

前台收银工作总结(精选8篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

前台收银工作总结篇一

时间真的是转瞬即逝，不知不觉的我已经入职银都酒店近三个月了，在这三个月里，我遇到过挫折、享受过快乐、同时我也得到了友谊，但最终这种种的一切还是让我收获了很多。时间虽然很短暂，但是我每天所经历的每件事，对于我来说都是一种磨练，无形中我得到了很多宝贵的财富。在此我要感谢我的领导对我的细心栽培跟指导，也要感谢同事热情的帮助。下面我就对我近三个月的工作进行一下总结：

一、工作方面

在刚进酒店的开始，我首先对酒店的整体概况进行了一下了解，把酒店各部门的职责跟概况做到了心中有数，以便在工作中能与各部门协调好工作。我在酒店的职位是前厅领班，作为领班我就要不论在工作上跟思想上都要给同事起个带头作用，由于刚到一个新环境，一切工作流程很陌生，所以我先从同事间互动起来，与同事建立良好的关系，大家互帮互助，虚心的跟同事学习业务上的知识，不论是前台接待还是前台收银都要把自己的业务做到熟练，这样才能更好的协助大家工作，也才能在工作中发现问题并及时的解决问题。在这段期间里我主要接触过一次大型的会议“打渔山”，而且得到了圆满的成功。希望在下一年里，能接到更多更大的活动，也希望我能带领我的同事们完成的更好。

二、思想方面

在服务行业，特别是我们前厅每天要面对形形色色的客人，在思想上我们要有一个很高的高度，正确的看待客人的无理要求跟一些不礼貌的语言。我们要学会尊重自己跟尊重他人，只要是客人我们就要微笑服务，尽量满足客人的要求，让客人满意，把解决问题作为一种快乐来享受。对于我们自己的同事也要互相帮助，学会多理解、多人让、多包容，大家共同打造和谐的工作环境。

下面是我对下一年工作的一些计划：

一、结合实际问题做一些培训，首先在仪容仪表方面，每天一定要检查好自己的仪表在上岗，要适当的化淡妆，保持一种蓬勃向上的精神面貌。其次在文化用语上也要将强培训，面对客人要用礼貌用语，不能随意妄为，做到让客人有宾至如家的感觉。

二、加强纪律的管理，在本部门经理的带领下，大家严格要求自己，遵守酒店各项规章制度。在工作上不能马虎大意，不该做的不做。

前台收银工作总结篇二

xx年xx月xx日，从踏入的第一步开始明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

一、服从管理，虚心学习

(二)加强监督，严格把关

(三)阳光心态，相互创造

(四)再接再厉，永创佳绩

没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获。x年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

前台收银工作总结篇三

不知不觉在花之舞谷云养生堂五月之久了，在这几月中有苦、有累、有乐，回想起来也是一种幸福。对于这份工作，我自认是认认真真，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。能够踏实认真的做好这份属于我自己的工作。这是花之舞谷云养生堂的需要更是自己工作的需要。针对自己在工作中遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算对自己的一个工作总结吧。

但是作为前台收银员必需具备一颗积极、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（如：同事之间的相处、员工与老板之间的信任度，自己如何做才是做好得个好等等事项；每个人都希望自己工作的地方是一个快乐的，养人的；更何况我们这儿本来就是养生堂，使人健康，美丽，魅力的地方。）但是我知道这些都是我必须努力去自我调节克服的，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。

前台收银工作总结篇四

即将过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年

初之际，回首过去，展望未来！在公司上班的八个月里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，转接电话，要注意礼貌用语，使用公司的标准用语：您好！龙基物业！之后问有什么可以帮到您的，问清楚对方找哪位，贵姓有什么事情，了解情况后转给相关人员。熟悉公司内部人员的办公电话短号。如果来电方是作广告、推销、网络这些都是与公司无关的来电就要拒绝。如果有人找陈总或其它同事，要注意对方是不是真的有关公司的事情找他们，如当事人不在公司，要根据事情的紧急程度考虑是否把个人联系方告知对方。严格按照公司的指引给予电话转接同时做好保密工作。

