

酒店收银吧台工作总结(模板9篇)

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

酒店收银吧台工作总结篇一

我叫李_，是家乐店收银员一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司工作也将近三个月时间了。转眼间快到年底了，来到本公司的这几个月里，我不仅学会了很多专业知识，而且也学会了人与人之间的交往，特别是怎样与顾客沟通。这对我来说是莫大的财富，因为曾经我是个不善于交流不爱与人沟通的孩子。

或许对大家来说，收银是件很容易的事，收银员只负责收银，其他方面不用多考虑。刚开始我也是这么认为的，不过后来等我成为一名超市员工的时候我才发现并不是想象中的那么简单。我们不只是收银，每天早上我们来到店里首先打扫卫生，然后再开会，然后才开始一天的工作。

工作时我们也不仅仅只是简单的收银，在面对顾客时要真心的为顾客服务，特别是在顾客到收银台的那一刻我们自始至终都要把最美的微笑的心情带给顾客，在与顾客交流的过程中礼貌用语更不可少。如：“您好，欢迎光临”“请稍等，请拿好”“请慢走，欢迎下次光临”。

在工作的这短短的几个月中，虽然有时会有些失落，不过，也有过很多的欢喜，特别是每次听到顾客说这小女孩的态度真好，我心里就特开心.....还有，每次有不懂得问题时，老员工都会积极的告诉我应该怎么做这都使我特别感动。

其实做什么工作都会遇到困难，难免有些失落，不过只要我们能积极的去问努力的去学习，我相信没有什么做不好的。

自己虽然做收银的工作并不长，自己的技术水平跟专业素质还有待提高，但我觉得只要我们用心去学习，就一定能克服困难。更重要的是我们要树立良好的企业形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作中遇到不懂问题更要积极的向老员工请教学习。

在工作的这段期间中，我觉得对顾客的服务态度是极为重要的。作为服务行业中的一员，让顾客满意而归是我们对自身的要求。这就需要 we 时刻保持好良好的情绪，做到热情耐心的对待每一位顾客，在工作中不要将自己的小情绪带进来，特别是当顾客对你发火时，我们一定要面带微笑真诚的向顾客解释。结账过程中，当商品标价与电脑不符时，我们要及时通知课组人员并进行核实，然后要积极向顾客解释并请顾客耐心等待。还有，就是一定要运用微笑服务，微笑是最为迷人的表情，一个微笑不费分文却给予甚多，懂得对生活微笑的人，将会拥有美丽的人生。

我们每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

在工作之余，自己还应该多学习关于商品和财会方面的专业知识，虽然自己的业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，不过我相信态度决定一切只要自己用心去做努力去学习，就一定能克服困难，成为一名优秀的收银员。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不

足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

请各位领导相信我,我一定可以把它做的更好!

酒店收银吧台工作总结篇二

20xx年x月x日，今天是我来到xxx酒店的第7个月，也算是在xxx干了半年多了吧。在来到xxx酒店的这段时间里，我努力的将自己的工作做到最好，希望自己能为xxx酒店多出一些力，也是为了能在工作中锻炼自己，让自己能的到领导的赏识。

但是在工作了一段时间后，我发现自己其实并没有自己之前想想的那么优秀，在工作和生活中我还有许多需要改进的地方。看着其他老同事们都能出色的完成自己的工作，我也不愿落后，誓要在接下来的半年中达到那些优秀同事们的程度，为此，我必须找出自己在工作上的不足和盲点。如此，便有了这份工作总结。我要以之前的工作为例，在不断提升工作能力的同时，也不忘初心。我的酒店收银员工作总结如下。

作为酒店收银员，其实也就是酒店的前台。我们是酒店迎接顾客的`第一张笑脸，所以对服务、仪容都有较高的要求。我在加入公司的前一个月还一直在参加礼仪方面的培训，还好有专业做底子，我顺利的通过了礼仪的考核。但是在最近的工作中，我却发现我始终难得到像前辈们一样的成绩，这让我非常的郁闷。明明我也非常努力的在学可是一直没有什么太大的提升。

