

# 2023年收银员实习报告(精选5篇)

“报告”使用范围很广，按照上级部署或工作计划，每完成一项任务，一般都要向上级写报告，反映工作中的基本情况、工作中取得的经验教训、存在的问题以及今后工作设想等，以取得上级领导部门的指导。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是我给大家整理的报告范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 收银员实习报告篇一

“十年树木，百年树人。”一年前，我以学生的身份踏入社会。走进了全国最顶级的酒店里学习和接触更多的东西。转眼间，一年的时间就这样过去了，有过喜悦，有过兴奋，有过苦恼，有过忧郁，有过怀疑，使得我从一个初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了酒店的组织结构、人事关系、企业文化，也使我慢慢地适应这个社会。xx个月就这样过来了，用什么词语来形容也没有用“现实”二字更为确切。从去年x月的拿起背包随从着大部队来到xx。到如今再次收拾背包准备返回的时候，心里的确不是个滋味。自己毕竟做了xx个月的xx人，对于xx我依旧有着感情。所以直到现在，我始终为自己是一名xx人而自豪。我要感谢院校，感谢xx是你们给了我这样的机会。从欢迎来访礼宾部到了酒店的党工团办办公室，我很幸运的可以在一年的实习中接触了两个部门完全不同的工作，这两个部门的实习让我接触了很多东西，让我学到了很多。在礼宾部，我钟爱着这份工作，因为我在这份工作中找到了真正的自我。在党工团办办公室，我接触了酒店的行政工作，学会了怎样去做事，学会了怎样去做人。

我还记得自己刚踏入社会，走向xx门槛的时候，自己总认为在学校里学一点书本里的学问就可以在酒店里得心应手，而不明白最大的学问是在生活中，最厚实文章却是在书本以外，现在我懂了，是xx告诉了我们“年光似鸟翩翩过，世事

如棋局局新”的道理。在家里，我们只走得平路，上不得陡岭，更过不得险滩，离开了自己的家，来到一个陌生的大都市，有时候，遇到失落就想轻言放弃，甚至自甘沉沦，而不明白人生有起伏才有真趣、有波折才有韵味。现在我懂了，是xx告诉了我们“凡人为善，不自誉而人誉之；凡人为恶，不自毁而人毁之”的道理。作为一名实习生，在实习过程中，会有埋怨，会有委屈。因为我们总认为只要自己以诚待人、与人为善，公道就会自在人心，而不明白有时自己好心事办得并不好，甚至是好心办了坏事。之所以懂得这么多的道理，是因为xx是xx人用言传身教告诉了我们。我们才让自己更加的有信心，也坚信我们可以为自己喜爱的工作而奋斗。

我热爱自己现在从事的工作，因为我在这份工作中找到了真正的自我，当我满头白发却依然站在酒店的大堂里与我们熟悉的宾客打招呼时，我会感到这是我们人生最大的满足。我始终以自己能够终生去做一名专业的服务人员而骄傲，因为我们每天都在帮助别人，而客人在我们这里得到的是惊喜，而我们也从客人的惊喜中找到了富有的人生。我们未必会有大笔的金钱，但是我们一定不会贫穷，因为我们富有智慧、富有信息，富有责任感，富有助人的精神，富有忠诚和信誉，当然我们还有一个富有爱的家庭，所有的这些，才构成了我们今天的生活。其实，富有的人生不难找，它就在我们为别人带来的每一份惊喜当中。

实习是结束了，但无论是现在的实习，还是以后的工作，我们都会为自己曾经是一名xx人而骄傲，我们的精神也一定像红棉一样绽放。我们也都将倾尽全力，去延续我们肩负的使命：以真诚服务与我们的职业，我们的酒店，乃至整个旅游业。

