

酒店前台收银岗位心得体会(模板5篇)

我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。心得体会可以帮助我们更好地认识自己，了解自己的优点和不足，从而不断提升自己。下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

酒店前台收银岗位心得体会篇一

时间流转，转眼间，我即将在__酒店工作后迎来第一个春节!尽管这不过是一次普通的春节，但是这对我却有着不一样的意义。算着日子，自己已经在__酒店的前台做了_个月了，尽管还有很多不懂，以及无法独立的工作。但是通过这些日子的努力，自己彻底的从一名大学生转变过来，成为了一名社会的学生。

现在一年过去了，我咱自己的岗位上也学到了不少，现对自己这一年的工作情况和收获做一个总结如下：

一、思想的转变

在这_个月里，我的成长也许就是在思想以及对待工作的态度上的转变。作为一名酒店的前台接待员，和过去的学生思想是完全不同的。在工作中我必须做到及时、主动、有应变能力，以及最重要的服务精神。

在这一年里，我通过培训，以及在前辈身边的耳濡目染，渐渐的也学会了在工作中该如何去思考，如何去提升自己的服务质量。并且在长久的工作中我开始明白作为服务者我们应该以顾客的角度和顾客本身的情况去判断应该如何做好推荐工作，为顾客推荐适合的房间及服务。

二、工作的提升

在这一年里，我参加过大大小小的培训，尽管大多是针对新人所进行的训练，但从服务思想服务利益、酒店业务销售……等等，各方面都有详细的教导。每次学习，就像是在巩固了一遍后再次温习，让我的能力有了稳步的提升，并且也有了不错的收获。

同时，在实际的工作中，我很好的实践了在学习收获的经验，并通过个人的情况和理解，将这些知识化作自己的经验。在过去的实际工作中，我其实有很长一段时间都在摸索和模仿，前辈们在工作中给我的指点，让我有了很大的收获和提升。

三、个人的不足

作为一名新员工，我在工作中的不足是非常明显的。反思自己这一个月来的工作，首先的问题就是工作中的责任感的问题！前台是一个非常重要的岗位，而且也是和顾客接触最多的岗位。但是自己却没能意识到自己的责任，在一开始的工作中凭着感觉来，并没有严加思考，这导致了很多顾客的不满！也让我在之后感到非常的惭愧，作为一名工作者，更是一名服务人员，我应该对自己的工作更加的有责任感，不应该做事不经思考。

总的来说，这一年来的工作实在是让我有了很大的体会和收获，在今后，我也会继续努力的提升自己，让自己在今后的工作中努力向上，成为一名出色的前台。

酒店前台收银岗位心得体会篇二

- 1、对照预期离店客人报表，整理好离店客人的各种资料，确保帐单相符。
- 2、签收营业单据并予以记帐，及时收取非住店客人的消费帐款。

- 3、准确、迅速地为客人办理退房离店的结帐事宜。
- 4、按照规定做好客用保险箱服务工作，管好备用金。
- 5、对照当天入住客人报表，查验当天入住客人的预收定金等情况，并予以过帐。查验已压印人信用卡签字、有效日期、单据种类等。
- 6、负责填制有关报表，整理营业单据，并编制营业收入日报表将款项、交款单及营业收入日报表当天交财务部。
- 7、积极参加培训，发挥工作主动性完成上级交办的其他任务。

酒店前台收银岗位心得体会篇三

一、岗位职责概述

了解前台接待各项本职工作，熟练掌握收银业务，遵守公司各项规章制度及员工手册，服从上级指示并配合上级工作。态度端正，廉洁奉公，有职业道德。

二、岗位具体职责范围及工作要求

1. 前台是酒店客人首先接触的部门，前台服务直接影响客人对酒店的印象，所以提高前台服务水平至关重要。1岗前按规定着装，服装挺括、整洁；左胸前佩戴工牌；头发梳理整齐，男员工头发不过衣领，不留胡须，女员工头发不得过肩。

二、岗时站立服务，站姿端正，保持自然亲切的微笑，任何时间不得随意离岗。

三、礼貌周到，待客和气，见到客人主动打招呼，对客要用敬语，语言规范、清晰，打造出迷你主题酒店：“微笑服务，

宾客至上”的服务理念。

4. 认真地进行交接班工作，不清楚的地方要及时提出，备用金班班交接，前帐不清后账不接。

5. 作好班前准备，认真检查电脑□pos机、打印机、计算器、验钞机、制卡机、扫描仪等设备工作是否正常，并作好清洁保养工作。

7. 快速准确地为客人办理入住、延房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价，避免客人误解，并需做好客人验证手续和开房登记。