不过还好我的同事们都非常的热心，当我在休息时无意间问到的时候，她们先让我做了一遍，然后一个个的都出来指出

我的不足和不对的地方。虽然说的都是我的缺点和问题，但是大家都是积极的帮助我，这让我非常的感动。在之后，我照着同事们指点的去改正自己，果然得到了不少的提升。

前台除了服务，还有一个重要的工作就是收银了。我们酒店处在景区附近，虽然面临淡季，但也是有不少人慕名而来。比起服务方面，收银显得更加的简单，但是也更加的要求严格。我们必须严格的按照酒店的步骤进行，而且还要认真的注意金额，如果弄错，那就会对酒店的名誉造成很大的损失。

作为前辈的同事告诉我，作为前台，每天都要带着笑脸服务，如果在生活里不过的快乐是很难的。我在前辈的引荐下，认识了公司许多的同事朋友，虽然我们的工作也许相差甚远，但是在生活中，我们也能一起去聚会，去玩。在这七个多月以后，我已经认识了酒店大部分常见的员工，在工作中周围都是自己熟识的朋友，工作起来也会变得很快乐。

酒店收银吧台工作总结篇三

时光飞逝，转眼间我已经来到酒店快x年了，在这近x年的时间里我在部门领导和同事们的关心和帮助下不断成长，在思想觉悟、工作技能、为人处世方面都有了进一步的提高。收银员工作是一个需要仔细认真的工作，是酒店的一个重要岗位，我们酒店需要处理好餐厅预定、餐厅收银的工作，工作虽然繁忙，但是很充实。

一、将一年的工作总结如下

- 1、不断加强自身的学习，提高自己的业务素质。作为一个合格的收银员，我们应该及时的注意商品的变化，了解工作的内容，不断充实自己的专业知识，这样才能在遇到客人的问题时，及时解决、准确无误。在遇到不动不会的地方就要积极虚心的向老同志请教，要通过自身不断地努力，将自己的工作努力做好。

2、爱岗敬业，不断加强各个人能力素质。单位现在正在推行七常管理法，这是一个先进的管理思想，酒店在七常的推动下也取得了长足的进步，但是自身还需要进一步的消化与理解，努力领会七常精神不断推进自己的个人能力素质，与酒店一同进步。

3、严于律己，遵守单位的规章制度。在平时的工作中，我能够按照酒店的规定严格要求自己，做到不早退、不迟到，严格落实财务制度，按照职责办理业务。

4、团结同志、服从管理、乐于助人。作为一名员工，积极主动配合好酒店的各项活动，认真完成工作，团结同志，当身边同志遇到困难需要帮助时，自己一定尽自己所能帮。

5、注意言行、树立文明、健康、良好的员工形象。作为一名直接面对客人的人员，我们要时刻保持良好的工作态度，热情待客，要了解客人的需求，为客人营造一个良好的环境，保持酒店的形象，为客人提供最满意的服务。

1、继续加强学习，不断提高自身的文化素质。最近千里马系统刚刚更新，我还要努力尽快的熟悉，不断地提高自身的业务水平，向业务精湛的同志学习，做到用心工作，少出错、零失误。

2、贯彻执行酒店的七常推进，努力领会七常，争取先进，提升自身的同时，多为酒店做贡献。

3、严格要求自己，认真实行贯彻财务制度，多请示汇报，多询问学习，工作多沟通，让自己的工作更上一层楼。

在单位的这几年，我学到的很多的知识和本领，在接下来的时间里，我将继续保持优点，克服不足，不断进步，为酒店的建设发展贡献自己一份微薄的力量。

酒店收银吧台工作总结篇四

- 1、正确掌握当日酒店客房的需求及供应状况，了解当日客人抵、离店情况，核对房态，做好分房工作。
- 2、热情接待客人，办理各种手续，提前安排vip客人和会议客人的入住登记。
- 3、接受和处理预订信息。
- 4、熟悉工作中常用及重要的各类电话号码，保证通讯工作畅通，并做好各项记录。
- 5、负责为客人结帐，收取以现金或转帐、信用卡等支付方式的住宿费用。
- 6、将住客帐单分类并及时输入电脑，妥善保存。
- 7、认真做好贵重物品登记保管及行李寄存、提取工作。
- 8、对酒店发生的失火、盗窃、急病等紧急情况妥善处理。