感谢我的院校，感谢美丽的xx酒店，也感谢在这里生活一年的城市---xx还有你们，我在xx结交的朋友们，你们，是有了你们，我才会做的更好，当然还有最支持我的老爸。

本次实习只是为了将课堂上所学的理论知识与实践经验相结合，为以后课程的工作打下扎实的基础，更有利于对专业课的学习、理解和掌握。同时这次酒店实习的经验将有助于日后就业。

刚到酒店的时候感觉什么事情都很新鲜，毕竟离开学校步入社会工作第一次，每个人都挺激动的，都有一股使不完的劲儿，都把酒店看成是施展自己才华的舞台，想把自己的理论知识和自己的想法付诸实践中。但是理想和现实毕竟是有差别的。当我们正式走上工作岗位之后，发现很多事情并不是我们想象的那样简单。

前台是一个酒店的门面，是客人对酒店形成一个好印象的地方。前台的服务基本涵盖了酒店所能够提供的所有的服务项目，因此需要前台服务人员酒店的各个部门都有足够的了解才能为客人提供满意周到的服务。因此，我在主管的带领下，对酒店客人如何登记入住和退房等的一些基本的前台日常操作有了深入的了解并进行了实际操作。

实习让我们对社会有了新的概念和认识，这个社会是如此的复杂，有时候让人感觉到身心疲惫。在酒店实习后来的一段时间里我发现自己的想法和观点是如此的幼稚，做的时间长了我的思想也放开了。我只把实习当作是体味社会和人生了，从社会的最底层做起，在进行实践的同时，感受社会上的人情事理，积累社会经验和处世之道，了解人际关系的复杂，也许这才是实习生活中最重要的。实习的生活就像一把放大镜，不仅让我看到自己优秀的一面，更重要的是将你在各方面的缺点与不足毫无保留的放大出来，这也是一个人进步的前提。

从我在前台的实习中可以明白，前台的工作量是很大的，而且，当酒店接待重要的客人时，通常是主管千叮咛万嘱咐甚至亲自处理，丝毫不疏忽。从这里看，实践和细节是贯穿酒店每个员工很重要的东西。在领导们的指导下逐渐成长的我

十分感激领导们在我身上所做的付出。

前台的工作看似很简单，但程序复杂且繁多，在这说长不长说短不短的两个月里，我发现要做好一项工作，心态必须调整好，无论工作是繁重还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是去抱怨；当你犯错的时候，要想尽一切办法去弥补你的过失，而不是逃避。

我在工作中也有过失误，是主管和经理们给了我安慰和鼓励，使我对这份工作，对周围的环境和同事越来越喜欢，这个过程很艰辛，但是我挺身走过来了，记得一位年长的长辈告诉我，到了一个新环境要记住三点：一、勤快，二、忍，三、不耻下问，我一直铭记于心。

实习结束了，每个同学应该都有自己难忘的事情，两个月的时间是短暂的，但过程却是漫长的，我要好好地消化一下，将自己的不足之处进行加强，重新整理自己的信心，迎接真正的就业。通过这次实习真正学到了很多实际的东西，而这些恰恰是在课堂上所学不到的。所以说，日后酒店需要的管理人才，必然是经验丰富从基层升上来的，而不是一个具有多高学历却没有实际工作经验的人，酒店需要的服务员，必然是很有服务能力，极其注重细节的人。

## 收银员实习报告篇二

这个寒假我在一家中西餐餐厅进行了认识实习，它虽然只是一间餐厅，但它拥有一百多名员工，它的运营管理是很科学、很值得我们去学习的。我对它的设施布置、仓库管理的体会最深。

首先说明一下长春厨房制造是位于朝阳区工农大路2632号（南湖公园二号门斜对面），收到铺租贵的因素影响，餐厅的规模不是很大。长春厨房制造是个情调非常不错的地方，没有俗气的音乐，没有大声喧哗，人们的说话声像灯光一样

