



连锁门店运营管理



2.2 收银排班管理

收银排班前，首先根据过去一个阶段或上月、去年的排班进行参考，特别是对上一阶段中排班不足或排班过多的情形进行调整。对本次排班的整个时间段的销售进行预估，包括对周末和正常日的销售的计算。对每一天各个不同阶段的销售进行分析，确定各个重要时间段所需要开机的数量或根据经验决定开机的数量。考虑影响排班的各个因素，并初步排除合理的班次。对排班做进一步的调整，并考虑员工不同班次的调整。



Part 02 收银排班管理



- ▶ 收银排班的原则
- ▶ 影响收银排班的因素



CONTENTS

目录



01

收银排班的原则

02

影响收银排班的因素





一、收银排班的原则

1.收银三人原则：任何时候，保证每一台收银机前排队等候结账的顾客不超过三人。

01

02

2.匹配营业交易原则：与不同时间段的营业额、结账顾客数相匹配，营业高峰期间开机数量多，营业低峰期间开机数量少。

3.排班简单原则：尽量使收银员每周的班次简单易记，如每周上同一班次，而不是一周内两三个班次轮换。

03

04

4.成本原则：将总工时控制在公司要求的范围内，避免收银员闲置状况，有效减少人力开支，更好地体现超市低成本经营策略。



二、影响收银排班的因素



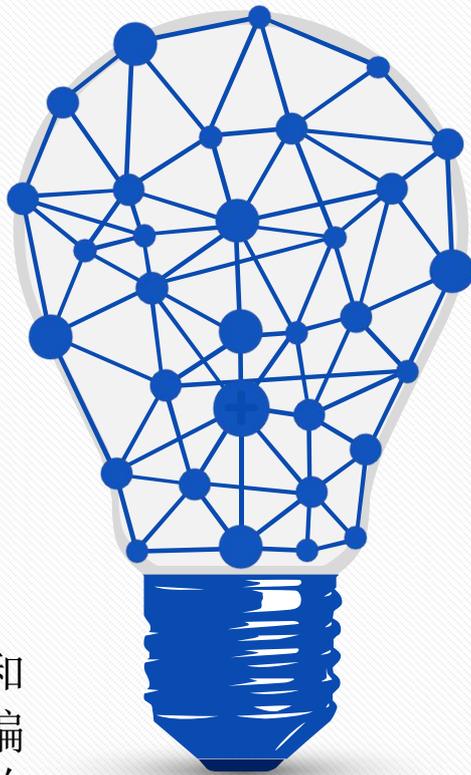
卖场时间

营业时间的长短是考虑班次的主要因素之一。



正式以及兼职收银员的人数

在安排班次及各班次的值班人数时，除了必须考虑上述3项因素之外，还受限于现有的正式和兼职收银员的人数。这不仅是编制的问题，还涉及对人事成本的考虑，以符合卖场经营成本。



各时段的来客数

尽管在十几个小时的营业时间内，随时都有顾客光临，但是仔细观察，可以发现顾客通常集中在某几个时段，这些时段也就是高峰营业时间。



假期、节令、促销期

每到节假日或者卖场实施促销计划的期间，其营业状况往往会比平日好，不仅顾客人数较多，而且每个顾客的平均购买金额也会比较高。

是理想状态下的排班，实际的变化和考虑的要素要复杂，要做好收银排班需要在实际工作中不断积累经验、掌握技巧，才能做的更好。

收银排班前，首先根据过去一个阶段或上月、去年的排班进行参考，特别是对上一阶段中排班不足或排班过多的情形进行调整。

对本次排班的整个时间段的销售进行预估，包括对周末和正常日的销售的计算。

对每一天各个不同阶段的销售进行分析，确定各个重要时间段所需要开机的数量或根据经验决定开机的数量。

考虑影响排班的各个因素，并初步排除合理的班次。

对排班做进一步的调整，并考虑员工不同班次的调整。



收银管理要点



2.3.2 收银作业纪律管理



纪律 管理

01

①收银员工作时身上不可携带现金，以免引起不必要的误解和麻烦。

02

②收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。

03

③收银员最好不要为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会，或出现收银员利用银职务之便，以低于原价的收款登录至收银机的问题，或出现内外勾结将商品不结款带出店面的偷盗现象

04

④在收银台上及收银机周边，收银员不可放置任何私人物品。

05

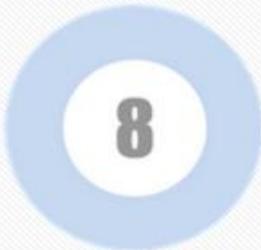
⑤收银员不得随意打开收银机抽屉查看和清点现金。



收银员作业纪律管理

⑥离开收银台时，收银员要将“暂停收款”牌放在收银台上；用链条将收银通道拦住；将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班班长保管；不启用的收银通道必须用链条拦住，以免个别顾客不结账就将商品带出超市。

⑧收银员要熟悉卖场内的商品以及有关的经营状况，尤其是当前的变价商品、特价商品、重要商品等，以便顾客询问时做出正确的解答。同时，收银员也应适时主动地告知顾客店内的促销信息，这样既能让顾客有宾至如归的感觉，还能增加门店的营业额。



⑦收银员在工作期间不可做与工作无关的事情，要随时留意收银台前和视线所见的卖场内的情况，以防止和避免不利于企业的异常现象的发生。如发现异常，应及时通知值班经理或店长。

⑨收银员必须保持仪容仪表干净整洁，并使用规范的文明用语接待顾客。

顾客将商品拿到收银台面进行结算时，收银员应检查一下购物车内有没有遗漏商品，以免顾客未结账而将其带出收银区。

谢 谢 观 看

THANK YOU FOR YOUR ATTENTION!
