

2023年水上乐园收银员工作总结报告(精选5篇)

报告材料主要是向上级汇报工作,其表达方式以叙述、说明为主,在语言运用上要突出陈述性,把事情交代清楚,充分显示内容的真实和材料的客观。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗?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。

水上乐园收银员工作总结报告篇一

记得xxx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。

四、明确目标,正确把握

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，永创佳绩没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，下半年即将到来，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。

水上乐园收银员工作总结报告篇二

紧张的20____年已经走到了尾声，回首一年来的工作历程，点点滴滴，一路波折，酒店项目在集团领导的带领下，整个建设团队辛勤工作，一步步的朝着目标进发。

一、过去三年多酒店建设历程的回顾

（一）、酒店项目建设背景

2009年自治区政府决定为新疆国际会展中心配套建设酒店，因资金不足，召集区内广汇集团、华凌集团、俊发集团参与投资建设。经政府研究最终确定酒店项目由俊发集团配建，并要求我司按照五星级酒店的品质建设，于20____年亚欧国际博览会前建成投入使用。我司董事长在接到此项任务后，立即与乌鲁木齐市城投公司协商成立新疆红光大酒店有限责任公司，全面启动酒店的项目建设。根据政府相关部门推荐选定武汉设计院(国际会展中心设计单位)参与酒店的设计，并于2009年底，先后与新疆银都酒店管理公司、浙江开元酒店管理公司，就酒店的经营托管问题进行洽谈，最终董事长以前瞻战略眼光，决定引进国际知名酒店品牌公司运营红光大酒店，为新疆及会展中心建设一座真正意义上的国际品牌的五星级酒店!经浙江绿城酒店管理公司联系，我司与凯悦酒店管理集团、希尔顿酒店管理公司等多家国际品牌的酒店

管理公司进行了接洽。由于政府要求的完工日期很紧，为保证酒店能按期完成，酒店项目在未确定酒店管理公司、设计图纸未完成的情况下全速推进。

(二)、工程建设方面

一、二期主体和屋面工程并通过五方验收；人防三期完成了主体和室外四周的防水以及基坑回填工作。20____年完成了酒店样板间的验收、-1—11层大部分内外隔墙砌筑抹灰和80%地下室地面垫层，完成了酒店4-11层机电安装主系统施工和地下室部分机电设备管道的安装，外幕墙完成了90%以上的封闭工作。室外景观、锅炉房及外网工程完成了80%的工程量。

(三)、方案设计方面

我司与希尔顿酒店管理公司于20____年12月26日签订管理协议；武汉设计院于20____年1月底完成酒店项目主体设计；我司与上海派瑞迪公司于20____年4月10日签订景观顾问协议；我司与美国hba新加坡设计团队于20____年4月28日签订室内设计顾问协议；我司与北京贝科公司于20____年7月05日签订机电顾问协议；我司与深圳厨源公司于20____年7月26日签订厨房洗衣机顾问协议；我司与上海绿克公司于20____年8月11日签订灯光顾问协议；我司与北京京金宝公司于20____年9月06日签订声学及影音顾问协议；我司与上海必维公司于20____年11月29日签订消防顾问协议；五星级酒店涉及多家设计单位、十家顾问公司。酒店系统多、专业性强、功能全、品质要求非常高，从20____年3月项目部五人团队开始介入酒店方案至今，酒店方案的对接人员从对酒店一无所知到深入配合，到目前为止-1-11各层平面已基本确定，各顾问与深化设计公司都已进入最后的设计收尾阶段，计划在2014年元月24日酒店项目的室内设计图纸全部完成。

二、20____年工作回顾

根据集团领导制定的20____年工作目标，在集团领导的大力支持下，整个项目团队经过一年的努力，完成了以下工作：

在集团领导的支持下，带领整个团队做好hba设计方案的对接工作，针对董事长对酒店的建设要求，组织项目部方案对接人员与酒管公司及hba进行沟通落实工作；督促武汉设计院于2月底前，按照hba设计师的设计方案，重新完成酒店的设计修改工作；与hba上海公司协调设计进程，督促hba设计师加快酒店的设计进程；3月初带队前往深圳组织hba设计师对样板间家具和灯具的实物审核工作，并最终协调各方尽快开展样板间的审核验收工作；3月22日组织了酒管公司□hba对酒店样板间的初次验收，并于6月25日完成样板间的整改工作，最终在7月6日组织样板间二次验收并通过；通过整个项目团队与各顾问公司特别是酒管公司□hba的各种方式对接，最终在12月13日完成所有设计方案的收口工作，设计进程得以最终快速推进，为明年的正常施工创造了条件。一年来经常组织安排项目部方案对接人员参与各种协调会和技术交流会，以确保酒店按照五星级酒店的品质要求顺利进行。

