

2023年收银员工作总结表格(精选14篇)

党委党支部是党员向党组织交流思想、反映问题、汇报工作的重要渠道和平台。小编为大家整理了一些教研实施步骤和注意事项，希望对初次进行教研的教师们有所帮助。

收银员工作总结表格篇一

转眼间年行将接近尾声，我们将迎来崭新的年，回首xxxx年，我对这一年的工作进行以下总结：

xxx年度工作完成情况以下：

根据超市各项规章制度，再结合本部分的实际情况，特制定员工考核细则，并利用早会的情势组织员工学习，该细则主要以现金的方式实施奖罚，提倡多奖多罚，并建立具体的奖罚台帐，力求奖罚平衡，到目前为止，嘉奖和处罚的金额基本持平。由于该奖罚细则的目的主要是杜绝员工出错，所以对老员工多扫漏扫等原则性错误，重办不怠，而对才上岗不久的新员工则以批评教育为主，处罚为辅，在严厉处罚的基础上体现出人性化管理。

想法，实行轮岗制，将收银台表现优秀的员工调往服务台锻炼，将服务台优秀员工调往现金办，截止到目前为止，各岗位员工均适应新岗位，且信心十足的在本岗位上继续工作下往。

在年上半年，超市还未成立保洁组，故保洁工作暂时由前台部代理，由于保洁职员普遍年龄偏大，造成职员难以管控，且劳动疏松，劳动力低下，鉴于此种情况，特根据其逐日实际工作情况和职员数目，制定岗位操纵要点，将超市保洁范围划分为三大块，且每块都有专人负责，杜绝由于各种缘由酿成的职员脱岗，串岗行为，保洁工作的细化，在一定程度上改善了超市的卫生状态。

鉴于现金办工作的特殊性和需要性，在便于管理的基础上，将现金办的工作整理出一份具体的操纵流程，并组织现金办职员学习，由组长逐日跟进员工工作完成情况，闲时整帐，忙时上机，不但进步的了现金办的工作效力，也在一定程度上改善了收银台排队结款的现象。同时，在不影响平常工作的情况下，结合现金办职员的要求，减掉了一些没必要要的帐目，并将5天一整帐更改成10天一整理，避免浪费时间及精力。

年超市新增加了手机钱包业务，由于手机pos机不与收银pos机相干联，且前期手机消费方式的多样化，及手机pos机易损坏，信号不好，移动公司后台维护错误等情况，在一定程度上影响了收银员的收银速度，同时，由于对手机支付各项功能不熟习，造成卡纸，不打印小票，或交易重复等，对此，我部分特利用空闲时间对pos机进行专项研究，并屡次请教移动公司相干人士，目前，通过各项测试及平时积攒的经验，对手机支付进程中可能碰到的情况基本能够予以解决。

前台部是一个特殊的工作岗位，职员均属80后成员，其中不乏90后，职员稳定性相对各营运部分来讲较差一些，年轻易冲动，心理素质差等因素在一定程度上影响了我部分的工作，对此，我们在招聘的时候侧重于本地80后成家的职员，有效的下降了部分离职率。

短款一直是本部分员工头痛的题目，而大金额短款更是让新员工防不胜防，且在短款以后找不到缘由，更加影响了员工工作的积极性，因此，我们特地将每次短款的情况记录下来，并组织员工分析可能出现短款的缘由，及避免短款的方式方法，并整理出来，公示上墙，以备员工学习。

由于服务台赠品较多，活动内容不同，造成赠品积存，且随着超市开业年限的加长，帐目不清的情况比比皆是，对此，6月份特组织专人对服务台的赠品进行盘存，把不需要的或早已未发放的赠品退回收货部，服务台只放置经常使用赠品，

腾出的存包柜用于平常寄存包服务，这一措拖有效的减缓了存包柜不够的情况，同时减轻了服务台职员工作压力。

为使工作责任明确化，今年10月份，对服务台的工作进行公道化分，明确到人，服务台的每项工作都由专人负责，并定期对其工作完成情况进行抽查，分歧格者纳进考核。

职员传帮带一直是公司发展进程中重中之重的题目，而人才不能及时发现，不但影响了平常工作，同时也不利于公司的长远发展。因此，及时发现人才，培养人才成了工作中一项不可或缺的事。今年度，我部分一共上报后备职员6人，后期因个人或其它缘由，终究确定服务台两名员工为后备帮带对象，并指定帮带师傅，定期组织培训，以三个月为限，使期熟习本部分工作情况及相干知识。为其以后走上领导岗位做好展垫。

今年9月初，现金办增加一项办卡业务，为避免办卡进程中出现的一系列题目，本部分特别加强了对储值卡办理的管控，不时进行抽查，对私自办理团购业务的职员一经发现给予严厉处罚。