酒店收银吧台工作总结篇五

在酒店里工作，第一步要做到的就是绝对服从上级的管理，决不允许专断独行，遇到任何在工作状况外的情况要第一时间跟自己的上级报告，决不允许自己妄下定论私自解决，在这点上我是吸取了教训，一直保持着酒店对我的工作要求，恪尽职守，也就是因为我对自己工作的理解足够深刻，所以才能保证自己不会出现一点失误，我在这一年里，从没出现工作迟到早退的情况，也没有出现工作态度消极，懈怠的情况，我十分善于从别人的犯错中吸取教训，从而严格要求自己，比如之前有一次在我们酒店入住的客人，使用了假币，我的同事负责他的，我们遇到这种事是要第一时间跟主管汇

报的，结果她坚持自己说服客人这是假币，要求他更换，结果那个客人蛮不讲理，一气之下把我们酒店前台的花瓶都砸了，这件事的过错损失也只能那个同事来承担了，得不偿失，还被处罚了。

我在酒店负责的是收银员的岗位，这个岗位要的就是心细，在顾客在结账的时候，至始至终不厌其烦的热情的跟每一个顾客打招呼，让他们在入住的时候就能有好心情，在走的时候也能愉快的离开，我们是顾客入住所看见的第一个工作人员，也是顾客离开时见到的最后一个工作人员，我们的所作所为意味着能否给酒店在顾客的印象里加分。一定要满足顾客的每一项需求，无论是合理的还是无理的，都要尽力去满足，遇到自己无法解决的事情，我就会第一时间向主管请示，工作能力一定要到位，能准确熟练迅速的为顾客办理入住，不浪费顾客的每一分钟时间。

我认为当前的自己没有拥有对工作的这份热忱，没有一份上进心，我只是很好的完成了自己的分内工作，我从来没有向酒店证明过自己有着超越收银员岗位的工作能力，但是看起来我在收银员的岗位上却是游刃有余，十分轻松的样子，这件事主管不止一次的跟我说过，我自己也明白，我的确没有尽自己的努力在工作上，我因为我来年可以竭尽全力的工作，看看自己的工作能力到底能达到什么地步，我想我也是时候让领导看到我的能力，给我升职加薪了，我会在来年向酒店呈现一个不一样的自己，我希望我能在来年能站在酒店更高的位置上。

酒店收银吧台工作总结篇六

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这半年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，

因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

1、服务质量

2、酒店文化

饭店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边

是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

收银员在饭店来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的九个月后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

一、应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩

绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市场、顾客和员工！有位老员工在酒店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

二、 企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

三、 企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励。事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激励方式值得我们管理者借鉴。有些时候领导对员工的一个微笑或是一句赞赏的收效强于对其进行加薪奖励！

九个月实习已成为过去，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面对即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们现在学到的还远远不足，那么就更应该准备好下一阶段的实习，有目标的出发，努力的付出就会有收获，撒下了种子，我们还要有勤劳的栽培与耕耘，那样我们才会有大丰收。

晋祠宾馆是我踏入社会的第一个工作地点，在这九个月的实习期里，对我个人来讲有很重要的意义，从一个走出校园不懂世事的实习生到现在能够独立面对一切困难和压力，我很感谢学校和晋祠宾馆给我的这次机会，最后我祝我校的所有

校友，都能在自己的工作岗位上实现自己的人生价值。

酒店收银吧台工作总结篇七

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的顾客我们应提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上”。面对顾客，脸上始终要面带微笑，提供礼貌的服务，要让顾客体会到亲切感，即使在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然以笑脸相迎，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的.向前走，才能走我们自己想要的一片天！

