

前台收银员的实践报告(实用10篇)

在经济发展迅速的今天，报告不再是罕见的东西，报告中提到的所有信息应该是准确无误的。那么什么样的报告才是有效的呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

前台收银员的实践报告篇一

下面我想结合我个人工作的实际情况和我们科室收费窗口的特点谈谈我的工作体会，我是在xx县金xx中心医院住院收费处实习的。

我们要维护医院的形象，就要努力从自己做起，从我们现在所面临的窗口服务做起。古人说得好：春风化雨，温暖吾心。是的，不难想见，当那些遭受病痛折磨的患者站在我们面前的时候，当那些囊中羞涩却又不得不为医药费发愁的病人家属站在我们面前的时候真正理解了他们痛苦的感受？如果我们不但不理解，还在这时漠然相向或是恶言相加，相信就是一个平常心的人也受不了，更何况他们呢！如此以往，那么，他们还会对我们医院有好的看法吗？这恐怕就是老百姓所说的医院好进，脸难看，收费从来莫还价，掏钱挨宰全由它。每天见到老人手打颤的交担保金的时候，是那么的难受。

想想，我们每天那么花钱还要和爸妈抱怨这里那里，可是没有想过身边的还有那么多过的不好的人，他们是怎么过的，我们还要去抱怨吗，我们还要嚷着要这要那，我们要知足，我们要知道这个世界上只有自己打拚努力才能让家人过好，要努力学习要努力的为以后奋斗。

时光转瞬即逝，紧张充实的一个月已经过去了。在这一个月里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水平得到很大的提高。这与领导的帮助

和大家的支持一是密不可分的，在这里我深表感谢！作为收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着简单的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意。

在进入xx中心医院住院部收费处实习之前，我对医院住院收费处的认识并不十分了解，对于自己是否能够了解和掌握医院财务科住院收费这方面的工作知识很担心。所以，在实习期中如何去认识、了解并熟悉自己所从事的行业，便成了我的当务之急。因为医院的改革和医疗的改革，电脑系统是全省联网，不能输入错误，如果错误要通过长沙那边的电脑指导员去改，很麻烦，而且现在有农合，有医保，有居保，也有五保户，各种东西很麻烦。只能耐心的去学习去探讨。慢慢的我已经对所有的东西都熟练了，能自己做的很好了。

工作以来的亲身经历使我深深体会到，“科室工作无小事，于细微处见真功。”透过收费处这小小的窗口，我们代表的是整个医院的形象，正是通过我们的工作从而搭建起了医患之间沟通、交流的一座平台。而且，收费处是医院的主要窗口业务部门，每位收费处工作人员的态度，工作效率，甚至一言一行，一举一动都直接影响到医院的形象。所以，如何搞好这项窗口服务，就成为我们收费处每位工作人员孜孜以求的奋斗。在日益竞争激烈的市场经济服务体制中，加强医德医风建设，不断提高服务质量，改善服务态度，有效地满足病人的需求，也是我们财会人员永恒追求的目标。

努力学习，认真的对待生活，认真的享受生活，对待人要心平气和。

前台收银员的实践报告篇二

利用假期体验社会生活

一月二十六号——二月九号

本人石仟亿利用寒假假期在学校附近的家乐福超市参加社会实践，当一名收银员。

初次脱去学生的外衣，以一名社会青年者的身份参加工作，对于一直在学校象牙塔的我，还是有些胆怯。最初进去我一点社会经验都没有，甚至连真假钞都不能识别。我对自己没有信心，也怀疑自己是否可以胜任这门工作，但一心想利用假期锻炼自己的我还是坚持留下来试一试。经过三天收银部主管跟我们培训，我们了解了整个卖场的概况，知道了怎么样对待顾客——“三唱一核”、基本礼貌用语，怎样识别真假钞，怎样操作收银的电脑，并通过“跟机”让我们知道怎么应对各种情况。

后来就是真正的上机了。最开始自己还是不适应，感觉很累，但是后来就慢慢适应了。经过二十多天的实践，让我感触颇深。

我发现在收银部有百分之七十五的都是学生工。可见学生参加社会实践的意识在增强。与他们在一起处事我感觉很好，少了年龄的差距，少了人事的圆滑，感觉比较亲切。

首先我体会最深的就是“现实”这两个字，这么多天的实践，我感觉收银员在整个社会的地位是比较低的。虽说在盈利性的企业，是以“顾客为上帝”为理念，但是有些顾客却滥用权力，以为有钱想怎么样就可以怎么样。把收银员的一些小过失扩大化，有的甚至故意找碴，根本不尊重收银员的人格，而收银员还得和藹的向顾客赔礼、道歉、解释。可见收银员的社会地位地下。同时我感到幸运的是，我不是永远的收银

员，这也是激励我在以后的学习中更加努力，能取得一定的社会地位。

“现实”还表现在收银员到金库投库当中，在与金库对账的时候，如果有发现短款，五十元以下必须当天赔偿，这是公司的规矩。冷漠的不是钱，而是有些人的心。在那种没带钱而你又必须归还时，有人有能力帮你却不帮。那种无奈是痛苦的。我经历过，但最后有人帮助了我，使得我安全度过了。

其次让我感触深的就是国民的素质，一个国家的发展前景看的不是现在的科学技术有多强大，而是那个国家一代又一代人的精神素质。在超市，每天都有各种各样的人来购物，与他们的财产一钱有直接联系的就只有收银员。

我遇见的顾客中爷爷奶奶虽然麻烦一些，但是恶言相撞的，相对而言，要少一些。

我感觉素质最恶劣的是中年人，他们有些人完全以骂人来发泄，把收银员的自尊完全践踏在地上。俗话说“得饶人处且饶人”他们既不包容人，反而抓住一个地方就死咬不放，想尽各种办法来伤害你，达到他们泄恨的目的。

最让我担心的就是小孩子。大部分小孩都是娇生惯养，想买什么就买什么，想吃什么就拿什么。父母视为掌上明珠，对其百依百顺。在这种优越条件下，教育出来的小孩却居然来连起码的礼貌也没有！不管怎么样，收银员的任何一个人都是他们的长辈啊。有些小孩子甚至连行为习惯都没养好，乱拿别人的东西。小孩子是祖国的未来，可是这样的一代，中国怎可交给你们？这其中，其实父母有很大一部分责任。他们的一举一动都影响着他们的孩子，所以父母应该树立一个好榜样。

还让我感受深的是家乐福的运作。在我工作的这么多天中，我发现了不少问题。好多条形码扫不出来，原因有很多，有

的模糊不清，有的褶皱，有的根本不存在于电脑。还有好多商品价格与标价不一，取消单品的程序麻烦等等，都导致了好多顾客不满。可是这些问题却迟迟未得到解决，办事效率低下。公司内部人员冗杂，好多促销员做事不够仔细认真。家乐福员工多，可是员工的餐厅却很小，热饭的微波炉少，热饭很困难，在里面吃饭很艰难。想让员工卖力工作就必须给员工一个舒适的工作环境，这是一个企业应该做到的。作为外国企业在中国，由中国人承办的企业却没有发挥“家乐福”，这个品牌效益，没有发挥它的潜能，这是很可惜的！所以也导致超市生意越来越不好。