收银员工作总结表格篇二

我是一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司已经有将近三个月的工作时光了。

转瞬之间已经到年底了，在这三个月的时光里，我有欢喜，也有过失落。

自我不但学得了很多专业知识，同时也学会了人与人之间的交往，这对自我来说是十分宝贵的。

同时也是自我取得的巨大进步。

也许超市工作对大家来说，都觉得是一件很简单的事情。

收银员只负责收银，其他员工各司其职，不会有什么难的。

没有一项工作是简单易做的，只有努力才能够做好！透过近三个月的工作和学习，卖场的工作我也能够应付自如了，或许这些话有些自满，但当有状况发生时，组里的人都会向我伸出援助之手的。

这是我心中不经万分感动。

这这三个月的时光里，自我一向持续着工作室的热情，心态也是一平和为主。

我深深的明白，作为一名卖场的工作人员，坚决不能够把个人的情绪带到工作中来。

顾客永远是对的，这是我们工作的宗旨，所以我们要以会心的微笑去接待每一个顾客，纵然顾客有事无理取闹，我们也要做到沉着冷静，持续好自我的心态，尽量避免与顾客之间发生矛盾。

虽然自我做收银工作时光不是太长，自身的专业素质和业务水平还待提高，到自我觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服困难。

我们要树立良好的形象，因为我们不仅仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。

在工作期间我们要用心的想老员工请教和学习，能够踏实认真的做好这份属于我们自我的工作。

这是公司的需要更是自我工作的需要。

针对自我在工作遇到的问题，探讨自我的心得和体会，也算对自我的一个工作总结吧。

在这段工作期间，自我感觉到还有很大的不足，对于自我的业务水平和技能还有待提高，这样才能在方便顾客的同时也方便我们自我的工作，是我们的工作效率有所提高。

当然自我觉得对顾客的服务才是最重要的，作为服务行业的一员，我们能做的就是服务顾客，让顾客满意而归。

这就要求我们自身具备良好的个人素质，做到热情耐心的接待好每一个顾客，不要在工作中中将自我的小情绪带进来，这样会让你在工作中出现许多不必要的麻烦，为了防止自我与顾客之间产生矛盾，我们务必要持续好自我的心态。

这也是我们为自我所做的准备，只有做好这些，有足够的资本，才能在这份岗位中脱颖而出，要明白在一份平凡的工作中作出不平凡的成绩，这并不是一件易事。

时光飞逝，虽然自我在这份岗位中之工作了短短三个月时光，但给自我的感受却很深，无路实在自我做人方面，还是在自我的工作当中都给了自我很大的帮忙，在今后的工作当中自我就应多学习多进步，做好做精自我的工作。

为了完美的明天，我们努力吧。

收银员工作总结时光飞逝，转眼在收银岗位里的我已有三年。

在那里，我有过欢喜，有过悲伤，但更多是收获，成了我成长路上的一笔财富。

在此，我感谢领导给了我这个平台，让我得到很好的锻炼。

给了我施展才华的'舞台。

我将珍惜我的选取——做一名合格的收银员。

记得曾听说过这样一句话：“越是艰苦的地方，越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。

”来到新世纪工作之后更能感到这句话的好处。

每一天基本上在同一个收银台工作几个小时，应对的是数不清的顾客，其中的艰辛是不言而喻的。

但我并没有因此而放下过，个性是在我们丰都店，门口个性冷，此刻是冬天，我们所受的冷更是能够想象得到的。

每次个性上2号台的员工，手、脚全部都冻肿了，夏天太阳直射着我们，但我并没有因此而放下过坚持。

“顾客就是上帝”的宗旨，在收银员这平凡的岗位上，肩上的担子却不轻：每一天重复着相同的工作，还要对顾客解释他们所有的疑问，而且不管顾客说了多么刻薄的话，都务必学会忍耐，把所有的委屈压在心底。

在过去的工作中，我们总会遇到一些问题，比如商品标价与电脑不符时，我们应及时通知值班长进行核实，并要请顾客耐心等待，还有就是必须要运用微笑服务，当你对顾客微笑时，不管顾客对我们有多么不满，此时他的情绪必须会随之晴朗。

微笑是最迷人的表情，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，当你微笑时世界也在对你微笑。

再就是要讲究语言艺术：“温语慰心三冬暖，恶语伤人七月寒。

”不要与顾客发生争执，不侮辱、挖苦、讽刺顾客。

作为一名收银员，我深深明白我们就是新世纪的窗口。

在工作中严格遵守收银员操作规范的同时，应有饱满的热情，用会心的微笑接待身边每一位顾客，应对日益竞争的这天，怎样才能留住顾客，赢得顾客满意？我们唯一取胜的筹码就是带给优质的服务。