8. 准确熟练地收点客人现金打印客人各项收费帐单，及时，准确地为客人结帐并根据客人的合理要求开具发票。

9、对各种发票、收据的开具要填写规范，据实开具，不虚开金额；

11. 每天收入的现款、票据必须与帐单核对相符。

12. 妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。

13. 备用金不得以白条抵库。未经批准，不得将营业收入现金借给任何部门和个人。（如酒店经理因特殊情况可在前台借取现金，但应办理相关手续。）

14、做好收银扎帐工作，核对每日营业收入、票据账单是否与报表相符，当班收银要负责将当班期间报表、账单、现金等投财务。

15. 严格按照帐务规定处理各种记帐。服从上级主管的安排，认真完成任务。

16. 员工应熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。

17. 每天整理“离店帐未平”客人帐务，对非正常情况进行处理。

18. 正确处理钥匙的发放。

酒店前台收银岗位心得体会篇四

1、服从上级领导的工作安排，按规定的程序与标准向宾客提供一流的接待服务。

2、认真地进行交接班工作，不清楚的地方要及时提出，备用金班班交接，前帐不清后账不接。

3、作好班前准备，认真检查电脑□pos机、打印机、计算器、验钞机、制卡机、扫描仪等设备工作是否正常，并作好清洁保养工作。

4、掌握房态和客房情况，积极热情地推销客房，了解当天预定预离客人及会议、宴会通知，确认其付款方式，以保证入住和结帐准确无误。

5、快速准确地为客人办理入住、延房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价，避免客人误解，并需做好客人验证手续和开房登记。

6、准确熟练地收点客人现金打印客人各项收费帐单，及时，准确地为客人结帐并根据客人的合理要求开具发票。

7、对发票、收据的开具要填写规范，据实开具，不虚开金额；

9、每天收入的现款、票据必须与帐单核对相符。

10、妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。

11、备用金不得以白条抵库。未经批准，不得将营业收入现金借给任何部门和个人。

12、做好收银扎帐工作，核对每日营业收入、票据账单是否与报表相符，当班收银要负责将当班期间报表、账单、现金等投财务。

13、严格按照帐务规定处理各种记帐。服从上级主管的安排，认真完成任务。

14、员工应熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。

15、每天整理“离店帐未平”客人帐务，对非正常情况进行处理。

16、正确处理钥匙的发放。

1、服从总台领班的工作安排，按规定的程序与标准向宾客提供一流的接待服务。

2、认真地进行交***工作，不清楚的地方要及时提出，备用金班班交接，前帐不清后账不接。

3、作好班前准备，认真检查电脑、打印机、计算器、验钞机、信用卡pos机、制卡机、扫描仪等设备工作是否正常，并作好清洁保养工作。

5、快速准确地为客人办理入注延房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价，避免客人误解，并需做好客人验

