脑
号码等有关收银程序；
- 7、收银员在操作过程中，如遇错单作废必需由总经理签字方能认可，
否则一切损失由承接责任人承当。
- 8、严格遵守财务制度，每天的现金收入必需适时上交，特殊情况需
向管理人员汇报，做到款帐相符。
- 9、周转备用金必需每班核对，具有书面记录，每天的营业收入现金
未经专管人员批准，不得以任何借口借出给任何人，或私自挪用。
- 10、收银员不得在收银工作中营私舞弊、挪用公款，损害公司利益，
如经发觉予以开除并赔偿经济损失。
- 11、收银员不得在上班时中途离开岗位。如必需暂离岗位，经店
长同意，应注意钱款安全，随时锁好抽屉和钱柜；
- 12、严禁在收银台存放酒水或与工作无关的私人物品。
- 13、工作时间不得携带私人款项上。
- 14、在收款中做到快、准、礼貌，不错收、漏收客人款项，对签单
及挂帐者，必须依据充分方可。

- 15、娴熟把握面额现钞的鉴伪技术及验钞机的使用方法，防止伪钞收入；认真识别现金真伪，发觉假钞应立刻退还该服务员向客人解释并调换。
- 16、接受信用卡结账时，应认真依照银行有关规定受理。
- 17、收银员应严格遵守财务保密制度，不得向无关人员和外界泄露公司的营业收入情况、资料、程序及有关数据；
- 18、必需严格按指定的收银折扣、管理人员签字权限操作（如有超出适时提示），否则给公司带来的经济损失由收银员赔偿。
- 19、娴熟把握收银、输单、操作过程及退单、转台、翻台的程序，每日负责填写营业日报表，做到适时上交。
- 20、不得在收银台前与任何人闲谈，非工作人员不许进入收银台。
- 21、不得使用电脑做其它与收银无关的工作。
- 22、把握发票、收据的正确使用方法。
- 23、认真填写营业后的交款单据，须做到帐物相符。
- 24、收银员应认真整理好每日帐单，避开单据遗漏。每日终了，将钱放入钱柜中，并做好当日营业报表。
- 25、收银员在营业结束后，应认真核对好当日营业收入款，必需认真核对报表数与实收数是否一致，如显现短(长)款，应适时查明原因，如属收银员自身造成短款，由当日收银员全额赔偿，属其他原因造成的或未查明原因的，报财务部，经财务部查明后处理。
- 26、熟记公司各部门员工姓名及内线电话号码，在工作中与服务员、迎宾员等公司员工保持良好合作关系；

27、精准、快速地做好收银结算工作。严格依照各项操作规程做事，在收款时自发遵守财经纪律和财务制度，对于违反财经纪律和财务制度的要敢于制止和揭发，起到有效的监督作用。

28、爱惜及正确使用各种机械设备（如电脑、发票机、计算器、验钞机等），并做好清洁保养工作。

29、以员工手册为准绳，自发遵守酒店的一切规章制度。

30、积极参与培训，积极完成上级调配的其他工作。

收银员日常用语

一、常用的待客用语

收银员与顾客应对时，应站立服务将“请”“感谢”“对不起”随时挂在口外边，还应把握以下用语：

1、欢迎光临 / 您好！（当顾客走进收银台时、当顾客未走到收银台时，不可盯视顾客，应用眼睛的余光察看顾客，当段不可斜视）

2、对不起，请您稍等一下。（欲离开顾客，为顾客做其他服务时，必需先说这句话，同时将离开的理由告知对方，并将记录本、票据、金钱等物品收至抽屉内）

3、对不起，让您久等了。（当顾客等待一段时间时）

4、是的 / 好的 / 我知道了 / 我明白了。（顾客在叙述事情或者接到顾客的指令时，不能默不作声，必需有所表示）

5、感谢！欢迎下次光临，请拿好您的物品。（当顾客结完帐时，必需感谢顾客的惠顾）

6、您好，您全部消费了 xxx 元（询问刷卡还是付现金，同时推卡），

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/51534402320012012>