在以后的工作里吗，只有努力学习，提高自身素质，提升服务技巧，让顾客高兴而来，满意而归。

以上就是我在工作中所感触最深的，期望自我以后能够在工作中努力做到这些。

我相信，只要我们所有的员工齐心协力，新世纪明天会更加辉煌！

收银员工作总结时光飞逝，一年的时光即将走过，在过去的一年里有喜有忧，也从各位同事那里学到了许多宝贵经验，现针对自我在过去的一年工作中，所遇到的问题谈谈自我的心得和体会，为过去的一年工作画上句号。

作为与现金直接打交道的收银员，我认为务必遵守卖场的收银纪律。

收银员在营业时不可随意将自我私人现金拿出来，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。

收银员不可为自我的亲朋好友随意结算收款，以免引起不必要的误会。

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。

即使短暂离开收银台时，也要先将自我所收营业款点清，将离开收银台的原因和回来的时光告知临近的收银员或同班同事。

离开收银台前，如还有顾客等候结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请顾客到其他的收银台结账或为等候的顾客结账后方可离开。

作为卖场的一线，很清楚在工作时务必持续冷静。

顾客永远是对的，这是我们服务行业的唯一宗旨，所以我们务必始终面带微笑接待每一位顾客。

纵然有个别的顾客会有些无理取闹，我们也务必沉着冷静，持续好自我的心态，避免与顾客发生冲突。

我们务必要做的也是唯一要做的是帮顾客解决问题，而不是给卖场带来新的问题。

虽然做收银的时光不是太长，也很清楚自身的专业素质和业务水平还有待提高，但我也明白，只要用心去做、去学，就能克服困难。

只要不计较回报的付出，就会有所收、有所获。

我们作为卖场的前台，要树立良好形象，因为做为直接与顾客接触的一线，我们所代表的不仅仅是自我，同时我们也代表着公司的形象，顾客会从我们的言行举止，对卖场窥一斑而见全貌。

在工作期间我要用心的向老员工请教和学习，能够踏实认真

的做好这份工作，这不仅仅是我目前的工作态度，也是对未来工作的承诺。

在工作之余，自我还就应学习关于商品和财会方面的专业知识，我们只有不断的学习，不断的提高，不断的进步，才能立足于如今竞争激烈的社会中，这也是我们为自我所做的准备，只有做好这些、有足够的资本，才能够在未来的工作里游刃有余。

这也是我目前的目标，我会继续努力，将自我的工作做得更加出色，让身为领导的各位明白，我所说的不是一句空话，我会努力。

收银员工作总结一年来，在经理的正确领导下，在同事们的用心支持和大力帮忙下，我能够严格要求自我，较好的履行一名领班的职责，圆满完成工作任务，得到领导肯定和同事们的的好评。

总结起来收获很多。

一、在工作中学习，不断提高自我的业务水平作为一名收银员领班，首先是一名收银员，只有自我的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下方的人员。

虽然我从事收银员工作已经三年，且取得了一了定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，透过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下方的同志做指导。

二、做好了员工的管理，指导工作，领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律己，大胆管理，在生活

中又能无微不至的关怀下方的员工，因此他们都十分尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了经理的肯定。

三、合理安排好收银员值班、换班工作，收银员的工作不累，但得细心，因此收银员务必任何时候都持续良好的心态和旺盛的精力。

因此，在给几名员工作排班时，我总是挖空心思，既要让收银员休息好，又不能影响超市的工作，还要照顾好她们的特殊状况。

四、抓好一级工作，给领导分忧，做为一个领班，能够在收银员一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对超市里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

这一年，虽然工作取得了必须的成绩，但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们收银员一齐努力，必须会把工作做得更好。

收银员工作总结光阴似剑，时光如梭，我们满怀喜悦迎接新的一年。

在以前的工作过程中经历了许多事情，从工作过程中也总结了许多经验和教训。

作为一名收银员，我总结了以下资料：一：作为一名营业员要有良好的工作姿态，良好的待客态度，热情接待顾客，要了解顾客的购物需求，为顾客营造一个温馨的购物环境。

二：对待顾客要用礼貌用语，说话语气要尊敬、亲切，不要对顾客大声说话，要注意自我的仪容、仪表，动作要大方，举止礼貌，作为一名合格的收银员，要随时注意价格的变动，熟悉卖场的各种商品，个性是特价商品信息，在收银过程中

要做到唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。

扫价时商品价格要与电脑相符，如不相符时，随时通知商管和店助调价，在收银过程中不要漏收、少收、多收。

当然也有许多不足之处，有时自我情绪不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，但是我会尽量注意自我在工作中持续良好的心态。