压得很低。装修以黑灰为主调，服务员一身黑色制服，更添神秘感。吃的东西比较丰富，西餐、日本料理和中餐都有，而且味道可口。

实习期间，部门主要安排我学习宴会，会议服务程序。同时作为中餐厅一员，也须全面掌握餐厅对客服务程序，包括预定、点菜、传菜、看台、收银、摆台和收台等一系列服务，同时也全面了解学习餐厅物品的保管与淡季节能方案的制定与实施。在这一过程中，我由一名在校学生，在思想上逐渐成长为一名酒店职业人。实习结束时，无论从思想上，心理上，还是体能上，都得到了很大的锻炼。对自己的所学的专业知识，掌握的更加牢固，对酒店业的现状与发展前景都有了一定的了解。下面就从以下几个方面向老师汇报我的实习收获。

一、作为一名在校学生，能去认识实习，是一次难得的机遇。使我们在掌握基本理论知识后，迅速的加以实践运用。巩固学习成果。同时能对所学知识有了更进一步的深化理解，便于更好的学习。这是学业上的优势。更为可贵的是，我们在实习中成长的更加成熟，无论是思想还是心理上。由于我们一贯生活在校园中，时刻有老师、家长和同学关爱，生活可以说用无忧无虑来形容，很少接触社会，也很少吃苦。在这次餐厅实习中，困难时刻严峻的考验着我们。在餐厅工作的同时，也不可避免的同其他部门产生联系。这样，我就在不断的联系中和在正式员工的介绍下，对餐厅的客房、前厅、销售、财务和工程等部门都有了一定的了解。同时，我还主义积攒一些餐厅管理的资料，时刻充实自己餐厅知识的储备。

二、实习期间，餐厅确实对自身成长起到了很大的促进作用。在实习结束后，回首实习全程，也发现此餐厅经营过程中存在不少不利条件。感觉最不利于餐厅经营管理的是餐厅淡旺季分明。基本上每年的10月到次年的5月为旺季，6月到9月为淡季。旺季时，住房率经常100%，可是到了淡季，0%的住房

率都存在。两者相差悬殊，给餐厅经营管理上带来很大的困难。首先是人力资源的配备。往往出现，旺季时人力配备不足，淡季时，又存在人手浪费现象。这也是为什么这家餐厅聘请大量实习生的原因。实习生比例高的时候可达整个酒店员工人数的60%以上。这个差别明显的淡旺季经营，给餐厅管理，经营销售等带来很大的不便，需要几种不同的管理方案，毕竟淡旺季管理策略不同。而且淡季时，餐厅往往还需要“倒贴”成本在里面。极大的限制了酒店的长远发展。但是这个淡旺季之分，却是受整个海南大旅游市场影响，不是轻易改变的了。如果从另一方面来说，淡旺季之分，也给餐厅带来一个休养生息的机会。旺季时，设施设备的高速运转，造成过度损耗，到淡季时，正好有个缓冲阶段，加以保养。并且在淡季时，可以组织员工培训，加强员工的技能培训，以保证旺季时的服务效果。

三、餐厅作为服务行业，从业人员的素质高低很大程度上影响着服务效果的好坏，并进一步影响服务收益。因此，应大力提高员工素质。以人力资源部为核心，为员工量身订制生涯发展规划。餐厅向来把客人的利益放在首位，目前在业内，也有人士指出，应提升员工利益的地位。因为员工直接对客服务，只有员工的需求得到了满足，才能更好的服务于顾客。这样立足于员工，服务于客人，在满足客人需要的前提下，为酒店争取最大的利益。同样，因为餐厅是服务业，因为现在追求想客人提供人性化服务，所以，我们餐厅内部管理中，也应该实施人性化管理。因为我们的基层员工是直接面向客人的，他们服务质量的好坏，直接关系我们餐厅的整体形象。而员工利益的满足程度，又影响员工上班的工作效率。所以，有一个人性化的内部管理，有一个人性化的企业文化，更能提升员工的素质。让总经理，总监走近员工，走入员工的生活，不是一件坏事。