(二)施工现场的协调管理工作

(三)、招投标管理工作

星级酒店品质高，为保证集团董事长对酒店质量的高品质要求，从酒店建设开工伊始，依靠团队力量对前来参与酒店建设的各潜在投标人及主要设备的投标人进行登记、考察、甄别梳理工作。通过大量的技术交流会、组织团队中的主要技术人员参观学习了解，并通过与酒店项目各顾问公司充分的沟通，确定了参与酒店项目的原则和标准—必须是近五年内参与过三个以上的国际品牌酒店项目的单位和产品方能入围酒店的投标工作。通过选定可靠的招标代理公司参与酒店的招标工作，建立酒店项目的招采制度，通过全员参与共同把关，平时工作中不断强调企业精神和个人责任的思想教育，

尽可能控制并规避了业主的风险。在20____年5月—8月，为确保公司制定的今冬冬施的进度安排，组织项目部的全体人员分工协助，全面完成了相关设备的招标采购工作。通过在开标后的二轮甚至三轮有策略的谈判，在保证设备性能和品质的情况下，使得整个酒店设备的招标价格普遍低于市场价，为酒店项目建设节省了大量投资。

(四)、造价管理、进度款审批控制及合同洽商工作因酒店的建设进程一直处于三边工程的状态，20____年上半年，在成本部只有两人的情况下，组织相关人员，及时对收到的图纸进行核算，为集团领导提供资金控制的依据；在没有施工图纸而又需要与施工单位签定合同的情况下，及时给公司领导建议采用费率合同，会同项目部造价人员对取费的类别，记取的方式等逐项逐条把关，确保在今后的结算中尽可能的保证我方的利益。每月会同成本部相关人员、监理公司对各单位的进度报表进行审核，根据各单位现场施工进展情况，及时进行资金的调配工作。积极配合公司领导的工作，汇集团队力量完成酒店项目的合同审定工作。

(五)、协助集团领导做好红光山景区工程项目管理工作

(六)、负责华域龙湾项目的工程对接工作

(七)、负责协调管理吉木萨尔千佛洞景区工程建设项目

(八)、完成集团领导临时交办的其他工作等

三、酒店项目建设历程的经验和教训

首先非常感谢集团领导过去几年来对我及整个团队的信任和支持！回首三年多来，酒店建设走过的历程，有很多值得我们去总结反思的东西，希望这些问题能在今后的工作中真正引以为戒，确保酒店的建设能沿着正确的思路和方向前进！

(一)、项目定位不够清晰明确

酒店项目接手伊始，政府及整个项目团队对酒店的品质和要求不清晰，酒店建设团队未与政府做充分有效的沟通，因政府不切实际的工期目标冒进，致使酒店建设一直处于“三边工程”的恶性循环之中。

(二)、缺乏酒店建设的专业培训

整个酒店建设团队对高品质五星级酒店建设管理经验不足，导致酒店设计对接工作一直处于失控状态、工作流程不清，对酒店的建设标准不明，处处被酒店管理公司牵着走、被动挨打。同时因为对酒店的建设没有专门定期常态化培训、对酒店的建设流程不了解，造成对参与酒店建设设计及施工单位的工作量、工作范围估计不足，设计返工现象严重。

(三)、酒店项目配备人员不足

1、高品质五星级酒店涉及的专业多，功能全，品质高。设计阶段需要各专业与各个顾问公司综合配合协同作战。在酒店建设实际处于“三边建设”、项目团队不懂方案设计对接流程的情况下，酒店项目方案对接人员配备严重不足，很大程度上制约了设计进程，方案对接人员任务过重压力过大，边摸索边学习，为保证现场施工，方案组每个人长期处于超负荷工作状态，即便这样，因为人手严重不足，无法做到及时调整并总结，盲目应对，这对于整个项目的设计进程产生严重影响。

2、由于人员不足，不能定岗定职，现场管理制度不够清晰明确。现场方案对接人员兼顾现场施工技术管理、招标、合同审查和进度审核等包括酒店外的多项工作；施工现场技术管理人员分工调整频繁，存在职责分工相互重叠、责任划分不清致使现场工作存在疏漏无人收口的情况。20____年是酒店进展最为关键的一年，酒店一期、二期、人防地下室、室外景

观、锅炉房、外网等项目全面展开施工。虽然20____年酒店项目部人员得到了一些补充，人员由原来的一个工程部7个人增加为13人两个部门一成本部、工程部。但因未能有效及时的配备人员和现场管理疏漏致使整个现场管理相对较为混乱。

(四)、工程处于“三边状态”，致使参与建设的各方无法完全投入正常的设计、施工，工程建设处于时停时走的状态，增大了现场管理难度和各家的建设成本，各家均相互推诿，不敢承担责任，致使整个项目建设团队业主与监理公司、总包、分包间的矛盾众多，现场安全文明施工管理混乱，现场施工存在很多质量问题。

基于上述存在的种种隐患和问题，20____酒店项目部年未能完全实现年初制定的工作目标，集团领导果断决策，酒店项目的精装暂缓招标和施工，打破了酒店建设从开工伊始就一直延续困扰大家的“三边状态”，使整个项目得以修身养息并回到正常的工程建设程序中。相信通过20____年冬季集团领导对整个酒店建设团队的调整，在集团领导的正确带领下，2015年5月1日试营业的目标一定能够实现！