在最后快过年的那几天，家乐福的人流量剧增。收银部的人却少了，领班，助理，主管，科长，都上阵“杀敌”了，二十几台机子全开，可是还是民怨沸腾，家乐福的弱点也就暴露出来了。我想如果在此之前将一切迎接准备工作做好，人流量会更大，生意会更好。

我还感受到温馨的一面，我遇见过表扬我人好的老年人，我遇见过夸我可爱的中年人，遇见过有礼貌的年轻人，看见过温柔的教导小女儿的爸爸，看见过善解人意，教导儿子的妈妈。他们的每一个善解人意的语言，动作，都深深打动了，也是我一直坚持下来的动力。

在收银部我人缘很好，领班，助理，主管都对我很好，金库的惠姐和他们都总是语重心好的教育粗心大意，做事毛躁的我。刚开始不觉得，随着在那里呆的时间越长越觉得他们人挺好的，我感到很温暖。

我觉得不管遇见什么，在这个世界上还是好人永远多些，光明的一面要多一些。经过这次实践，我想告诉大家，学会善待尊重身边的每一个人，给他们一个理解的神情，关切的举动，善意的微笑，这都会是他们前进的动力。

我感谢帮助过我的`人，感谢尊重、支持、包容我的人，感谢

家乐福给我的机会，让我学会了很多知识，得到了很多做人做事的经验。非常感谢！

前台收银员的实践报告篇三

学校给了我一个充足的假期，呆在家里无聊，看书也看不进。听爸妈说邻里文具店老板的女儿早在我放假前找了好几份工作。最后做了酒店促销员。工资合理。我想在家附近超市沃尔玛找份工作，投了简历面完试，人力资源部分配我到hba——化妆品收银。4.5/小时，每天8时，加6元餐补。

刚去工作的前两天hba主管陈静让两个老员工教我收银。接受能力强的我很快就学会了！那两老员工让我上他们的岗练习，第三天领了上岗号，就正势上自己的岗。为了防出错，我把动作稍微放慢，顾客递的100元红钞票张张地仔细辨真假。

要是生意不好，瑞芝姐安排我去仓库盘点，她贴别提醒要注意商品条码、生产日期、以及有效期限。尽管按她的做了但还是出了错！原因是商品有的大小相同颜色一样，仅仅容易忽视的细微处不同。

部门分02和46，其中，46是专柜。像欧莱雅、美宝莲、旁氏、卡尼尔等等。这两个部门各自有不同的公司，只不过“借”沃尔玛地盘促销公司商品。促销员中有的是大学生，有的是家庭主妇，其余的是社会求职人员。每个人有不同的故事，闲着的时候我们相互告诉对方自己的故事。在我收银台身后是一个妮维雅促销员，她叫杨海鹰，大三的，学导游。从xx年6月份开始带团，我向她问了一些关于导游的问题，她说你们从现在开始看史地方面的书，平时多到岳麓山走走，听听那里导游的讲解词。经常上网查查湖南旅游局网，找最新信息。又听说xx年三月底在红星国际会展中心有一次旅游型人才现场招聘会。包括酒店和旅游。也许是学同一专业的缘故，我和她聊得特别投机。从在她身上学到了很多知识。

在工作的日子里，我学会了辨认钞票，相信以后买东西找零时不容易被骗了！当收银员是无聊的，你每天重复看着人流穿梭在商场各个角落选购东西，有时还要忍受他们的气“你怎么不快点呀！”

主管把一张张表放你桌上吩咐一句送哪的，有时促销员跑来找你帮忙上货、看巷子什么的。嗨总之，沃尔玛的“女人是男人，男人是超人。”

打工是辛酸的，微薄的工资，受领导“呼之则来，挥之则去”的使唤。读书多么好，你可自由的与老师、同学们交往，学知识，快快乐乐的。以后定要好好珍惜读书的机会，学到一技之长，赚大钱，去领导别人。

2月28号是离职期，我对自己说：“哇，终于解脱了。心想等拿了钱之后买手机，余下的做生活费。那天主管亲自送了我，她说：”你是5个学生工中做得最好的，没出过错，他(她)们都拿了书面指导(沃尔玛在员工出错后进行的一种批评方式)。唯独你没，希望你暑假继续来商场工作。”我开心地离开沃尔玛，赴校报到。同学们也有去寒假工的。听他的言语，看得出他们成熟了一点。社会实践真能丰富人的阅历。希望没去过的同学试一下。

前台收银员的实践报告篇四

一、实习的目的：

收银与理货模拟实习是连锁企业管理专业实践性教学环节的重要组成部分，它既具有很强的实践性和实用性，是现代连锁企业经营管理人员必须掌握的一项职业技能，涉及到连锁经营管理原理、连锁企业门店营运管理等课程的知识运用。

通过实习，使学生能将在校所学的理论知识与实践业务相结合，做到既能加深对理论知识的理解又能增强解决实际问题

的能力，掌握连锁企业理货员和收银员岗位的作业管理，进一步提高实际动手操作能力，并能在今后参加工作后尽快适应工作岗位的要求。

二、实习内容：

这次实习我们还是采用了“引进来，走出去的”策略。

首先我们在校内实习，老师给我们讲解收银和理货中的知识。因为收银要接触到钱，有时可能会不小心收到假币，所以老师也特意从校外请来专业人士，给我们讲解如何识别真假币，如何进行点钞。专业人员教给了我们好几种识别方法，有的是我们平常听过的，也有的是平常我们很少注意的。看到以前我们没注意到的，我们就特兴奋，感觉像是发现了新大陆似的。

练习点钞也很有意思。根据专业人士教我们的方法，拿着一打钱装模作样的学着。因为我手小，一打钱我都不好拿。可我还是很兴奋地练着，看着自己从最初很慢的速度点着到后来能用很快的速度就能点完，就特别有成就感。其他人也练得很带劲，有人还不停的想跟别人比赛，看谁点的最快。

接下来的一个星期，我们就到时代超市实习了。我们首先到人资部进行报道，人资部经理给我们讲解了一下相关的注意点后，我们就换上绿色的工作马甲，带上胸牌，开始一天新奇的体验。

我们组首先被分到了收银这一块。收银课长又把我们分别配给每个师傅，让我们跟着她们学习，给她们打打下手。在收银这块我也学到了很多知识。

首先就是装袋。将结算好的商品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，刚开始我以为很容易，后来才发现其实不是，而且往往由于这项工作做得不好，使顾客扫兴而归。在这段

时间里，我也弄明白了装袋作业的控制程序：硬与重的商品垫底装袋；正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架；瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方。装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象；提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

在装袋的过程中，我也放过几次错误。我记得有一次顾客买了几个口香糖，因为口香糖体积小，我一不留神就没装进去，后来还是师傅提醒，才没出错。要是真的没装进去，那顾客回去后，不就要责怪我们服务没做好了啊。有时，我也因为开小差，把师傅没扫完的商品就装进袋子，师傅说我太不认真了。幸好这样的错误也是偶尔发生一次，不然我就下岗了。当然有时我也会碰到难缠的顾客，你帮他这么装，他非要这么装。没办法，他是顾客就是上帝嘛，所以就只好笑咪咪地说：不好意思，我帮你重装。