世界一个必经步骤。每一项操作，每一个动作，每一个表情，我们都能应该给出一个依据。规范化的管理，有利于员工的服务水准的提高和餐厅管理水平的提高，全面化的管理更是

必不可少的。记得我们在接待vip之前，总监总是三番四次的跑我们餐厅。一次，我对总监说，您是不是不放心我们，干吗非得重复的看？回答是：不是不放心，是确保万无一失！小到室温的多少，背景音乐的大小，墙角的卫生，植物的摆放、颜色的搭配，及其灯光的完好和安全通道的顺畅，这不光是营业区域的检查，其范围要涉及到周围几个营业区域。

投诉的。并不是说我们的服务没有缺点。有投诉才有进步，我们应主动向客人了解我们的服务效果。认真虚心介绍客人的意见，我们接受投诉的目的不是处罚员工，而是对我们的经营管理敲响警钟。

另外还想强调下心态问题。作为餐厅人员，良好的心态至关重要。不要怨天尤人，应该谢天谢地，餐厅给了你这个发挥你能力的机会。我大学期间，最值得我尊敬的一位老师在我实习期间给我说过这样一句话“作为一个有前景的员工，一定不能计较眼前的细小得失，否则难以成大气”。

□

## 收银员实习报告篇三

从小到大第一次深入工厂并亲手操作机器，让我感到好奇而又兴奋。

实习车间里，一台台机床运转着，工件被一步步加工成形，虽然工件很简单，操作过程也不难，但是工件上的每一点都融汇着我的汗水，每一刀都刻着我心情。而当我把自己亲手加工的工件交到老师手里时，那种自豪感是必须亲身体会才能感受到的。

不要小看这笨重的机器，正是这笨重的机器奠定了我们的工业基础；更不要小看这简单的操作，正是这简单的操作，构成了实践和理论的结合。这些机器加工成的工件简单也不错，

但试想支撑现代化建设的哪一台机器不是由这种简单的工件来的。

实习仅仅是一个月，但是我们能学到的却很多，尤其是数控机床更是需要我们深入了解，熟练操作，它虽不是最先进的，但是那是一种方向，一种现代化的方向。

对于一名大学生，特别是一名工科的大学生，实践和理论相结合显得尤其重要，而实习就直接提供了这个桥梁，它让我们把从书本上学到的东西加以运用，同时也让我们学习到了从书本上学不到的东西。实习满足了我们好奇的心情，使我们的兴奋感渐渐消退，但是它留在我们心中的却是那种工作时的艰辛，更重要的，它让我们有了一种责任感，对社会发展的责任，对国家的责任。这种责任感促使我更加认真的学习，努力充实自己，用科技知识武装自己，以求尽快的投入到现代化建设中。

## 理论与实践

身为大学生的我们经历了十几年的理论学习，不止一次的被告知理论知识与实践是有差距的，但我们一直没有把这句话当真，也没有机会来验证这句话的实际差距到底有多少。

金工实习给了我们一次实际掌握知识的机会，离开了课堂严谨的环境，我们感受到了车间中的气氛。同学们眼中好学的目光，与指导教师认真、耐心的操作，构成了车间中常见的风景。久在课堂中的我们感受到了动手能力重要性，只凭着脑子的思考、捉摸是不能完成实际的工作的，只有在拥有科学知识体系的同时，熟练掌握实际能力，包括机械的操作和经验的不断积累，才能把知识灵活、有效的运用到实际工作中。

我国现行的教育体制，使得通过高考而进入大学的大学生的动手实践能力比较薄弱。因此，处于学校和社会过渡阶段的



大学就承担了培养学生实践能力的任务。金工实习就是培养学生实践能力的有效途径。基于此，同学们必须给予这门课以足够的重视，充分的利用这一个月的时间，好好的提高一下自己的动手能力。