证手续和开房登记。

6、准确熟练地收点客人现金、支票，打印客人各项收费帐单，及时，准确地为客人结帐并根据客人的合理要求开具发票。

7、熟练掌握酒店的相关知识，严格遵守各项制度和操作程序。

8、根据房务部送来的房间状况报告，仔细核对，保持最准确的房态。

9、制作、呈报各种报表报告。

10、每日收入现金必须切实执行“长缴短补”的规定，不得以长补短。

11、切实执行外汇管理制度，不得套取外汇，也不得私自兑换外汇，并负责监督员工遵守外汇管理制度。

12、为宾客提供所需要的信息，热情、周到、细致地帮助客人解决各种需求。

13、每天收入的现款、票据必须与帐单核对相符，并按不同币种，不同票据分别填写在缴款袋上。

14、妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。

15、备用金不得以白条抵库。未经批准，不得将营业收入现金借给任何部门和个人。（如酒店总经理因特殊情况可在前台借取现金，但应办理相关手续。）

16、协调好同事之间的关系，更好的作好对客服务工作。

17、在受理信用卡和支票结帐业务时，必须严格按照信用卡、支票操作程序执行。

18、严格按照帐务规定处理各种记帐。服从上级主管的安排，认真完成任务。

19、员工应熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。

20、正确处理客人的留言、电传等。

21、每天整理“离店帐未平”客人帐务，对非正常情况进行汇报。

22、正确处理钥匙的发放。

23、严格遵守现金和票据管理制度。

24、作好领用贵重物品保险柜钥匙和进出贵重物品保险室的登记记录。

25、做好柜台的清洁工作及终端机的维护保养。

26、密切注意大堂的情况，如有异常及时向上级主管和安全部汇报。

27、做好本岗位的清洁卫生。

28、电脑密码妥善保管，一人一个，不许共用。

1、前台是酒店客人首先接触的部门，前台服务直接影响客人对酒店的印象，所以提高前台服务水平至关重要。

2、岗前按规定着装，服装挺括、整洁；左胸前佩戴工牌；头发梳理整齐，男员工头发不过衣领，不留胡须，女员工头发不得过肩。

3、岗时站立服务，站姿端正，保持自然亲切的微笑，任何时

间不得随意离岗。礼貌周到，待客和气，见到客人主动打招呼，对客要用敬语，语言规范、清晰，打造出迷你主题酒店：“微笑服务，宾客至上”的服务理念。

4、认真地进行交接班工作，不清楚的地方要及时提出，备用金班班交接，前帐不清后账不接。

5、作好班前准备，认真检查电脑□pos机、打印机、计算器、验钞机、制卡机、扫描仪等设备工作是否正常，并作好清洁保养工作。

6、掌握房态和客房情况，积极热情地推销客房，了解当天预定预离客人及会议、确认其付款方式，以保证入住和结帐准确无误。

7、快速准确地为客人办理入住、延房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价，避免客人误解，并需做好客人验证手续和开房登记。

8、准确熟练地收点客人现金打印客人各项收费帐单，及时，准确地为客人结帐并根据客人的合理要求开具发票。

9、对发票、收据的开具要填写规范，据实开具，不虚开金额；

11、每天收入的现款、票据必须与帐单核对相符。

12、妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。

13、备用金不得以白条抵库。未经批准，不得将营业收入现金借给任何部门和个人。

14、做好收银扎帐工作，核对每日营业收入、票据账单是否与报表相符，当班收银要负责将当班期间报表、账单、现金等投财务。

15、严格按照帐务规定处理各种记帐。服从上级主管的安排，认真完成任务。

16、员工应熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。

17、每天整理“离店帐未平”客人帐务，对非正常情况进行处理。

18、正确处理钥匙的发放。

1、执行主管的工作指令并报告工作。负责住店宾客各项费用的结算工作。输入并核对住宿费用及餐饮、客房酒吧、电话、康乐、洗衣、理发、鲜花等费用单据，发现问题及时通知有关部门。

2、负责住宿预收款的足额收取，及欠款催收工作，并做好催收记录。

3、负责超信用限额的信用卡的授权工作。

4、负责编制收银日报并确保帐单、交款单与收银员日报一致。

5、按时解交营业款项，认真做好交接班手续和情况记录。

6、认真细致地做好客人贵重物品的保管、存取工作。

7、按照银行的有关规定做好外币兑换工作。

8、准确掌握当日外币牌价，严格执行外币兑换制度和操作规程。

9、熟悉掌握各种外币现金票面额、支票和信用卡，熟悉现钞、支票、信用卡的真伪识别方法。如有疑问立即同银行有关部门联系。

10、妥善保管好各种货币、凭证，按时复核，每天做好兑换日报表，并及时与银行做好收款的交换。

11、兑换中发生差错，应及时汇报，及时处理。

酒店前台收银岗位心得体会篇五

一、岗位职责概述

做好收银各项本职工作，熟练掌握收银业务，遵守公司各项规章制度及员工手册，服从上级指示并配合上级工作。态度端正，廉洁奉公，有职业道德。

岗位具体职责范围及工作要求

1. 服从上级领导的工作安排，按规定的程序与标准向宾客提供一流的接待服务。
2. 认真地进行交接-班工作，不清楚的地方要及时提出，备用金班班交接，前帐不清后账不接。
3. 作好班前准备，认真检查电脑□pos机、打印机、计算器、验钞机、制卡机、扫描仪等设备工作是否正常，并作好清洁保养工作。
5. 快速准确地为宾客办理有关手续，开房时主动向宾客讲清房价，避免宾客误解，并需做好宾客验证手续和开房登记。
6. 准确熟练地收点宾客现金打印宾客各项收费帐单，及时，准确地为宾客结帐并根据宾客的合理要求开具发票。
7. 对各种发票、收据的开具要填写规范，据实开具，不虚开金额；

9. 每天收入的现款、票据必须与帐单核对相符.
10. 妥善处理宾客的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。
11. 备用金不得以白条抵库。未经批准，不得将营业收入现金借给任何部门和个人。（如会馆总经理因特殊情况可在前台借取现金，但应办理相关手续。）
12. 做好收银扎帐工作，核对每日营业收入、票据账单是否与报表相符，当班收银要负责将当班期间报表、账单、现金等投财务。
13. 严格按照帐务规定处理各种记帐。服从上级主管的安排，认真完成任务。
14. 员工应熟练掌握会馆长住宾客协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。
15. 每天整理“离店帐未平”宾客帐务，对非正常情况进行处理。
16. 正确处理钥匙的发放。