从师傅中我还学到：做收银要仔细，不能开小开，分心。收银员在提供结账服务时不仅要快捷，而且必须准确。不可将低价位的商品，以高价打出，损害顾客利益；也不可将高价位的商品，以低价位打出，损害企业的利益。对于扫描不出的商品，应输入商品的代码，在输入时应看清数字，杜绝错误。另外要关注超市防损。顾客在结账时，会因某种原因将一些商品留在收银台上，这时，收银员应及时将顾客不需要的商品归位到货架上，避免不必要的损耗。从某种程度上说，收银员也是兼职防损员。

此外还学了很多其他的知识，比如信用卡的识别与防伪，顾客使用不同的信用卡应如何操作，人民币的识别与防伪，会员卡的作用，退换货的一些相关知识，返券期间应如何操作，遇到问题之后该如何处理等等。

在没有进行实习的时候，我曾以为收银员的工作很简单，就是把顾客所选物品的价款结清。实际上，虽然为顾客提供结

账服务是收银员的基本工作，但这不是收银工作的全部，不能简单地把收银工作等同于结账工作。有时收银员的一举一动、言谈举止都代表了超市的形象，所以收银员的素质和对顾客的服务很重要。超市作为一个经营实体，其经营特点决定了超市收银工作必须配合整个超市的经营工作，以达到超市利润最大化。所以，超市收银员的工作职责还包括现金管理、推广促销以及防损等工作。

在实习中我也看到有很多顾客在向收银员抱怨。有的是抱怨商品的价格变高了，有的抱怨商品的质量，但更多的是因为顾客所选的商品没有条形码，不能购买。这时顾客的多种态度都显示出来了。素质高的人则说我重新去拿件，或者是我不要了，等待着服务员查询条形码。素质一般的则怪超市工作没做好，抱怨着，但也继续耐心地等待着或不要了。素质差的则非要这东西，而且让收银员现在就结，说自己记得这价格没说错价，让收银员直接输进去就行了。他们哪知收银也有收银的规矩，不是他们想得那么简单啊。当然我们收银员也不会向他们解释这么多。仍然会向他们微笑着，略微做下解释，让他们耐心等待着。

接下来，我们则和另一组交换了岗位。我被分配到了日用家纺课。在那里我进行了理货的实习。

在零售店铺中有这样一类人，他们掌握所属商品部门中商品的品名、属性、规格、价格水平以及保质期，哪里缺货哪里就能看到他们的身影。这就是理货员。理货的主要工作职责之一就是上货。所谓“上货”，也就是我们常说的“补货”。货架上的货物被顾客买走了，货架空了，那我们就得从仓库把同样的产品拿来补到原来的位子上去。按检查记录进行大量的补货；保持排面整齐，依次向前递补，把新补充的商品放在后面；做到商品正面面向顾客。缺货时及时补货，补货按照有关补货作业的流程及规章进行。检查货签是否对位，有变价的商品与价格是否相符，所贴条码是否正确，摆放位置是否正确，货架上商品有无缺货状况，有无破损品或过期变质

品，这些都做详细检查并记录下来。看看自己的辖区内商品无破损，无变质。我们刚过去的那天，我们课的阿姨就在给毛巾补货。阿姨说补货时要注意牌面的整齐漂亮。在有些毛巾上上了防盗磁，我问阿姨为什么有的毛巾上，有的不上呢。阿姨说一般都只在贵重的毛巾上，而且上防盗磁也不是随便往毛巾上一贴就好了，要注意整条毛巾的美观性。

其实作为理货员，在顾客不多的时候。我们多数都是闲着的。但一般超市都有一定的规定，比如：不可以串岗、不可以闲谈、不可以把手机带在身上等等。所谓不可以串岗，就是不可以擅自离开自己的岗位。我们每个理货员都有自己的岗位——分属各个货架。比如，我是日用家纺这边的，就不能随便跑到食品那边去，食品上的人就不能随便走到我们日用家纺这边。其实是这样的：可以防止一些顾客偷东西的。如果我们随便离开自己的岗位，那么这边的货架就没有人看着，东西就很容易少掉！同样，“不可以闲谈”也类似这个原因，如果理货员没事做的时候都在一起闲谈，那么就没人看着货物了，东西少了又是损失！还有，“不可以把手机带在身上”，这个规定看似严格，其实是有其中的原因的。如果超市员工上班互相发短信息，就会不认真上班，没人看着货物。在一定意义上，他们又代表着超市的形象，是影响超市商品销售额的重要因素。

“请问罐头在哪儿？”“我想买婴幼儿用品，怎么走？”整理商品的时候，总是有顾客向理货员咨询超市商品的摆放位置。每位理货员都能为顾客准确地指出每种商品的摆放位置。能够为顾客购物提供引导，并向顾客介绍产品。让顾客觉得在我们这里购物是方便快捷的，我们的目标是让每位顾客的购物过程成为享受。在这实习几天，我也碰到几次顾客问我：请问卖伞的在哪边，卖围裙的在哪边。幸好，当来时我对环境就熟悉好了，不然就有点不好意思了。

同时他们还担当了保安的角色。当发现有可疑人员，要及时报告安保人员并做好跟踪工作，发现偷窃人员时要交保安处

理。另外就是收拾遗弃商品，顾客选好了某样商品，中途又改变主意的情况很多，能把商品放回原处的固然很好，没有放回原处的，理货员只好去归位，有的顾客甚至将楼上楼下的商品对调。对于这些被顾客遗弃的商品，理货员要随见随收，不分辖区，像这样的劳动小韩每天都要重复数百次。

其实做个超市理货员，看似工作简单。掌握商品陈列方法和技巧，正确对商品进行陈列摆放，其中的学问可不小。商品陈列必须根据季节性商品、促销类商品、畅销商品、毛利率高低等特性，采取合理有效的陈列方法和根据多种商品陈列的原则进行陈列；遵照零售店铺仓库管理和商品发货的有关程序，有秩序地进行领货工作。作为理货员还要对新商品的扩销问题有敏感的认识；市场流行商品和时令商品。对于折扣折让销售量大的商品、团购量大商品、需采购大批量商品、搞好市场调查、掌握消费者需求等这些问题，要及时上报主管，制定新产品购销计划。

三、实习总结

这为期三周的实习让我收获不少，特别是在超市实习期间。以前在学校学习的时候，总觉得出来工作才好玩，在学校里实在是太枯燥无聊了。可现在工作了，才知道其实在学校是件多么舒服的事。工作实在是太累了，而且承受的压力比学校的多的多。

另外在学校学到的东西也是很有用的。课长说他们现在也要进行培训考试，他们要学经营管理，过段时间他们还得考试，说他们考毛利润，平均销售额计算公式等，还问我会不会，有没有学过。

还有我觉得做事都要谨小慎微，不要因为事情简单而掉以轻心。也明白了我们现在的处境并不是很理想，应该有危机感。常听别人说社会跟校园是两个截然不同的世界，当时不理解之间到底有什么不同，经过这次亲身经历，的确明白了其中

的差异。

前台收银员的实践报告篇五

一、实习目的：

光阴如梭，高中生活即将结束，对于即将毕业的我们，相较于前两年的理论学习，毕业实习则是我们高中生涯的最后一门实践课程，在此期间，我们每个人都迫切希望能够通过个人的亲身实践来检验一下自己在高中生涯中所学知识的实际应用的针对性和相应掌握的程度如何。xx年x月x日，我来到银泰百货武林店，开始了我的实习生活。