这里是另外一种学习课堂。通过我们动手，对掌握的理论知识进行补充与质疑。这与传统的课堂教育正好相反。这两种学习方法相辅相成，互相补充，能填补其中的空白，弥补其中一种的一些盲点。

通过金工实习，整体感觉实际生产方式还是相对落后，书本中介绍的先进设备我们还是无法实际操作，实习中的设备往往以劳动强度大为主要特征，科技含量较低，但还是有一些基本知识能够在实践中得到了应用。

## 收银员实习报告篇四

酒店是一个综合各类各色人才、汇集和传播各种信息的复杂社会的缩影。经过这次实习，我受益匪浅，为不久的将来踏入社会提供一次重要的锻炼机会。

### 一、xx服务精神

- (1) 我很自豪地代表xx□
- (2) 我尊重别人。
- (3) 我发挥团队合作精神。
- (4) 我实施安全工作的习惯。
- (5) 我尊重酒店与社区。
- (6) 与他人交谈时，我积极热情地作出反应。

- (7) 我用learn程序让客人称心满意。
- (8) 我了解我们的酒店。
- (9) 我预先估计客人的需要。
- (10) 我对工作了如指掌。
- (11) 我欢迎每一位客人。
- (12) 我遵守电话礼仪。
- (13) 我关注每一位客人的个别需要。
- (14) 我使客人在酒店得到个人化的服务。
- (15) 我让每一位客人感到尊贵。
- (16) 我给客人留下难忘的第一印象。
- (17) 我保持灵活性。
- (18) 我是一个亲切有礼的主人。
- (19) 我会多做一点。
- (20) 我对客人表示真诚的感谢。

通过对xx服务精神的学习和在工作过程中的体会，确实感到它的指导作用很大，如果在工作过程中能够真正贯彻其中，那么酒店的服务水平和质量肯定名列前茅。事实上它引领着xx集团取得了一个又一个的辉煌成就。我觉得xx服务精神对我们的日常生活和工作都有很大的指导作用，有效运用，能够提高我们的人际交往能力，能够改变我们的工作态度，

能够开拓我们的视野.....xx服务精神确实是一个很好的服务精神。

## 二、服务意识的提高

对于酒店等服务行业来讲，服务质量无疑是企业的核心竞争力之一，是企业的生命线。高水平的服务质量不仅能够为顾客留下深刻的印象，为其再次光临奠定基础，而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。多站在客人的角度，为客人的利益着想，是最基本的要求，也是提供优质服务的来源。于细微处见精神，于善小处见人情，酒店服务员必须做到用心服务，细心观察客人的举动，耐心倾听客人的要求，真心提供真诚的服务，注意服务过程中的感情交流，并创造轻松自然的氛围，使客人感到服务人员的每一个微笑，每一次问候，每一次服务都是发自内心的，真正体现一种独特的关注。

通过酒店组织的培训和平时部门的强化练习，锻炼了我的服务意识，养成了面对客人泛出真诚微笑并主动与人打招呼的好习惯；学会了用标准的礼貌礼仪待客；做到了无论在工作岗位上，还是走在走廊上，只要穿着酒店的制服就时刻都有为客人提供最好的服务的意识。服务员是微笑之城的使者，一切为了宾客，为了宾客的一切，为了一切宾客。

## 三、服务水平的提高

礼貌是一个人综合素质的集中反映，要敢于开口向人问好，在向人问好的过程中还要做到三到：口到，眼到，神到，一项都不能少；还要在适当的时机主动为客人提供服务。对于客人的要求，要认真倾听，尽全力去满足，尽管有些不是我们职责范围的事情，也要尽力帮其转达；对合理的但不可能办到的要求，要用委婉的语气拒绝，并耐心地实事求是地向客人解释，帮他寻求其他解决方法。

## 收银员实习报告篇五

随着社会一步步向前发展，报告与我们的生活紧密相连，通常情况下，报告的内容含量大、篇幅较长。相信许多人会觉得报告很难写吧，以下是小编帮大家整理的家乐福超市收银员岗位实习报告范文，希望对大家有所帮助。