总之，我十分感谢领导对我的支持和帮忙，给我一个工作的机会。

我相信，在我以后的工作中，我会越来越努力，让我们共同努力把北山越办越好。

收银员工作总结表格篇三

时间如白驹过隙，转眼又到了自我总结的时候。在xx超市的收银岗位上，我坚持严谨的完成了自己这段时间的工作任务，保证自身能准确、严谨且面带微笑的为顾客服务，保证收银的准确。

作为一名收银员，我们的工作十分严格，不仅要面对一些急躁的顾客，更要处理各种各样的收银工作，如果不仔细的去处理，很容易就会在工作中犯下错误！对此，我在工作中一直都严阵以待，让自己能咱工作中保持良好的态度和责任感，在工作方面只出现过较少的错误。如今，回顾自己的工作，我对近期来自己的情况又有了新的了解，在此，我将自身的工作情况总结如下：

为此，我在工作中时刻都警醒着自己，并在生活中有良好的规划，保持自身对工作的积极态度，您能乐观的看待工作，绝不让自己在工作中犯下马虎，这也是我的责任！

在工作中，我坚持严格对待自己的岗位任务，认真结算好每一笔账单，并坚持每天清洁工作岗位，给顾客留下一个干净的好印象。

除了保持严格的态度，并认真做好收银任务，我也坚持遵守领导的指点，在工作中尽量保持礼仪和微笑。有时候前台太过忙碌，让人顾不暇接，但我也始终坚持微笑，因此尽管忙碌，但排队的顾客们也都能理解，并会给我善意的微笑。

在近期的工作的中，因为一些缘故，我们在工作上也遇上了一些麻烦和问题。如在x月x日的活动中，一名顾客没有看清活动的规则，导致产生了纠纷问题，尽管我们一直努力和客户解释，但因为现场有些混乱，影响到了其他顾客的购物体验。

但好在后来的领导及时的出面处理，顺利的解决了顾客的不满。对此我也感到十分钦佩，同时也认识到，作为收银，我们有时候也会遇到这样的问题，为此，锻炼自己的口才来为顾客解释问题，避免出现纠纷也是十分重要的。

通过这次的总结，我又有了新的收获，相信在今后的工作中，我也能有更加出色的表现，在工作中让跟多的人满意！

收银员工作总结表格篇四

在门诊药房工作期间，严格遵守处方调配制度，认真按照“四查十对”处方审查制度，发现处方中存在的配伍禁忌、剂量、规格等方面的差错，及时与医生沟通。准确调配认真核对并发放处方7万余张，未出现任何差错事故。操作熟练、迅速，尽可能减少病人取药等候时间。对发放到患者手中的药品，主动向患者讲解用药常识与注意事项，尤其对孕产妇及小儿用药注意事项作耐心交代，为群众提供快捷、准确、优良的药学服务。

在临床药学室工作期间，坚持每日参与新生儿科临床查房工作，一方面向医护人员学习临床一些知识，另一方面通过查看病历，监测、审核临床用药，及时了解患者的病情及用药全程。在药物选择、给药剂量、途经、方法等方面向医生及护士提供咨询和药物治疗服务信息。此外，积极配合并圆满完成卫生部“医疗质量万里行暨抗菌药物专项整治工作”的检查工作。

按照医院处方点评制度规定，组织开展门诊处方点评工作。联合计算机中心设计并初步完成处方点评信息化模块，提高处方点评效率。一年来，每月抽查门急诊处方、孕产妇、儿童、抗菌药物处方等进行专项目评。分析评价结果，及时发现、纠正医生不合理用药现象。

学习上，加强药学和临床基础理论知识学习，不断充实和更新自己的知识，积极阅读国内外文献，了解并掌握专业的学术新动向，熟练掌握药学基础理论、基本知识和基本操作技能，利用药学专业知更地指导临床合理用药。积极参加本专业的各项学术活动，参加省级年会1次，不定期参加培训班及x若干次，发表会议论文1篇。承担1名药学本科生的毕业实习的带教任务，使该生圆满完成实习任务及毕业论文的撰写。

作为一名临床药师，我认为自己做的远远不够，在专业上，我要更加认真努力的'学习，提高专业素养，在工作中，应该提高沟通协调能，和临床医生和护士更好的沟通，提高患者的合理用药情况。美好的20x即将开始，我会不断努力，不断突破，力争将自己的工作进入更高的层次，为我院合理用药的发展，做出贡献。

本人自xx年x月份参加工作至今，已经两年时间。在这两年中，在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，我各方面都取得了很大的进步。