看到有来访客人，要立即起身主动问好。对第一次来访客人要问清楚对方贵姓，找谁有什么事，了解来访者的目的后通知相关负责人，其中也要了解是否把客人留在前台大厅还是会客室，还是引客到负责人办公室、会客室。接待客人要笑脸相迎，耐心细致，亲切大方。引客入座后倒上茶水，告知客人已通知相关负责人，请稍等。会客室夏天时开空调，冬天开窗，同时要让会客室无异味，空气流畅。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

要注意对方传给谁，问清传真内容，以免接收到垃圾信息，接受到传真要及时转交给相关人员，如相关人员外出，待返回公司时，要及时通知提示。要查收传真有无缺漏。如果对

方是自动传真，可以不接收。发传真后要注意对方有无收到，是否完整清晰。复印时要注意复印的资料完整否，避免复印资料缺漏。收发传真、复印都要做好登记。如有信件也要及时交给相关人员。

最主要是租赁合同的打印，要快速、准确的打印好庄小姐要的合同，做好编号并装订整齐。领导交待要复印的图纸要确认复印的是否清晰、完整，如复印蓝图，就外出复印，要讲好价钱，并开好收据。

前台大厅随时都要保持整洁大方。每天桌上的烟灰缸要整理好。绿色植被要时常浇水，保持枝繁叶茂。摆在、前台大厅里的名片不够时也要及时添加。

传真机、复印机、打印机没有墨时需及时通知专业人员更换。维护前台的办公用品。饮用水桶数发现不够时要及时叫人送水。前台所需物品不够时，都要及时申请购买如：水杯、复印纸等。如果前台的物品坏了如：窗帘坏了就要叫维修工维修；如果电话线路有问题就要求助电信局。有什么问题都要想办法解决。

以大局为重，不计较个人得失。如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为龙基的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

前台收银工作总结篇五

自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

虚心学习作为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虚心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在果岭这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

服务第一记得章银环经理培训的“100-1=0”这个质量公式，在百分之百的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

正确把握用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更多地了解酒店企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。通过自己的努力，10年8月份进入办公室工作，开始了解日夜审工作内容，办公室基本工作流程，办公室具体工作任务，在坚持收银员职责的同时牢记办公室人员工作职责，在领导的信任和同事的监督下，努力完成各项晋级考核，先将自己的目标画上一个完美的逗号，因为，这并不是自己所期望的，小小的认可将不断的激励自己前进，前进，现将明年工作计划作以简要概括：

（四）再接再厉，永创佳绩再接再厉，再接再厉没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获□20xx年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我最大努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

前台收银工作总结篇六

饭店里无所不在的是效劳文化、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，除了在接受效劳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，饭店是一个到处充满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、文化和修养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是效劳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效劳人员，标准的操作、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修养。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，根本上不会冲着一个人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。比方介绍当地的`旅游资源，比方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拟重要的岗位，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，在收银岗位上的一年后，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。

以上是我在实习过程中的一些感受，从总体上来看这个酒店的经营管理，从我的这一年的实习中可以大体总结出如下几个方面的缺乏：

- 1、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应该把握住的。管理中的上下级关系只

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：管理是一种特殊的效劳，管理者只有做好对下级的效劳，帮助下级在工作中作出优异的成绩，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：市尝顾客和员工！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。

2、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，而是企业生存开展所必需的。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开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开展的必要保证。

3、企业缺少一套有效的鼓励机制和晋升制度。酒店的鼓励机制中过多的注重于物质上的鼓励，而无视了精神上的鼓励。事实上，除了传统的奖惩鼓励外，还有很多的鼓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！

一年的工作已成为过去，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缺乏，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。

xx酒店是我踏入社会的第一个工作地点，在这一年的实习期

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xx酒店给我的这次时机。

前台收银工作总结篇七

酒店的设施、管理和工作都体现了a级的水准，自己以前也有从事收银工作的经受，但到了新的工作岗位上却消逝了一些不适应。在业务主管和同志们的大力关怀下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就主动虚心的向工作阅历丰富、业务水平高的老同志请教，在通过自己的不断努力下，很快就胜任本职，完成任务较好。