法国家乐福集团成立于1959年，于1963年在法国开设了世界上第一家大型超市。1999年8月30日家乐福兼并普罗莫代斯组成世界第二大零售集团。如今家乐福已发展成为欧洲、全球第二大的零售商。家乐福集团被《财富》杂志评为全球500强企业的第22位。家乐福超市于1969年开始进入国际市场，目前在世界上31个国家和地区拥有一万多家销售网点，涉及的零售业态包括大卖场、超级市场、折扣店、便利店、仓储式商店与电子商务，集团的50万名员工正致力于为20亿消费者服务。

家乐福超市于1995年进入中国后，采用国际先进的超市管理模式，致力于为社会各界提供价廉物美的商品和优质的服务，受到广大消费者的青睐和肯定，其“开心购物家乐福”、“一站式购物”等理念已经深入人心，家乐福的经营理念是以低廉的价格，卓越的顾客服务和舒适的购物环境为广大消费者提供日常生活所需的各类消费品。全心全意为每一位顾客服务，以其卓越的服务态度和良好的质量，获得了消费者的青睐，家乐福超市内的购物环境也非常开阔，为消费者提供所有的日常必需品，无论从价格还是到商品，无一不满足消费者的心理，通过实力和信誉在市场上永远都屹立不倒。

如今，家乐福已经成功的进入了中国的25个城市，在华外资零售企业中处于地位。在沈阳，目前家乐福超市有9家，我们实习的地点选在了沈阳家乐福青年店，这个店规模较小，客流量适中，适合我们初学者学习工作。

家乐福青年店地处百联商场负一层，地处市中心，交通便利，地铁2号线开通后将作为交通枢纽，是一个小型中转站。周围有各大商场及住宅区。家乐福致力于融入当地文化和环境，大量聘用当地员工，实现本土化管理，并为本土员工创造事业发展的机会。进入超市后可以看到超市周围设有各个品牌服装店、鞋店、餐厅、饰品店、名茶等专卖店，可以互相扶持盈利。超市陈列呈方块形，中规中矩，一目了然。所陈列商品除了是各大品牌的零售商，也有自有品牌，如生鲜自有品牌，家电自有品牌，杂货自有品牌，其中生鲜类商品95%以上是在当地采购，以确保产品新鲜度并贴近本土消费习惯。收银线设有37个收银台，以便顾客结账时节省顾客等待时间。商场实行自助式服务，免费停车，超低售价，高效率购物等一系列服务政策。使家乐福深入人心，真正达到了“开心购物家乐福，天天购物家乐福”。

对家乐福有了初步的认识和了解后，我们将要在这里，和家乐福的员工们一起学习，共同度过两个月的实习时光。

实习时我们分布于各个部门如：生鲜，物流，收银，防损，理货等。我选择的是收银课，也是超市的一线工作，希望能够限度的锻炼自己，提升自己。

刚学习的时候，只是站在老员工后面，看他们怎样操作，各个步骤都要自己记住，是熟练键盘的过程。刚开始总觉得自己记住了就一定会了，所以申请独立上机操作，可是当自己站在收银台时就不是那么回事了，心里紧张造成手忙脚乱，明明是背好的步骤，就像电脑死机一样全忘了。第一次独立上机就这么不顺利，让我不敢再冒进，还是一步一步脚踏实地的学吧。

（一）.首先是对收银机的认识和熟练掌握。

pos机是专门为收款设计的，在零售业经营中起到至关重要的作用，由主机，专用显示器，小票打印机，专用钱箱，专用

客显等还有多种外围设备，如：红外线条码扫描设备，刷卡器等组成。

当顾客到收银线结账时，我们只需把商品逐个在扫描仪上扫描一遍，屏幕上就会出现顾客所买商品及钱数，所有商品扫描完毕时，在键盘上按一下“合计”键，总钱数就出来了，用起来十分简便，而且提高了速度。