记得当初毕业的时候，我刚刚来到北站大药房时，还是个对社会完全不了解的生活。俗话说：“活到老，学到老”，本人一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，不懂就学，是一切进步取得的前提和基础。做好全面工作。我在北站大药房学到很多知识。例如：药品的分类、分处方和非处方、还有药品用法用量、药品的配伍禁忌。怎样懂得给顾客介绍药品了。还有器械是怎样的用法。这样才能介绍给顾客怎样使用。

在今后的工作中，我将继续努力把工作做好。朝着以下几个方向努力：

1、学无止境，时代的发展瞬息万变，我将坚持不懈地努力学习各种关于药房知识。并用于指导实践，以更好的适应社会发展的需要。

2、熟练的掌握各种器械的装备和使用方法，还有药品的用法用量，我将通过多看、多学、多练来不断的提高自己的各项技能。

3、实践是不断取得进步的基础。并提高自己解决实际问题的能力，并在实践的过程中慢慢克服急躁情绪，积极、热情的对待每一位顾客。

4、总之，在这两年里我学到了不少知识使我不断成长。我做的已经是的了。我相信在今后的工作中，我还是会继续不断的努力下去。虽然这两年来，我的工作是有瑕疵，不过这是无法避免的，因为谁也不是圣人，出错是在所难免的所以我不会过多的苛求自己。不过我相信，只要我在北站大药房一天，我就会做出自己的努力，将自己所有的精力和能力用在工作上，相信自己一定能够做好！

收银员工作总结表格篇五

xxx年，我们认真贯彻落实上级领导的指示精神和具体要求，继续发扬创业时的艰苦奋斗精神、强化队伍建设、抓好市场营销、确保安全质量、开源节流、增收节支、大胆的开拓从而取得了良好成绩。

作为刚踏入社会的我，深知自己要学的东西有很多很多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着信心和期待去迎接它。

在工作中，虽然我只是充当一名普通而重要的收银员的角色。在这段时间的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

今年我们紧紧围绕“规范管理，塑造形象、强力营销、增创效益”的工作指导方针、以市场为向导，树立“三种意识”即全员营销意识、全方位成本意思、全过程质量意识：实行“三化”即程序化、规范化、数字化管理，经过餐厅全体员工共同努力，取得了较好的成绩。以下是我这一年工作的总结。

(1)安全创稳定。通过制定“安全第一、质量为主”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和餐厅忙而不乱的安全稳定。

(2) 实施了品牌管理，餐厅主抓八大工作。

- 1、以效益为目标，抓好销售工作
- 2、以改革为动力，抓好餐饮工作
- 3、以客户为重点，抓好物业工作
- 4、以质量为前提，抓好后厨工作
- 5、以“六防”为内容，抓好安保工作
- 6、以降耗为核心，抓好维保工作
- 7、以精干为原则，抓好人事工作
- 8、以“准则”为参照，抓好培训工作

(3) 员工是餐厅的主导。

1、为全面了解掌握我餐厅的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来餐厅的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，限度的满足客户的要求。我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则。采取一切措施避免不必要的开支。

2、在餐厅的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、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涵养。

3、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小、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：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，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。

餐厅缺少一种能够凝聚人心的精神性的餐厅文化。一个民族有它自己的民族文化，一个餐厅同样也需要有它自己的餐厅文化。餐厅文化的建设不是可有可无的，而是餐厅生存发展所必需的。当餐厅面临各种各样的挑战时，又需要餐厅中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。

以上是为我此次工作的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在餐厅的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢餐厅能提供这样的工作机会，感谢领导的帮助，在此祝愿餐厅能够越办越好，一年比一年赚的多。

收银员工作总结表格篇六

时光荏苒,20xx年已经过去一半,有成功,有收获;有失败,有教训。当然在部门领导的指导下,在两位主管的带领下,我们一楼圆满完成了收银管理任务,我也慢慢的成长起来。回首走过的路感慨颇多。下面就上半年的得失做以下总结:

一、团结并带领一楼所有收银员,保证收银工作正常开展。一楼收银员承担着鞋帽,黄金珠宝,化妆,烟酒等商场主要销售大户的收银任务,金额大、笔数多,由此也带来发生的特殊矛盾多、管理难度大、管理工作量大,工作时间长等问题,但我积极响应石书记“要发挥主观能动性”的要求,不怕苦,不怕累,不在困难面前低头,勇敢面对,圆满完成了

收银任务，基本完成了“保证收银工作正常开展是工作中心，维稳和提升服务水平为工作重点”的工作目标。

二、加强员工的思想教育，使一楼收银员“顾客至上”的服务理念得到升华。治人在于治心，要提高员工的服务水平就要让他们在心里树立服务至上的价值观，树立顾客至上的服务理念。为此，我们一楼充分利用早会这一有力宣传阵地，积极宣讲服务，通过绩效考核进行引导，以工作现场指导和个别谈心相结合的方式改变收银员“只收钱”的片面岗位认识。