二、实习单位及岗位介绍：

杭州银泰百货武林店成立于xx年x月x日。是一家以“年轻、时尚”为定位的百货公司。它涵盖了百货、娱乐、休闲等多方面的购物体验。我担任的职务是收银员，虽然期间经过了部门的调动，但对于收银这一职位我还是做到了从无差错，认真负责并且有始有终。我觉得收银员这个岗位有着一定的重要性和危险性但同时也是一门技术活。

三、实习内容及过程：

为了能将所学知识与实践应用更好地结合起来，在由学生变成工作者的转型期，承前启后是实习所要把握的必要环节，虚以好学方自强。对于开始的适应阶段，每位同学对自己对他人和对工作都必须做好一定的主观和客观的认识及评价。

我所负责的主要是收银工作，是对所有来银泰购物的顾客一种零距离服务。几个月的实习生涯虽然很短，但是我却在这短短的时间里学到并掌握了不少收银、服务、人际交往等方面的技术，将学校所学理论知识与相关工作有机融合在了一起。所以总的来说，这几个月不仅是一种收获，也算是出身

社会后的一种成长和磨练。

前台收银员的实践报告篇六

银林(上海)餐饮有限公司银座梅林

银林(上海)餐饮有限公司主营吉列豚肉专门店「银座梅林」，在昭和2年

(1927年)于东京开业以来，至今已传承三代。除致力开拓日本的吉列豚肉文化外，更一直坚守吉列豚肉的传统味道。香港餐饮集团(epicurean)经营大华代理经营权，目前重点在上海开拓餐饮市场。公司旗下还有其他餐饮品牌白熊咖哩等中高端品牌餐厅。香港餐饮集团(epicurean)经营大华代理经营权，目前重点在上海开拓餐饮市场。公司旗下还有其他餐饮品牌白熊咖哩等中高端品牌餐厅。

收银员

点单机等相关餐饮操作设备，用于日常点单，下单，结单及收付款等。办公用台式机一台，用于日常相关报表的填制和发送。打印传输机一台，用于日常文件的传达及发送□hk-h90g税控收款机，用于日常填开发票□pos机3部，用于日常信用卡消费的记录及处理。验钞机、计算机和装订机等。

实习期间我主要负责店内收银工作，作为一名收银员应具有诚实的品德和良好的身体素质，并经过专业训练和实践；能熟练操作pos机及其他辅助设备；仪容端正，言语清晰，友善待客。

我每天的工作职责是熟练掌握收银机的操作技术，向顾客提供快速、准确、友善的货款结算及服务；了解各类价格，熟悉各类支付工具的结算办法，以及各类结算业务的作业程序与要领；做好营业前的各项准备工作；严格遵守收银作业的

道德准则；妥善管理好营业款，并按规定解缴；妥善保管好各类单据，并做好有关信息的收集工作；了解收银设备的性能及排队常见故障的办法；做好收银结束后的清理工作；做好收银责任区域内的环境、商品、设备的保洁工作。

1、收款点投款步骤及保险柜开启步骤：

投款保险柜是专用保险柜，仅限于各收银点收银人员及财务出纳人员使用，其它人员未经许可，一律不准动用此柜。收银员投款步骤：

1)、各结账点收银人员，每班次把此班收入与收入报表的数据进行核对，核对现金小计、支票小计、信用卡小计与收到的现金、支票、信用卡是否相否。

2)、根据核对无误后的数据填写投款信封，内容有日期、投款时间、收银员姓名、币别、小计、支票号、金额、信用卡号、卡别。如果长短款也应在信封上注明。

3)、把现金、支票、信用卡、点清后装入信封（注意支票不要折），用胶水（禁用订书器）封住封口，并在封口上签字留名。

4)、准确填写投款登记记录表、收银点、收银员、投入金额、收银员签名，如有说明登记在备注上。

5)、每次投款都应有监投人，投款结束后，请监投人签字证明。

6)、投款时间以每班次为一阶段，如有连班，可投一个款袋，但切勿二人共投一款袋。

2、fp使用中应注意：

- 1) 联号使用不能跳号
- 2) 作废fp收回并注明“作废”字样。
- 3) 尽量写清付款单位、名称。
- 4) 如给支票开fp应在注明支票号。

fp管理fp是财务报销依据，连号印制fp制度应严格执行，避免违纪。在对于顾客要求多开发票、重复开票、后期补开发票等管理上，应该制定相应的管理办法。对于重复开票的顾客，相关收款人员会在结算单上标注”1”等，这样来避免为顾客重复开票，防止企业不必要的损失。

3、信用卡使用程序及注意事项：

1)、信用卡分人民币卡（内卡）与外卡

内卡有：中国工商银行卡的牡丹卡，建设的银行卡，交通银行的太平洋卡，中国

银行的长城卡、农业银行的金穗卡。

外卡有mastercardvisacard日本jcb美国运通卡ae及大莱卡。

2)、所有使用卡实行联网制，在本餐厅可刷中国工商银行发行的所有卡种，并且原则上有部分人民币卡可刷，个别内卡银行不受理，因为在刷卡后pos机不认可，如有此情况，可向客人解释说明，同样部分外卡也可在本银台pos机上刷卡。

3)、结账（人民币卡）

及卡号一同抄写结账单上注意准确。请客人在结账单上签字，后将持卡人存根及信用卡、身份证一同还给客人并致谢。如

有要开fp应在卡单注明已开fp□将卡单余下两联附到结账上一同收齐上交。在收银日报表“信用卡”一栏对应结账号注明金额。

4、熟悉每日营业报表、原材料采购等的编制

银座梅林的每日营业报表分为三个时段，分别是午餐（11:00至14:00）下午茶（14:00至17:00）晚餐（17:00至23:00）

每日的两点、五点和营业结束都会在点单机上读取“每日营业报表”并且列印，然后列印“食品时段报表”来对每日的销售食品与饮品进行分类汇总。此时需要将现金营业款与每日营业报表上的现金营业款核对，如发现现金有长短款，就需要及时的查明原因。待营业结束后，需结清pos机上面的消费总额，核对信用卡消费总数与报表数是否一致。

每日营业报表在分时段都会列明消费总人数，需要在统计表上列明包间的消费人数，还要将顾客的消费群体进行分类等。

5、实习体会

餐饮行业是个服务大众的行业，我们在服务大众的同时，自己内在的品格也不断的得到提高，当然要时刻保持一颗主人翁的意识，时刻把微笑带给每一位光顾我们银座梅林的顾客。当然一天下来有时候会懈怠，在这个时候我们一定要坚持。当然更重要的是要学会怎样与人相处和与人沟通，只有这样，才能有良好的人际关系。与同事相处一定要礼貌、谦虚、宽容、相互关心、相互帮忙和相互体谅。收银是个严谨而又细致的工作，在平时工作上，来不得半点马虎，否则就会出错，工作出错就会给公司带来损失。于是，我意识到：自己绝不能再像以前那样，要学会像这里的同事一样认真、努力地工作。总得来说在实习期间，虽然很辛苦，但是，在这艰苦的工作中，我却学到了不少东西，也受到了很大的启发。我明白，今后的工作还会遇到许多新的东西，这些东西会给我带