来到酒店工作以后，自己对这里的环境和工作内容都特殊的宠爱。单位平常留意对员工全面素养的培育，在学习了常识、管理课程、平安常识、的日常用语和日常行为道德规范等课程后，我们的力气素养得到了不断的提升，团队精神和集体荣誉感大大加强。

在平常的工作中，我能够依据酒店的管理规定严格要求自己，做到不迟到，不早退。做为收银员，我能够严格落实制度，依据职责权限收帐出单，从没有发生侵占单位利益和谋求私利的状况，确保经过自己手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。

作为一名员工，我能够自觉听从上级领导和管理，主动协作好工作，遇事常汇报。平常生活中，关怀照看身边的同事，主动关怀需要关怀的人。不传播小道消息，不背后谈论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。五、留意言行，树立文明、良好的员工形象。在每次上班中，我都特别留意自己的仪容和举止。由于，作为收银员也是呈现酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，急躁的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

（一）、自身的学习抓得还不紧。

在平常生活中，还不能抽空加强学问的学习，充实提升自己，所读的书也多半是一些和消遣的杂志。

（二）、工作的主动性、团结协作意识还有待加强。工作中对上级支配或者本职范围内的事情都能尽心尽力去做好，但在关心他人完成工作和参预单位的一些培训时还表现得不够主动。

（三）、下步预备

1、加强学习，不断提高自身的文化素养。

要加强对文化学问的学习，特别是对外语的学习。争取做到每月读一本好书，每周写一篇小文章，每天看一张报纸。

2、努力钻研本职业务，提升职务技能。

不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。

3、踏实努力，为单位建设进展连续贡献力气。在单位工作的这一年是我学到学问、增长本领的一年，也是我成进步步、欢乐欢快的一年，我要连续保持优点，克服不足，为单位的建设进展贡献自己的一份力气。

前台收银工作总结篇八

随着时间的流逝不禁令人缅怀以往在酒店收银员工作中的努力，虽然看似微缺乏道却能凭借着较好的工作态度感染他人以至于营造出良好的环境。然而随着转正契机的来临意味着自己需要改良以往的工作方式才能够更好地适应职场生活，

毕竟身处于酒店之中应当思考如何做才能提升收银员工作的效率，因此我根据转正前的收银员工作情况进行了总结以便于更好地进行规划。

在收银工作中尽职尽责并处理好当前季度的营业额计算事务，尽管以往在实习期间的收银工作并没要求对酒店营业额进行计算却统计了每天的经营状况，毕竟即便是不同天数间的比照都能够从中了解到酒店工作是否存在着懈怠之处，更何况这类工作的完成涉及到酒店的管理自然需要更加用心对待才行，因此我在初期的收银工作中能够较好地协助老员工处理这类事务并进行学习，待到能够熟练处理营业额的计算以后再参与其中从而做好了相应的分析工作，虽然影响都酒店效益的因素有很多却也要养成定期分析的习惯才有益于收银员工作能力的提升。

处理好收银工作的同时兼任前台接待从而答复客户关于酒店业务方面的问题，由于收银工作需要根据酒店业务进行下去自然需要加强这方面的知识，尽管大多数时候都能够通过咨询前台区域的同事进行了解却依旧无法弥补自身的缺陷，所以我利用工作之余的时间对酒店的主营业务以及相应的花销进行了详细的了解，除此之外也会利用收银工作之便从而学习前台方面的事务，至少对于职业开展而言应当对这方面事务有所了解才能够综合性地提升自身能力。

又蕴含着虚无缥缈的运气成分。

正因为自己在收银工作中还存在着许多值得学习的地方才不允许继续碌碌无为下去，既然能够获得酒店领导的认可并在收银工作中得以转正自然需要认真对待才行，而我在后续的酒店工作中也会履行好收银员的职责并积累更多的经验。