三、加强培训工作，从思想到行为，从业务技能到服务技能全方位开展培训工作。

收银员的工作在我看来分为两部分，一部分是体力劳动，也就是指正常的收银劳动；一部分是感情劳动，就是我们的服务。在体力劳动方面，我们积极培训收银员“支票填写”、“储值卡验证码操作”、“真假钞辨别”、“银行卡操作规范”等内容，同时我们又充分利用“违规代卡贩子验卡”事件邀请领导对全员进行培训，以鲜活的实例作为例证，收银员易于接受并改变，现在大部分收银员都能做到使用托盘，唱收唱付。另一方面服务水平提升的培训也是我们的工作重点，为了配合商场提档升级的要求，完成部门提升服务水平的工作目标，我们在五月和六月分别就“服务语言”、“服务态度”、“服务流程二十一步”、“微笑服务”等方面进行培训。涌现了像李茜、高萍、潘萍等服务水平较高的收银员。

四、主动学习业务技能和管理技巧，提升管理水平。二楼在冬天是销售旺季，发生的事情也多，这给我学习收银技能提供了很好的平台，我充分利用这一机会学习“电子券转储”、“特殊退换货操作方法”、“隔日调账”等基本业务技能，我想只有自己的业务技能熟练了，收银员才会佩服你，才会找你解决问题。我想我做到了。三月中旬，由于工作需要我

被抽调到一楼。虽然一楼总体来讲面临收银压力大，涉及部门多，收银员结构复杂等诸多困难，同时又是商场的服务窗口等客观条件，它却是我提升管理水平的绝佳机会。我积极融入一楼的管理，学习管理知识，融入收银员当中，与收银员建立了良好的关系。在工作实践中提高自己。

管理的对象是收银员，因此首先要和收银员处好关系，融入他们，建立良好的沟通交流平台，我想没有人愿意信任一个“陌生人”。为此，我每天都会花一定的时间与他们进行沟通，慢慢的我的电话多了，他们找我处理的问题多了，这是他们相信我的能力！我的付出终于得到了回报！

到现在，我总共亲身跟四个主管学习业务技能和管理水平，开始的时候分别在杨芸芬主管和任佳主管学习管理技能，然后是王群主管和高磊主管，各有管理特色，这也给我一个学习多样化管理的机会，我也认真听取他们的经验和指导，提升管理艺术。或许这是我的一个优势吧。

五、协助主管针对一楼出现的“不穿工作服”和“空岗”等现象狠抓纪律，加强走动式管理。由于一楼收银员人数多，人员结构复杂，来自不同的部门，收银员的素质参差不齐，所以在保持纪律方面还有所欠缺，为此到一楼后，在主管的带领下加强巡场力度，对违纪现象零容忍，多盯，紧盯，盯到改正为止，增加检查次数，防止违纪现象死灰复燃。针对空岗现象，充分利用“bfv600”系统，在后台查询交易明细，找出充分的证据，用事实说话，让收银员心服口服。收到很好的效果。同时针对部分员工个别谈心，说明商场的现状和要求，讲清利害关系，部分落后人员的收银素质有了很大提高。

六、协助主管处理好人员协调安排和处置突发状况。由于商场装修，从六月份开始我们一楼就开始休年假，到七月份，休假人数过度集中，排班难度大，不过我们本着“以人为本，人性化排班”的原则，对班次，对人员做出合理协调。既保

证了收银工作的正常开展又满足了收银员的实际需求。

六月，畅宁师傅家突遭变故，我们立即协调人员班次，保证收银秩序，安抚员工情绪，配合部门组织完成爱心募捐。并及时关注事态发展，上报部门。

七、及时调整心态，化解浮躁心理，将抱怨化为工作动力。在工作中由于事情繁琐，经常会产生浮躁心理，但绝不能把情绪带到工作中，作为管理者这是决不允许的，这样很容易造成恶性循环导致与员工的关系恶化，甚至会把这种情绪带给员工。学会调节心情，面带微笑，将好心情带给员工，那么我的员工就会带着好心情去服务。

许多时候，我也在抱怨，抱怨工作中的一切，抱怨不公平。但换一种眼光看周围的一切，我就会有另外一种心情。刚毕业充满梦想，这是件好事。但是我懂得梦想只有在脚踏实地的工作中才能得以实现。浮躁的人也都有自己美好梦想，但始终无法实现，最后剩下的只有满腹的牢骚和无边的抱怨。只有在工作中才能沉淀自己，用自己的工作成果来实现自己的价值。