一、岗位职责概述

做好收银各项本职工作，熟练掌握收银业务，遵守公司各项规章制度及员工手册，服从上级指示并配合上级工作。态度端正，廉洁奉公，有职业道德。

二、岗位具体职责范围及工作要求

1. 服从上级领导的工作安排，按规定的程序与标准向宾客提供一流的接待服务。
2. 认真地进行交接-班工作，不清楚的地方要及时提出，备

用金班班交接，前帐不清后账不接。

3. 作好班前准备，认真检查电脑□pos机、打印机、计算器、验钞机、制卡机、扫描仪等设备工作是否正常，并作好清洁保养工作。

5. 快速准确地为客人办理入住、延房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价避免客人误解，并需做好客人验证手续和开房登记。

6|准确熟练地收点客人现金打印客人各项收费帐单，及时，准确地为客人结帐并根据客人的合理要求开具发票。

7、对各种发票、收据的开具要填写规范，据实开具，不虚开金额；

9 每天收入的现款、票据必须与帐单核对相符

10. 妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。

11. 备用金不得以白条抵库。未经批准，不得将营业收入现金借给任何部门和个人。（如酒店总经理因特殊情况可在前台借取现金，但应办理相关手续。）

12. 做好收银扎帐工作，核对每日营业收入票据账单是否与报表相符，当班收银要负责将当班期间报表、账单、现金等投财务。

13. 严格按照帐务规定处理各种记帐。服从上级主管的安排，认真完成任务。

14. 员工应熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。

15. 每天整理离店帐未平客人帐务，对非正常情况进行处理。
16. 正确处理钥匙的发放。

一、岗位职责概述

做好收银各项本职工作，熟练掌握收银业务，遵守公司各项规章制度及员工手册，服从上级指示并配合上级工作。态度端正，廉洁奉公，有职业道德。

二、岗位具体职责范围及工作要求

1. 服从上级领导的工作安排，按规定的程序与标准向宾客提供一流的接待服务。
2. 认真地进行交接-班工作，不清楚的地方要及时提出，备用金班班交接，前帐不清后账不接。
3. 作好班前准备，认真检查电脑□pos机、打印机、计算器、验钞机、制卡机、扫描仪等设备工作是否正常，并作好清洁保养工作。
5. 快速准确地为客人办理入住、延房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价，避免客人误解，并需做好客人验证手续和开房登记。
6. 准确熟练地收点客人现金打印客人各项收费帐单，及时，准确地为客人结帐并根据客人的合理要求开具发票。
7. 对各种发票、收据的开具要填写规范，据实开具，不虚开金额；
9. 每天收入的现款、票据必须与帐单核对相符。

10. 妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。
11. 备用金不得以白条抵库。未经批准，不得将营业收入现金借给任何部门和个人。（如酒店总经理因特殊情况可在前台借取现金，但应办理相关手续。）
12. 做好收银扎帐工作，核对每日营业收入、票据账单是否与报表相符，当班收银要负责将当班期间报表、账单、现金等投财务。
13. 严格按照帐务规定处理各种记帐。服从上级主管的安排，认真完成任务。
14. 员工应熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。
15. 每天整理“离店帐未平”客人帐务，对非正常情况进行处理。
16. 正确处理钥匙的发放。

酒店大堂经理的职责

assistant manager

1. 监督检查前台、服务员的工作质量
2. 处理客人投诉，协助酒店领导和有关职能部门处理在酒店内发生的各种突发事件；
3. 解答宾客询问并向宾客提供必要的协助和服务
5. 监督酒店工作质量的“法眼”
6. 与财务部人员配合，追收仍在酒店住宿客人拖欠的账款

7. 为生病或发生意外事故的客人安排送护或送院事宜
8. 大堂范围内需维修项目，并督促有关部门及时维修；
9. 做好本组范围内的防火防盗工作；
10. 向领导反映有关员工的表现和客人意见；
12. 做好领导指派的其它工作。