接下来就是结账过程。家乐福结算有三种方式，一是现金结账，二是银行卡结账（也包括外币卡，信誉卡），三是家乐福卡结账。首先现金结账比较简单，只要唱收唱付就可以了，在键盘上输入收到的金额，然后按下“现金”键，钱箱会自然弹开，屏幕上会出现应找顾客的钱数，就可以自行找钱了，不会出错。银行卡结账时，要特别小心，一定要看好钱数，多刷或者少刷都会造成损失，刷完卡后，在键盘上按“信用卡”键。家乐福卡是家乐福超市的消费卡，在刷完银行卡后，要切换到家乐福卡界面时才能继续刷家乐福卡，同样钱数不能刷错。也有同时用这几种方式结账的顾客，所以要看好是哪种卡再刷，如果刷错，到下机结算时就会导致账不平。

## （二）注意事项

作为服务行业，文明用语自然必不可少。收银员在没迎接一个顾客的时候都要说迎宾、送宾语。要询问顾客是否要打包装袋，以及消费方式。每天与金钱打交道一定要谨小慎微，收银员在作业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪现象。不可以擅自离开收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满抱怨，收银员不可以给上线员工结账，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，产生“漏结”，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的偷盗现象。私人物品不要带到收银台，容易与卖场商品混淆，引起误会。收银员不可随意打开收银机抽屉查看数字和清点现金，这样会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员徇私舞弊的怀疑，

现金丢失，造成损失。不启用的收银通道必须拦挡，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报或谈笑，要随时注意收银台和视线所见的卖场内情况，及时为顾客服务。收银员还要熟悉卖场内的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时做出正确的解答。收银员要提醒顾客带走所有所购买商品，不要遗留。

注意离开收银台时的工作程序，离开收银台要将“暂停服务”牌放在收银台上，并用旗子将收银通道拦住，将现金及收银副本全部带走，若有顾客遗留商品，遗留商品交到服务台，并说明情况。如果收银期间需要离开收银台时，要向收银助理请示，允许后清理好收银台，锁好钱箱，拦挡收银通道，放上暂停牌，检查妥当后方可离开。

实习期间，我严守以上操作规则，希望能给顾客带来的服务，圆满完成我的实习任务。每天站到收银台前时都要做好准备工作，使收银台整洁，复写纸和刷卡联都要准备好，站好面向顾客。一天的工作中难免会出现各种各样的问题，在收银线外会有收银助理协助解决问题，发生重复扫描或钱箱打不开等问题时都要找到收银助理及时解决。

除了收银工作以外，收银员还要学会整理退货，查询商品价格，这些都很重要。退货的整理要分为三种，“非食、生鲜、杂货”在收银线上领取的退货都要按照其自身性质进行分类，这也丰富了我对商品的分类知识。其次在查询商品价格的同时也是对员工的考核，员工必须知道所查询商品的原所在位置，知道归属于哪个课，要快速的查出价格，节省顾客等待时间。

收银员每天的工作流程大致相同，但是每天要面对的顾客形形色色，所以每天都要有热情的为顾客服务。长此以往熟练了我的收银技巧，加快了速度，而且出现的错误越来越少，都说收银是一个熟练性工种，经过实践确实验证了这一点。

不知不觉中，两个月的时间过去了，这段时间里，自己学到了很多平时接触不到的知识，并且学会与顾客的沟通技巧，以及处理问题的应变能力，最重要的是自己通过工作实践，知道工作态度的重要性，只要心态改变，外界环境就会随之改变。在校园里学到的知识毕竟有限，如果能结合实践就会有更大的收获。