来新的体验和新的体会。因此，我坚信：只要我用心去发掘，勇敢地去尝试，一定会能更大的收获和启发的。

前台收银员的实践报告篇七

”每一条走过来的路都有不得不这样跋涉的理由，每一条要走下去的路都有不得不这样选择的方向。“从校门去往社会是人生成长发展的必然，带着”不得不“的心情，也许是无奈、抑或是忐忑难安却又满心憧憬的我来到位于江北观音桥商区的苏宁电器，和一同报道的同学一样从一名收银员做起。十一月二十日，是我在苏宁实践的第一天，在总收室一位前辈的耐心讲解和指引下，我已经可以运用pos系统进行简单的收账处理。在苏宁实践的日子里，每天都可以接触到很多的顾客，也领会到了身处服务行业的艰辛。从最开始的业务部熟悉、小插曲不断到渐渐可以指引其他后来报道的实践生，从中我收获了学以致用快乐，也从中认识到善于提问的重要性。

从事收银一职，原因是这个职位是直接和钱打交道的，所以我时刻提高警惕，工作注意力高度集中，认真负责。最基本的问题，你得会识别钱，即使你识别了钱，你还得会以更快的速度识别，原因是超市他有高峰期，如果你的速度比较慢，就会有好多人排队，在你收钱之前，你要提醒顾客出示本身的会员卡，之后你要提醒他们查看本身的找零是否正确。认真敲击每一个键，确保正确，如果对不上账单的话，你是要负责的，少的话，你是要补上来的。在做这些细节工作的时候，必须认真，也得讲效率，也就是速度。单纯依靠在书本上学到的东西，利用习惯是不能解决一切问题的，要善于虚心请教。在工作的过程中，觉得哪里不会，要及时把情况反映出来，这样才能有效避免不必要的失误。

通过观察，我发现在苏宁的整个卖场里最容易与顾客发生争执的地方就是收银台，每天都有许多的顾客把收银台当做服务台使用，但这两者之间不是完全共通的，误会就这样产生

了。当收银员处在一个特别尴尬的境地时，仍然需要铭记”顾客就是上帝“这一真理。如何控制好本身的负面情绪，培养主动调整本身的态度能力对日后的职场发展十分重要。记得曾经一位联合国的亲善大使去非洲的一个国家，回来以后他就宣称那里的人是全世界最差劲的主人：海关人员板着一张脸，计程车司机态度恶劣，餐厅侍者傲慢无礼，市民不耐烦且充满敌意。后来，这位亲善大使看到一段话”世界是一面镜子，每个人都在其中看到本身的影像。于是当他再次拜访那个国家时，他决定一路挂着微笑。结果竟看不到任何不高兴的海关人员、计程车司机、侍者——人人都是脸挂笑容，亲切友善。他这才发现，纠正别人态度最快的方法就是纠正本身的态度。态度的重要性由此可见一斑。

工作中不仅要适时的展现本身的风采，更要学会与人合作。收银员，看着是个很简单的工作，你只要记着那几个键就好了，挺简单的，其实不然，我考虑到把事情做的极致，必须考虑到很多问题。需求帮助是必然，社会给了我们繁复芜杂的人生，他人的帮助亦是每一个人都不可或缺的。在工作中要懂得助人，要常怀感恩之心。要处理好与同事的关系，平时乐于帮助他人，与人分享本身的快乐，把他们当朋友，将心比心，你也会获得他们的善意回应。

作家屠格涅夫曾说，要找出本身值多少，那是别人的事情，重要的是做好你本身。年少轻狂的我们总认为本身什么都行，什么都会，不愿意听父母那善意的唠叨，不理睬老师那谆谆的教诲，不理解社会那繁多的规章，贸然上路。起初心怀颇多梦想，幻想着本身的伟大、勇敢和成功。而踏上行程之后总觉得一切过于平淡，与梦想差的太远。于是心情不再热烈，梦想渐渐消散，行程终于变得枯燥。无奈、失落、感叹现实的乏味以为本身已经大大的摔了一跤。实践的经历告诉我：职场是不相信眼泪的，那是软弱的象征。要学会坚强，学会成长，学会习惯社会的规矩，早日练就独当一面的能力。是的，我们年轻的心渴望成功，我们不希望本身一生碌碌无为，但是，在为实现理想付诸行动之前，我们一定要先弄清楚本

身适不适合走上那条路，更不可因羡慕而去复制别人的一切，认清本身，不为名利遮望眼。

半个月的实践经历让我意识到的本身的诸多不足，而这些对于我这样一个即将真正走向社会的大四学生来说更是显得弥足珍贵，通过实践首先明白了一点，实践打工不是为了钱，这个态度要摆正。而是为了锻炼本身，培养本身的能力和工作经验。所以，工资的高低不是那么重要，再者纯体力劳动的工作也不需要做太多，顶多做一次，这锻炼不到本身什么，除了肌肉和知道挣钱比较累。所以要选择对本身来说锻炼性比较强的，看本身缺乏什么品质。举个实例本身不爱说话，可以做做销售类如促销，觉得本身表达能力不好，学着做些客服什么的。其次，我也意识到我应该更为努力去寻找新的机会。相信本身在下一次撰写实践报告时已经获得心仪的工作岗位。

前台收银员的实践报告篇八

银林(上海)餐饮有限公司银座梅林

银林（上海）餐饮有限公司主营吉列豚肉专门店「银座梅林」，在昭和2年

于东京开业以来，至今已传承三代。除致力开拓日本的吉列豚肉文化外，更一直坚守吉列豚肉的传统味道。香港餐饮集团(epicurean)经营大华代理经营权，目前重点在上海开拓餐饮市场。公司旗下还有其他餐饮品牌白熊咖哩等中高端品牌餐厅。香港餐饮集团(epicurean)经营大华代理经营权，目前重点在上海开拓餐饮市场。公司旗下还有其他餐饮品牌白熊咖哩等中高端品牌餐厅。

收银员

点单机等相关餐饮操作设备，用于日常点单，下单，结单及

收付款等。办公用台式机一台，用于日常相关报表的填制和发送。打印传输机一台，用于日常文件的传达及发送□hk-h90g税控收款机，用于日常填开发票□pos机3部，用于日常信用卡消费的记录及处理。验钞机、计算机和装订机等。

实习期间我主要负责店内收银工作，作为一名收银员应具有诚实的品德和良好的身体素质，并经过专业训练和实践；能熟练操作pos机及其他辅助设备；仪容端正，言语清晰，友善待客。

我每天的工作职责是熟练掌握收银机的操作技术，向顾客提供快速、准确、友善的货款结算及服务；了解各类价格，熟悉各类支付工具的结算办法，以及各类结算业务的作业程序与要领；做好营业前的各项准备工作；严格遵守收银作业的道德准则；妥善管理好营业款，并按规定解缴；妥善保管好各类单据，并做好有关信息的收集工作；了解收银设备的性能及排队常见故障的办法；做好收银结束后的清理工作；做好收银责任区域内的环境、商品、设备的保洁工作。