每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们提供不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！

以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再

无理的顾客也没道理发脾气。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到的是最准确的答复。但无论如何这并不是意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他得问题不是你可以马上解决的，而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点小费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不可取。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明情况，请求帮助，问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。

不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品行，提高道德修养，提高服务技巧。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空。

相信我，我可以把它做的更好，谢谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得最好！各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

酒店收银吧台工作总结篇八

时间过得太快，还没留神就已经又到年终时。每年写年终工作总结的时候是我最苦恼的时候，不是苦恼没东西写，而是苦恼想要总结的太多，我该如何下手比较好。来酒店做前台收银员，不知不觉已经过去了两年，这两年我都有很大的变化，尤其是20xx这一年，我觉得这个小小的前台收银员职位带给了我大大的收获。

过去刚入职的时候，我还有过对自己岗位的蔑视，认为自己一个当一个小的小的前台收银员是委屈了我的，在去年我有了改观，在今年我为自己有过这么愚蠢的想法而感到羞愧。前台是一个展示一个人待人接物的最佳窗口，和一般的前台不同，我们前台收银员还得懂钱懂算账，稍不留神就会因为跟客人说话而收错钱，要么是少收钱，要么就是多收了钱，少收了钱得自己贴，多收了钱则会给客人留下口实，让他们在住店过程中有一点点的不满意就会把我们多收钱的事情当做一件非常大的差错来指责我们酒店的服务。所以，能够做好前台收银员工作，能够两年都做好前台收银员工作，没有出现差错的我，我自己是问心无愧的，在这隐形的标准下，我知道我是一个合格的前台收银员。

做一个合格的前台收银员还不是我所追求的，我想我至少得做一个让客人记住的前台收银员。在20xx年的工作里，我做到了。在做到获得许多客人对我的好评之后，我最想发出的却是“前台收银这不是轻松的活”这样的感叹。因为客人是各式各样，又非常多而杂的，什么样的人都有，什么样的人都会碰见，要想让客人满意，无异于厨师做一道端去食堂的菜，众口难调。好在我这人还算机灵，能够随机应变，经常能够在遇到刁蛮的客人时化险为夷，这也就让客人记住了我，在我们酒店的评分册上主动为我加了星星。虽然获得了星星，可我还是深刻的知道“前台收银这不是轻松的活”，唯一一直都保持不懈的干劲，唯一一直保持着对突发事件的警惕和

准备，才可以把这份工作做好。我知道我在未来也会保持下去的，谁要我已经从前台收银员这个岗位上深深体会到了乐趣呢！

这一年飞快就过去了，还好我有紧紧抓住时间成长，不枉自己这一年的努力和付出。希望自己来年继续保持，继续努力，争取做一个更加深受广大客人好评的前台收银员。

酒店收银吧台工作总结篇九

时间过得真快，现阶段的培训又过去了，在这里我要再次感谢酒店领导和培训教师给我一个良好学习机会。

现阶段的培训是工作岗位中的一个重要环节，是酒店企业文化的一个主要内容，包括技能理论培训，军事训练及相关知识的统一学习，在近期的培训中，我深刻理解到岗位服务知识要学以致用，把所学的东西运用到工作当中。

现对当前阶段性的培训总结如下：

1. 了解宾客入住酒店的要热情接待各方来宾，为客人提供良好的服务，搞好住客关系。
2. 熟悉接待和问讯工作程序及应掌握的业务和知识面，处理住客延期住宿，制定前台有关统计报表。
3. 管理并制作房卡编号时进行邮件分类，分发报纸，提代叫醒服务。
4. 熟练掌握业务知识操作技能，负责有关住房、房价散客或团队安排。
5. 掌握客人入住时收银工作。

6. 了解客人结帐时，收银员掌握结帐方式。

1. 培养吃苦耐劳的精神，发扬革命前辈不怕苦，不怕累的优良传统；

2. 加强赏的身体训练，养成良好的生活习惯，得于今后工作；

3. 全面培养学员的综合素质，例题发展，相互提高共同进步；