礼宾部主管工作职责

chief concierge

- 1、 对前厅部经理负责、根据经理指示制订本分部工作计划，检查 核实计划执行情况
- 2、 培训、考核、督导本分部员工，遵守劳动纪律，遵守酒店规章 制度及工作程序。
- 3、 检查、督导在岗员工仪容仪表、操作技能和语言技巧。
- 4、 听取领班汇报，分配领班工作并加以指导。
- 5、 负责本部排班，安排本分部员工休假并上报批准。
- 6、 掌握当天客源情况、接待重点、安排人力。确保各项工作正常、 顺畅进行。
- 7、 申领和控制，管理本分部的用品与设备高施，定期安排人手进 行维护、保养 。 8、 根据员工表现，及时执行奖惩制度。
- 9、 根据员工思想动向，适时开展积极向上的文娱活动，以调动员 工的积极性。

10、向部门汇报本分部的工作情况，保持与其它分部的沟通、联系 与合作，创建良好的合作氛围。

11□

参加部门会议和召集下属开会，及时进行上情下达与下情上达。

总机工作职责

switch board manger:

- 1、 全面掌握酒店最新的服务设施、服务项目和经营情况，并将相关的服务信息通报属下员工以便更好地向 宾客推销酒店 。
- 2、 检查话务员工作程序和纪律的执行情况，督促部门员工及时、礼貌、准确的接听电话。
- 3、 确保高效而准确的为客人提供叫醒及留言服务。
- 4、 负责与本地电信部门及交换机维护商协调沟通，确保酒店电话系统的正常运行。
- 5、 定期、定量的购买新的影片，并确保在影碟质量及内容健康后供酒店向客人播放。
- 6、 定时更换酒店内部的电话指南。
- 7、 确保每位员工对紧急情况的处理程序，能够熟记于心，保证所有的电话系统都能正常运作。
- 8、 教育督导话务员爱护设备，定期与维护商联系，检查交换机及相关设备的运行情况，定时保养和维护并 保存记录。

9、 负责组织、培训提高话务员的专业技能，树立为宾客服的良好职业道德。

10、 定期召开会议，沟通思想，交流情况。同时严于律己，勤奋工作，以身作则，带领员工努力把工做好。

11、 有强烈的工作责任感，能以身作则。处事公允，合法、合情、合理。有安全和保密意识。

12、 做好每月排班及考勤工作，合理安排员工休假。年度对员工进行工作评估，向上级提议对员工进行奖励 和扣罚。

13、 每月按时完成当月工作总结及成本统计，并制定下月的工作计划。

酒店商务中心主管岗位职责

business center manager

求正常地进行，努力完成每月的各种任务；

2. 根据本中心的具体情况和不同期的特点，制定有效的工作计划，经总经理审批后实

施；

3. 与本中心业务往来部门保持联系，与酒店有关部门保持密切联系，以保证电信业务

的顺利进行；

4. 负责制作各种报表及工作设备和环境的保养及清洁，保证各种设备的正常运行；

5. 熟悉酒店的各种规章制度，熟悉电信业务及工作程序，

对业务质量进行把关

6. 遇有重要客人住店，适当调配上班人员，以便在商业服务方面更大限度地配合酒店的

接待工作；

7. 负责本中心员工的培训工作，包括业务培训、操作技巧、思想素质等，并定期进行考

核；

8. 负责所属员工的班次安排，监督员工的考勤，了解员工的思想动态、工作情况，帮助

员工解决工作上的难题；

9. 督促领班、服务员履行各自的职责，并指导他们的工作，根据下属的工作表现给予

奖 罚；

中 心的工作范围内，妥善解决客人的投诉；

11. 检查当班工作记录，妥善完成上级交办的其他任务。

酒店行政楼层主管的岗位职责

executive floor manager

全面负责行政楼层工作， 督导行政管家为客人提供入住、就餐、商务、离店等全程服务。

1、 全面管理行政楼层的服务工作，做好行政管家培训和考核工作。

- 2、 检查行政管家的 仪容仪表、 礼节礼貌，严格考勤，严格执行服务程序与规范。
- 3、 掌握 贵宾楼层的房态，宾客的情况和必要的信息。
- 4、 迎接并送行每一位vip客人，拜访行政楼层客人，反馈客人意见与建议。
- 5、 与相关部联系并协调工作，确保服务的快捷与效率。
- 6、 及时阅读并处理客人与行政楼层之间的 信函；发现问题及时向经理报告，及时得到妥善处理。
- 7、 保证行政客房的清洁水平。
- 8、 督导行政管家做好客史 档案工作。
- 9、 了解饭店业行政接待情况，不断完善服务品质与项目。
- 10、 了解员工动态，调动员工积极性。
- 11、 阅读并填写交接-班日记。
- 12、 定期总结工作，分析各种数据并上报。
- 13、 完成上级交办的其它工作。
- 14、 遵守国家法律和饭店 规章制度