1、收款点投款步骤及保险柜开启步骤：

投款保险柜是专用保险柜，仅限于各收银点收银人员及财务出纳人员使用，其它人员未经许可，一律不准动用此柜。收银员投款步骤：

1) 各结账点收银人员，每班次把此班收入与收入报表的数据进行核对，核对现金小计、支票小计、信用卡小计与收到的现金、支票、信用卡是否相否。

2) 根据核对无误后的数据填写投款信封，内容有日期、投款时间、收银员姓名、币别、小计、支票号、金额、信用卡号、卡别。如果长短款也应在信封上注明。

3) 把现金、支票、信用卡、点清后装入信封（注意支票不要

折），用胶水（禁用订书器）封住封口，并在封口上签字留名。

4) 准确填写投款登记记录表、收银点、收银员、投入金额、收银员签名，如有说明登记在备注上。

5) 每次投款都应有监投人，投款结束后，请监投人签字证明。

6) 投款时间以每班次为一阶段，如有连班，可投一个款袋，但切勿二人共投一款袋。

2) **fp**使用中应注意：

1) 联号使用不能跳号

2) 作废**fp**收回并注明“作废”字样。

3) 尽量写清付款单位、名称。

4) 如给支票开**fp**应在注明支票号。

fp管理**fp**是财务报销依据，连号印制**fp**制度应严格执行，避免违纪。在对于顾客要求多开发票、重复开票、后期补开发票等管理上，应该制定相应的管理办法。对于重复开票的顾客，相关收款人员会在结算单上标注”1”等，这样来避免为顾客重复开票，防止企业不必要的损失。

3、信用卡使用程序及注意事项：

1) 信用卡分人民币卡（内卡）与外卡

内卡有：中国工商银行卡的牡丹卡，建设的银行卡，交通银行的太平洋卡，中国

银行的长城卡、农业银行的金穗卡。

外卡有□mastercardvisacard日本jcb美国运通卡ae及大莱卡。

2) 所有使用卡实行联网制，在本餐厅可刷中国工商银行发行的所有卡种，并且原则上有部分人民币卡可刷，个别内卡银行不受理，因为在刷卡后pos机不认可，如有此情况，可向客人解释说明，同样部分外卡也可在本银台pos机上刷卡。

3) 结账（人民币卡）

及卡号一同抄写结账单上注意准确。请客人在结账单上签字，后将持卡人存根及信用卡、身份证一同还给客人并致谢。如有要开fp应在卡单注明已开fp□将卡单余下两联附到结账上一同收齐上交。在收银日报表“信用卡”一栏对应结账号注明金额。

4、熟悉每日营业报表、原材料采购等的编制

银座梅林的每日营业报表分为三个时段，分别是午餐（11:00至14:00）下午茶（14:00至17:00）晚餐（17:00至23:00）

每日的两点、五点和营业结束都会在点单机上读取“每日营业报表”并且列印，然后列印“食品时段报表”来对每日的销售食品与饮品进行分类汇总。此时需要将现金营业款与每日营业报表上的现金营业款核对，如发现现金有长短款，就需要及时的查明原因。待营业结束后，需结清pos机上面的消费总额，核对信用卡消费总数与报表数是否一致。

每日营业报表在分时段都会列明消费总人数，需要在统计表上列明包间的消费人数，还要将顾客的消费群体进行分类等。

5、实习体会

餐饮行业是个服务大众的行业，我们在服务大众的同时，自己内在的品格也不断的得到提高，当然要时刻保持一颗主人翁的意识，时刻把微笑带给每一位光顾我们银座梅林的顾客。当然一天下来有时候会懈怠，在这个时候我们一定要坚持。当然更重要的是要学会怎样与人相处和与人沟通，只有这样，才能有良好的人际关系。与同事相处一定要礼貌、谦虚、宽容、相互关心、相互帮忙和相互体谅。收银是个严谨而又细致的工作，在平时工作上，来不得半点马虎，否则就会出错，工作出错就会给公司带来损失。于是，我意识到：自己绝不能再像以前那样，要学会像这里的同事一样认真、努力地工作。总得来说在实习期间，虽然很辛苦，但是，在这艰苦的工作中，我却学到了不少东西，也受到了很大的启发。我明白，今后的工作还会遇到许多新的东西，这些东西会给我带来新的体验和新的体会。因此，我坚信：只要我用心去发掘，勇敢地去尝试，一定会能更大的收获和启发的。

前台收银员的实践报告篇九

时间过的很快，转眼间在交通大学远程教育学院的学习已经接近尾声了，为了锻炼自身的社会活动能力，了解社会现实，从实践中拉近了与社会的距离，认清一些社会问题，看清一些社会现象，在社会大课堂里，经风雨、见世面，检验知识，培养能力，磨练意志，使自身得到启迪，增强社会责任感。更重要的是把在高等学校学到的理论知识落实到实践中去。锻炼自己的动手能力，将学习的理论知识运用于实践当中，反过来还能检验书本上理论的正确性，有利于融会贯通。同时，也能开拓视野，完善自己的知识结构，达到锻炼能力的目的。一切都是为了让实践者对本专业知识形成一个客观，理性的认识，从而不与社会现实相脱节。所以利用课余时间到社会岗位去实践锻炼。

我所实习的单位是**商厦**店，商厦收银岗位空缺，人力资源部安排我去商场学习收银。

收银员是企业的关键岗位，是直接为顾客服务、又直接收取、归集企业销售款的重要岗位，是对全店销售款的安全及收银设备的正常运转负责的重要岗位。对收银员的选拔、使用、培训及考核原则是：收银员由企业推荐、人力资源部把关、财务部培训、财务部检查。正式收银员的上岗条件、岗位职责、培训内容和工作流程规定如下。

收银员上岗条件

- 1、具备良好的思想品质和职业道德，具有较强的工作责任心，热爱企业，能自觉维护百联品牌。
- 2、自觉遵守本单位的各项规章制度和本岗位的纪律要求。
- 3、在本单位工作满一年，各方面表现良好，无违纪记录。
- 4、具备收银员的基本素质，反应灵敏，具备基本的动手操作能力，在收银员培训中成绩优异。
- 5、具备良好的个人形象。

收银员岗位职责

- 1、熟悉本岗位的工作流程，做到规范运作；
- 2、熟练掌握操作技能，确保结帐、收款的及时、准确、无误；
- 3、做好开业前的各项准备工作，确保收银工作的顺利进行；
- 4、结账收款时，对所收现金要坚持唱收唱付，及时验钞，对支票要核实相关内容，减少企业风险。
- 5、管好备用金，确保备用金的金额准确、存放安全。

- 6、管好自己的上机密码，不得与他人共用，不得对外人泄露。
- 7、管好用好发票，做到先结账，后开票，开票金额与所收现金及机打票金额必须相符；对退票、废票要及时更正。
- 8、向财务交款前，需将现金、支票、信用卡分类汇总，与机打票核对相符，发现问题及时查找，避免损失。

收银员培训内容

- 1、企业规章制度；
- 2、收银员岗位职责；
- 3、收银员工作流程；
- 4、识别假币的各种方法；
- 5、现金管理制度、支票管理制度、发票管理制度；
- 6、开据发票的规范要求及实际操作；
- 7、安全手册及灭火器的使用；
- 8、pos系统基本原理，维护要点；
- 9、收银机、点钞机、税控机上机操作。