学校安排的实习非常有意义，用人单位和实习生都有受益。对用人单位而言，是发展储备人力资源的措施，可以让其低成本、大范围的选择人才，培养和发现真正符合用人单位要求的人才，也可以作为用人单位的公关手段，让更多的社会成员(如实习生)了解用人单位的文化和理念，从而增强社会对该组织的认同感并赢得声誉。对学生而言，实习可以使每一个学生有更多的机会尝试不同的工作，扮演不同的社会角色，逐步完成职业化角色的转化，发现自己真实的潜力和兴趣，以奠定良好的事业基础，也为自我成长丰富了阅历，促进整个社会人力资源的优化配置。

我想学生学习的目的不在于通过结业考试，而是为了获取知识，获取工作技能，在学校学习是为了能够适应社会的需要，通过学习保证能够完成将来的工作，为社会作出贡献。然而步出象牙塔步入社会是有很大落差的，能够以进入公司实习来作为缓冲，对我而言是一件幸事，通过实习工作了解到工作的实际需要，使得学习的目的性更明确，得到的效果也相应的更好。

实习过程中我不断学习总结，发现刚刚接触一份工作不可急功近利要脚踏实地自主学习，不能完全依赖，要自己总结思考，下次就不会犯同样的错误。最为重要的就是要有良好的工作状态，积极进取的心态，这样才能做好事，做对事。同时还要学会与他人配合，孤军奋战不仅效率低而且紧不慢。为人处世是我一辈子都学不完的知识，要多听多看，谨言慎行才好。我分别阐述一下自己的观点。



1、自主学习。工作后不再像在学校里学习那样，有老师，有作业，有考试，而是一切要自己主动去学去做。只要你想学习，学习的机会还是很多的，老员工们从不吝惜自己的经验来指导我工作，让我少走很多弯路。我所要做的只是甄别哪些是我需要了解的，长此以往就会找到自己感兴趣的。

2、积极进取的工作态度。在工作中，我不只为公司创造效益，同时也提高了自己，象我这样没有工作经验的新人，更需要通过多做事情来积累经验。特别是现在实习工作并不象正式员工那样有明确的工作范围，如果工作态度不够积极就可能没有事情做，所以平时就更需要主动争取多做事，这样才能多积累多提高。

3、团队精神。工作往往不是一个人的事情，是一个团队在完成一个项目，在工作的过程中如何去保持和团队中其他同事的交流和沟通也是相当重要的。一位资深人力资源专家曾对团队精神的能力要求有这样的观点：要有与别人沟通、交流的能力以及与人合作的能力。合理的分工可以使大家在工作中各尽所长，团结合作，配合默契，共赴成功。个人要想成功及获得好的业绩，必须牢记一个规则：我们永远不能将个人利益凌驾于团队利益之上，在团队工作中，会出现在自己的协助下同时也从中受益的情况，反过来看，自己本身受益其中，这是保证自己成功的最重要的因素之一。

4、基本礼仪。步入社会就需要了解基本礼仪，而这往往是我们不大重视的，无论是着装还是待人接物，都应该合乎礼仪，才不会影响工作的正常进行，这就需要平时多学习。我们每天要重复多少次“欢迎光临”“欢迎再次光临”连自己都数不清，我们以热情的口吻说的时候，顾客会非常高兴，使其产生愉悦的购买心理。反之，会使顾客产生厌烦情绪，甚至吵上一架，这样就得不偿失了。

5、为人处事。作为学生面对的无非是同学、老师、家长，而工作后就要面对更为复杂的关系。无论是和领导、同事还是

客户接触，都要做到妥善处理，要多沟通，并要设身处地从对方角度换位思考，而不是只是考虑自己的事。

通过本次实习，我的能力也有所提高。做事情会比从前更有耐心，更加细心，在工作态度上也有很好的转变。本次实习也为我即将步入社会工作奠定了基础，让我更加坚定自己的信念，努力奋斗，自强不息。

言语是无力的，要付诸于行动才行啊，这次实习为我们即将步入社会奠定了基础，我要一直保持这种工作热情和积极的态度面对接下来的挑战。