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

水上乐园收银员工作总结报告篇三

我从事收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自己应有的贡献。现针对自己的工作情况以及在工作中遇到的问题总结如下：

一、遵守超市的作业纪律

收银员在营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的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，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，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗现象”。

在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。因为收银台上随时都可能有顾客退货的商品，或临时决定不购买的商品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道必须用链条拦住，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与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的情况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的商品，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作出正确的解答。

二、认真做好商品装袋工作

超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中.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;对包装袋装不下的体积过大的商品,要用绳子捆好,以方便顾客提拿;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。

三、注意离开收银台时的工作程序

离开收银台时,要将“暂停收款”牌放在收银台上;用链条将收银通道拦住;将现金全部锁入收银机的抽屉里,钥匙必须随身带走或交值班长保管;将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的收银员;离开收银机前,如还有顾客等候结算,不可立即离开,应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的收银台结账;并为等候的顾客结账后方可离开。

以上是我对整年工作的总结[]20xx年在工作岗位上学到了很多,相信20xx年我会做得更好!

水上乐园收银员工作总结报告篇四

转眼间,来到x这个大家庭里已经x个月的时间了,20__年x月在__的号召下,我们从四面八方聚集到这里,为了我们共同的目标在努力奋斗着。从一片狼藉到x月x日以一个崭新的面貌展现给广大客户,我们走过的路是坎坷的,但这一路是幸福的。因为我们见证了这个我们亲手创建的酒店、一个全新企业的诞生与成长。我们前台收银在这个过程中从不熟悉到熟练,在工作中哭过笑过,但也得到了提高和成长。

在过去一年工作中,收银全体同事很好的完成了酒店交给我们的各项工作任务,认真对待工作中的每一个问题。努力学习、坚持不懈,打好了酒店开业来的第一仗。在前期会员卡、高价房的销售和合作企业客户的维护上,取得了一定的成绩。在人员方面,我们做到了员工主动辞职率为“0”,有效的降低了酒店的招聘和培训成本。但在以往的工作中还有不足之

处，如：

1、沟通不到位，同事间沟通还存在不太顺畅的地方，沟通的方式方法仍需要改善，与财务的沟通应该再进一步，合作上还应该加强。

2、账务处理方面还需加强学习，建议财务应定期的对收银进行财务方面的培训和业务指导。

3、销售方面，在近年关的工作过程中，前台销售业绩不理想，会员卡和高价房的销售下滑。在下一年我们会打起精神，加强推销力度，努力提升前台销售业绩。

20__年是一个崭新的开始，但也将是不平凡的一年，因为我们要面对的是更加复杂的市场环境和更加严酷的竞争局势。20__年我们应该问自己，我们以什么立足市场，拿什么与涌现的众多竞争者抗衡，凭什么占领新亚洲的一个份额。作为前台，我们要做的是提高我们的服务品质，加强业务操作，只有更好没有。团结一致、再接再厉，努力做好一名合格并且优秀的__人，在平凡的岗位上创造出不平凡的成绩，与__共同进步！

水上乐园收银员工作总结报告篇五

不知不觉，在超市工作也已经一个多月了。从刚开始的生疏到后来慢慢的熟练，也经历了一番磨练，这期间感触颇多，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，因为曾经我是一个多么不善于与人沟通的孩子。

在局外人看来，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要开会，然后才开始一天的工作。上岗时我们要做好上岗5部曲，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最好的心情带给顾客，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”。

在短短的一个多月收银过程中，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，每次有不懂的问题时，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。

在工作的这段期间中，热门思想汇报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。

在收银的过程中难免我们会遇到一些刁蛮的顾客，记得有一次周末，超市人特别的多，当时我就遇到了这么一位刁蛮的顾客，由于她得态度极其的恶劣，还用脏话骂了我，当时我很气愤也很激动，所以并没有及时通知主管过来解决问题，而是很无所谓的说了一句“如果你对我有什么不满可以到服务台去投诉我”。就因为这么句话那天我就被顾客投诉了。不过后来在主管的细心指导下我吸取了教训，这不仅让我明白了如果以后遇到这种事就不应该正面和她们发生冲突，而

应该找主管及时解决。更懂得了“顾客永远是对的”道理。因为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。

今天小编为大家收集资料整理回来了一些关于的范文，希望能够为大家带来帮助，希望大家会喜欢。同时也希望给你们带来一些参考的作用，工作总结如果喜欢就请继续关注我们的后续更新吧！

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！

以下是我个人在这段工作时间内所感悟到的一些必须懂以及必须自我要求的观念：

1、急客人之所急，想客人之所想。

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！

2、对顾客笑脸。

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。

3、不要对客人做出没有把握的承诺。

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。

4、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结账令客人满意。

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。

5、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。

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，让我们为一起并肩作战吧。加油。