收银员工作流程

一、开业前的准备工作：

- 1、与财务人员一道，将前一天结业前的钱款、备用金、票据从存放的保险柜中取出，由会计人员复核。

2、到本单位会计室领取当天的备用金，换好零钱，以满足结帐找零的需要。

3、检查收银机是否正常，如有异常应马上调整；检查是否需要补充机打纸，若需要应及时到财务室领取。

4、检查收银机是否正常，发现问题及时解决。

5、搞好收银台的卫生，物品要码放整齐，以整洁的工作环境和饱满的工作热情迎接开业。

二、进入工作状态：

1、对同时就餐未结帐的顾客按餐桌号挂机待结帐；

2、顾客要求结帐时按相应桌号同时打印出“结帐单”及“顾客消费单”，将“顾客消费单”通过服务员交给顾客，便于顾客核对。

3、按结帐单合计金额与顾客结账，对收取的现金用验钞机验钞，对收取的支票要检查单位名称、印鉴、密码等是否填写齐全、是否正确。

4顾客要求开发票时，由收银员使用税控机按顾客要求输入付款单位全称或“个人”，按结帐单合计金额输入餐费金额，打出发票通过服务员交给顾客。对发生的退货、换货、折扣等必须经区域主管以上领导签字确认。

三、向会计室交款：

1、收银员向会计室交款前需要按现金、转账、信用卡等类别分类打印出汇总小票，将收到的现金、支票、信用卡小票分别打出汇总金额，与汇总小票分别进行核对(注意清点现金时应扣除备用金)。

2、票、款核对相符后，收银员要分别填制“现金交款汇总表”、“转账交款汇总表”和“信用卡交款汇总表”，收银员在表上签字后将票、款交到会计室。

3、收银员将票、款交到会计室，由会计分类进行核对，核对相符后由会计在“收款登记簿”上登记相关内容，经双方确认后由收银员和会计分别在交款人和收款人栏下签字。

4、晚上结业后，需将钱款、备用金、票据交存到财务指定的保险柜中，将保险柜锁好，以备第二天财务人员进行核对。

收银员交接班时，交班人也要办理好以上交款手续，给接班的收银员只留下备用金，由接班的收银员到财务室兑换零钱。

刚开始的几天里，领导没有让我独自操作，而是让我自己熟悉下环境，了解商场各层楼面的经营布局，了解商品信息、收银制度、财务制度以及商场各项规定。之后是为了做好收银做各种准备——先是给我安排经验丰富师傅的师傅做理论知识的培训，作为一名合格的收银员最基础的技能就是点钞，点钞越多速度越快，才能独自应付商场在旺季顾客付款排队的情况。还有一点最重要的就是识别假钞，营业款是商业单位主要的收入，一旦出了问题，是收银员本人承担损失。另外存放营业款的抽屉在无顾客付款的情况下应该关闭，现金不得外露，有事离开收银台时应该将抽屉锁好，钥匙妥善保管，千万遗失不得！还介绍了ok卡消费和银行卡消费注意事项，需要重点指出的是持外币卡消费的顾客来付款时必须注意识别是否是伪造卡，如果遇到伪造卡处理与假钞一样礼貌回绝，多次出现持伪造卡前来付款的，应即使上报有关部门。

经过基本的培训考核，我可以进入收银台开始收银工作了，但是领导还是很不放心，毕竟从来没接触过这个特殊的工作，我就在师傅的收银台里做了两天，在旁边观看师傅操作，有什么不明白的地方及时提出解决，以免在之后独立操作时遇到解决不了的问题不知所措。在观看的同时做好记录工作，

这有利与减少差错，同时也为了联系相关课程材料做数字依据。

第二天我就进入收银台开始了独立操作，面对那么多支付方式和电子支付仪器，心里还是比较紧张的。百货商场和超市不太一样，商品货号都是另改编之后手工输入，一般情况下不会有长距离排队情况，但是输入货号和单价占整个收银过程的四分之三。因为是第一次从事这个工作，所以一切都是按商厦对收银员的要求来，有顾客前来付款，必须做到“双声”，“双托”，“双声”即“欢迎光临”，“欢迎下次光临”；“双托”就是找零或者银行卡及其他票据要双手递送给顾客，还好那天正好是星期一，客流量不是很大，我利用闲暇时间认真做好各项支付方式的整理。

统计工作。下午，主管又过来跟我讲了些在工作中应该注意的一些事项，主要是有顾客或营业员陪同顾客前来退货的，红字单上必须有区域主管以上负责人签名认可，不然不能退；退货一般与购买是与购买时支付方式相同，即现金退现金，信用卡退原卡内，无法退进原卡内应由负责人写明原因；折扣在五折以下的商品必须经核价后才能上架，顾客付款时收银员应当复核。这些都涉及商厦的利益，听了之后不敢丝毫怠慢！商厦晚上二十二点关门，到了晚上二十一点三十分，客流逐渐减少，各个收银台开始做着结算统计工作，星期一客流少所以收的不是很多，今天我坐的这个收银台一共收到现金9523元，银联卡11024元，ok卡7634元，礼券200元，一共28381元，其中现金占33.55%，银联卡占38.84%，ok卡占29.90%，礼券占0.70%，收到营业额最高的是3a08柜台，一共3521元，占全部营业款的12.41%。

从一天中支付方式的百分比可见，银联卡已经代替了现金成为一般消费群体的主要支付方式，它不占体积，携带方便，而且有密码保护，取代了买高价商品携带大量现金的后顾之忧。特别信用卡的出现，更带动了年轻人“先消费，后还钱”的超前消费形势。我之前个人也在银行信用卡推广人员

处申请了一张信用卡，然而我后来得知刷卡消费对商户来说又有一笔额外成本支出，就是手续费。消费者花等额的钱买东西，而商户却拿不到全额的货款；而银行界给消费者提供方便的同时，自己也要求生存。我觉得这是个值得整个零售业和银行业研究的问题，我之后查阅资料，早在20xx年，以沃尔玛为代表的大型零售商对万事达[visa]等信用卡组织提起集体诉讼，要求降低商户扣率。国内，4月份开始中消协叫板银行“霸王条款”、湖南律师怒告中国农业银行“借记卡收费”；进入6月份，深圳42家零售商联合拒绝刷卡，要求银行下调刷卡手续费，重庆、温州、宁波、上海等地商家紧随其后，商家拒绝刷卡迅速向全国蔓延。

在三年高等教育中，我也学过些关于市场经济的理论课程，到后来进入百货商店实习，知道了其缘由，事后我在网上查阅了关于国际银行卡组织和国外银行发行信用卡的资料，这个使整个商业零售单位和银行业界比较敏感的问题谈下我的看法：