八、继续学习新知识，充实自己，提高人文修养。

(1) 向领导学。

领导之所以是领导，是因为他必然有过人之处，有许多我不具备的特质。如果能随时随地向领导学习，那么我想我会在以后的工作中做事会更尽心尽力。只有这样我才会知道什么是自己应该做的，什么是自己不应该做的。反之，如果只是为了工作而学习，就会得过且过，不负责任，认为自己永远是打工者，永远是基层人员，自己永远也没有发展机会。

(2) 向同事学习

每一个人身上都存在着不同的优点，同事或者在业务技能上强于

我，或者在思想认识上高于我，那么，向他学习，学习他的业务技能，学习他的思想认识，对我的工作都能提供极大的帮助。

作为一名新入职的管理人员，要保持一种低姿态，多向老师傅学习，不仅能在业务水平上提高自己，而且还有助于自己处理好同事关系，为自己营造一个良好的工作氛围。虚心向别人学习，人人都有错误，但人人也都有可学之处。

（3）向工作中的所有事情学习

所谓“吃一堑、长一智”，世上所有的经验，都是由“事情”积累而来的。在我的成长过程中，每经历一件事情，都是给我提供了一次极好的直接学习的机会。实践是学习的最高境界，而“事情”所体现出来的，就是实践。收银管理工作可能较为繁琐，也会遇到各种各样的矛盾和问题。所以我想在工作中做的每一件事，都是学习和锻炼自己的机会，如果能够充分利用这些机会，在每一件事情被解决的过程中，所学得的知识与技能必然会有所增加。

书籍是人类的朋友，多读书可以提高自己的修养，且不谈“书中自有颜如玉、书中自有黄金屋”等功利驱动的学习理念，就是在日常的交往过程中也没有人会和一个没有修养的人建立朋友的关系吧。所以每个月我都会购买大约一百元左右的书籍，来充实自己，更新自己，提高自己。在我看来现阶段最有价值的投资莫过于书籍与知识。当然，现在我是一名基层管理者，书以致用，所以购买的书籍大多是管理工具书和心理研究的书籍，当然也不乏历史知识和饮食方面的。着实受益匪浅。

收银员工作总结表格篇七

xx年，我部门认真贯彻落实上级领导的指示精神和具体要求，继续发扬创业时的艰苦奋斗精神、强化队伍建设、抓好市场营销、确保安全质量、开源节流、增收节支、大胆的开拓从而取得了良好成绩。

作为刚踏入社会的我，深知自己要学的东西有很多很多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着信心和期待去迎接它。

心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

一、xx公司经营概况

二、xx工作总结

(1) 安全创稳定。酒店通过制定“安全第一、质量为主”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

(2) 实施了品牌管理，酒店主抓八大工作。1、以效益为目标，抓好销售工作2、以改革为动力，抓好餐饮工作3、以客户为重点，抓好物业工作4、以质量为前提，抓好客房工作5、以“六防”为内容，抓好安保工作6、以降耗为核心，抓好维保工作7、以精干为原则，抓好人事工作8、以“准则”为参照，抓好培训工作。

(3) 员工是酒店的主导。1、为全面了解掌握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情况，

进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，最大限度的满足客户的要求。我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则。采取一切措施避免不必要的开支。

2在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、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涵养。

3、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小、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：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，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。

三、归纳

酒店缺少一种能够凝聚人心的精神性的酒店文化。一个民族有它自己的民族文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展所必需的。当酒店面临各种各样的挑战时，又需要酒店中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。

收银员工作总结表格篇八

光阴似剑，时光如梭，转眼20__年已经过去了，我们满怀喜悦迎接新的一年。在以前的工作过程中经历了许多事情，从工作过程中也总结了许多经验和教训。现对20__年的工作进行总结以及对20__的工作进行计划如下：

我于20__年x月到__商场工作，作为一名收银员，我总结了以下内容：

1、作为一名营业员要有良好的工作姿态，良好的待客态度，热情接待顾客，要了解顾客的购物需求，为顾客营造一个温馨的购物环境。

2、对待顾客要用礼貌用语，说话语气要尊敬、亲切，不要对顾客大声说话，要注意自己的仪容、仪表，动作要大方，举止文明，作为一名合格的收银员，要随时注意价格的变动，熟悉卖场的各种商品，特别是特价商品信息，在收银过程中要做到唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。扫价时商品价格要与电脑相符，如不相符时，随时通知商管和店助调价，在收银过程中不要漏收、少收、多收。当然也有许多不足之处，有时自己心情不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，不过我会尽量注意自己在工作中保持良好的心态。

总之，我非常感谢领导对我的支持和帮助，给我一个工作的机会。我相信，在我以后的工作中，我会越来越努力，让我们共同努力把__越办越好！

1、收银员在上班前应先作好营业前的准备工作。预备好零钞，以便找数；检查使用的收银机、计算器、验钞机等设备，并做好清洁保养工作。

2、准确打印各项收款单据、发票；及时、快捷收妥客人消费款；在收款中做到快、准、不错收、漏收；对各种钞票必须认真验明真伪；收到伪钞自赔。

3、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。出现长款或短款，必须如实向上级汇报，按公司财务规定长款入公司帐，短款当事人自赔。