从经济学的角度看，银行卡市场具有很强的规模经济特性。只有足够的持卡人和商户参与到网络中来，银行卡支付系统才能有效发挥作用。信用卡市场可持续发展的前提就是扩大信用卡消费，整个市场才能获得规模经济带来的效益[20xx年，“商户拒卡风波”后，中国银联上海分公司根据央行新的收益分配办法宣布商户费用总体下降30%，国内大商场在自己的利润体系内基本能够消化，但是，作为我国零售业的小商户由于自身实力，暂时仍无法承担，无论从边际效用还是扩大整个产业规模来说，我们都不应该把他们置之门外，而应该采取不同的激励措施，鼓励他们融入市场。香港银行经营收单业务大都拥有专门的经营策略，关注的是收单能否带来经济效益。是否经营收单业务，怎样经营收单业务，都取决于如何才能效益最大化。汇丰银行对一部分交易量非常小的商户实施收取月费的政策。渣打银行则将商户按收单交易量划分为收益额大和收益额一般两种类型，对两种不同的商户提

供不同的开发和维护服务。因此，渣打在商户数量的排名上只占第五位，但在交易量上则排名第3位。这种做法非常值得我们国内收单机构借鉴，对收益额大小不同的特约商户提供不同的开发和维护服务，收取不同的商户扣率，在保证大商户利益的同时，又能够起到鼓励小商户使用信用卡的积极作用。从利润最大化定价模型中，我们可以看到，只要边际收益大于边际成本，企业就可以获利。目前我国信用卡产业远远不能达到规模经济效益，后台处理系统、通信系统等固定成本在总成本中所占的比率非常大，增加一个商户的边际成本很低，基本上只相当于一台pos机，甚至于可以由商户自己承担(如果商户自己购买pos机，可以享受更低的商户扣率的抵折)，而增加一个商户不仅降低了分摊成本，并且能够增加规模效益，一举两得，又何乐而不为呢?我认为，各发卡机构是否对持卡人收取年费，无可非议。只要充分考虑了自己在整个信用卡市场的战略发展重点及其竞争地位，每个发卡行都有权力选择收费或不收。对于银商关系来说，信用卡组织要灵活地使用差别定价策略来协调银行、商户和持卡人之间的关系和利益。同时，我们还可以开展联名卡业务，将银行、商户、持卡人利益捆绑在一起。使得持卡人、联名单位和发卡银行三方都能受益。联名卡持卡人可以获得比现有的银行卡更多的“折扣优惠和特殊服务”；联名企业凭借联名卡提高企业的知名度和竞争力，起到稳定老客户、发展新客户的作用；发卡银行不仅可以丰富银行卡的品种，并利用商场所拥有的高品质客户资源，为银行挖掘潜在持卡人、获取综合收益和利润打下基础。jcb信用卡公司是日本最大的信用卡发卡和收单专业公司及世界第四大信用卡国际组织，目前，该公司联名卡占42.7%，收益占30.2%。因此国内信用卡市场各主体要采用灵活多变的定价措施和手段，提高参与各方的积极性，扩大信用卡产业规模，推动信用卡市场全面、快速发展。

前台收银员的实践报告篇十

社会是个大熔炉，无论你是谁，也不管你来自何方，走进去

再走出来就截然不同。你会更加去考虑别人的想法和感受，你会乐意帮助别人，你会学会宽容别人，这不仅仅是为了方便别人，你也是在帮助自己，帮助自己成长，帮助自己进步，如果你为难别人就是再给自己设置障碍，你给予了别人多少不便，你也会得到多少，或许会更多。学会做人，学会爱人和关心人。

你或许本来做事不是很认真，但是现实是残酷的，你必须认真，否则你会受到批评，甚至随时都会被解雇；你必须勤奋，因为老板喜欢勤奋的员工；做个有责任心的人，把自己的工作做好；当出现错误的时候，必须主动承担，敢于面对。

我在假期做了好多的事情，在超市做过，在认知研究所待过，以后还会继续带着，还带了大一新生的爱你特单词课，在西亚斯的财务处做过，在我讲述的过程中，会主要讲我在超市干的工作，也会穿插一些在学校的经历，或许这更能够说明问题。

做事情首先要考虑的'是把事情做好，而不是谁会从其中得到多少的利益，或者是名利，如果你只是想着得到些什么，而不是把事情做好，你会神们也得不到，到最后。学会和别人合作。

我在超市收过钱，也就是做过收银员，看着是个很简单的工作，你只要记着那几个键就好了，挺简单的，其实不然，我考虑到把事情做的极致，必须考虑到很多问题。

最基本的问题，你得会识别钱，即使你识别了钱，你还得会以更快的速度识别，因为超市他有高峰期，如果你的速度比较慢，就会有好多人排队，在你收钱之前，你要提醒顾客出示自己的会员卡，之后你要提醒他们查看自己的找零是否正确。认真敲击每一个键，确保正确，如果对不上账单的话，你是要负责的，少的话，你是要补上来的。在做这些细节工作的时候，必须认真，也得讲效率，也就是速度。

如果你老出错，即使你补上来了，你也会被解雇的，如果你工作效率不是很高，或许也被解雇，因为没有有一个老板会想用没有责任心的员工，在同等条件下，他们会喜欢高效率的员工。

你是一个收银员，你是店里的一员，你不能只是考虑自己的那块天地，你还要熟悉其他的工作流程，你得熟知商品的价格，在操作的过程中，如果觉得有什么不对劲，随时把情况反映出来，这样随时纠正，在问题出现之前，就把麻烦解决掉。比如一种商品的进货价已经改变了，系统上仍然是以往的价格，如果不改正过来，会影响店里的效益或者消费者的利益。

另一种情况，因为每个超市里都有散装的商品，这样你更得注意了，因为搭称的那边可能会出错，你得会把关，看他的单价对否，还有就是数量和标签上的是否符合。

还有一种就是一些人的不好的习惯，他们会把东西装在衣袋里，你得了解他们的手段。比如一些小孩他们手里会拿个棒棒糖，如果你忘了收钱，他们知道也会不提醒你，尤其是在小城镇。

这是主要的问题，当然还会有其他的细节问题。如果你想把自己的工作做的好做的高效率，你必须有认真负责的态度，工作流程要熟练，还有就是一颗热情，乐于助人的心。有团队精神，学会和别人合作。

还有是和人交往，在那交往的对象就是顾客，同事还有老板，一切事情的前因后果都是有人来操作的，事情结果的好坏，和人有直接的关系，处理和和人的关系，会让你减少不少麻烦，会让你更高效的做事。

顾客是上帝，我们就先从顾客说起吧。

如果站在我当时的立场上，现在我的想法是这个样子的。

当他们走到我那的时候，我提醒他们出示会员卡，之后提醒他们看下自己的找零是否正确，然后帮他们把东西装好，如果比较忙的话，我会给他们一个袋子，让他们自己装，这其中要用自己的微笑和热情和他们交流，当他们有什么要求的时候，要帮助他们，当发现他们有什么需要帮助的时候，主动去帮助他们，如果他们有什么问题，要和解，而不是用讨论和争吵来解决。

相反，我观察了另一种现象，收银员和顾客发生冲突，因为一个很小的问题。比如当顾客索要塑料袋的时候，他会以很轻硬的语气说，不可以，这是要收钱的，这样会弄得顾客很不高兴，当他们有什么不明白的去咨询的时候，有的人会以一种不耐烦的语气回他，这样也会给他们一种不好的印象，没有了顾客，你的上帝都走了，你会待的更好更长久吗？答案是否定的。

因此，为了他们，更为了我们，我们要把他们服务好，这样我们才会成长的更好，发展的更好。