- 4、按公司外汇兑换率收取外币，不得套取外币，也不得自兑外币。
- 5、每天收入的现款、票据必须与单据相符，认真填写营业报表，字迹清晰，不得涂改，连同收款菜单、卡单、签单单据核对后，交审核员审核对帐后转交会计签收作帐，现金、信用卡票据等款项交出纳、营业收款单据交审核员并签收。客人需要发票要进行登记，主管级签名才有效。
- 6、备用周转金即时收银钱，必须天天核对，专人保管如有遗失自赔，绝对不得以白条抵库私自挪用。
- 7、一切营业收入现金，不准乱支。未经总经理批准（必须书面签名，可在总经理电话同意后补签），不得在营业收入现金中借给任何部门或任个人。
- 8、使用信用卡结帐时，必须按银行培训的使用规定和操作流程办理。
- 9、每一位收银员在当班营业结束后，检查当班营业收入单、卡数量与现金签单及信用卡结算等是否相符，同时根据当天票、款、帐单做出营业报表上交财务审查无误后早，才能下班。

收银员工作总结表格篇九

时光飞逝，转眼间我已经来到宾馆快三年了，在这近三年的时间里我在部门领导和同事们的关心和帮忙下不断成长，在思想觉悟、工作技能、为人处世方面都有了进一步的提高。收银员工作是一个需要仔细认真的工作，是宾馆的一个重要岗位，我们宾馆需要处理好餐厅预定、餐厅收银的工作，工作虽然繁忙，可是很充实。接下来将一年的工作总结一下：

- 1、不断加强自身的学习，提高自我的业务素质。

作为一个合格的收银员，我们应当及时的注意商品的变化，了解工作的资料，不断充实自我的专业知识，这样才能在遇到客人的问题时，及时解决、准确无误。在遇到不动不会的地方就要进取虚心的向老同志请教，要经过自身不断地努力，将自我的工作努力做好。

2、爱岗敬业，不断加强各个人本事素质。

单位此刻正在推行七常管理法，这是一个先进的管理思想，宾馆在七常的推动下也取得了长足的提高，可是自身还需要进一步的消化与理解，努力领会七常精神不断推进自我的个人本事素质，与宾馆一同提高。

3、严于律己，遵守单位的规章制度。

在平时的工作中，我能够按照宾馆的规定严格要求自我，做到不早退、不迟到，严格落实财务制度，按照职责办理业务。

4、团结同志、服从管理、乐于助人。

作为一名员工，进取主动配合好宾馆的各项活动，认真完成工作，团结同志，当身边同志遇到困难需要帮忙时，自我必须尽自我所能帮。

5、注意言行、树立礼貌、健康、良好的员工形象。

作为一名直接应对客人的人员，我们要时刻坚持良好的工作态度，热情待客，要了解客人的需求，为客人营造一个良好的环境，坚持宾馆的形象，为客人供给最满意的服务。

虽然有提高可是自我还有很多不足，在接下来的一年里，我还要再接再厉，向先进的同志学习，不断提高自我。

1、继续加强学习，不断提高自身的文化素质。最近千里马系

统刚刚更新，我还要努力尽快的熟悉，不断地提高自身的业务水平，向业务精湛的同志学习，做到用心工作，少出错、零失误。

2、贯彻执行宾馆的七常推进，努力领会七常内涵，争取先进，提升自身的同时，多为宾馆做贡献。

3、严格要求自我，认真实行贯彻财务制度，多请示汇报，多询问学习，工作多沟通，让自我的工作更上一层楼。

在单位的这几年，我学到的很多的知识和本领，在接下来的时间里，我将继续坚持优点，克服不足，不断提高，为宾馆的建设发展贡献自我一份微博的力量。

收银员工作总结表格篇十

有人说收银员就是简简单单的收钱工作，有人说他的内容很复杂，不仅收好钱，还要应对不同客人的脾气，那么他的工作到底是怎样的，一起来看看深圳地区某位收银员工作总结：

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作，收银员详细的工作总结。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！

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！

收银员工作总结表格篇十一

不知不觉，在家具商场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家具商场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，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。这就需要我们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，家具商场人特别的多，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。

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，但在我眼里，它无处不显示着独有的魅力。因为从中教会人很多道理，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，不断地提高自己的服务技巧。只有不断学习才能磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。无论是多么渺小的工作岗位，都会有它自己的领域，散发出属于它的光芒。在茫茫社会中，寻找属于自身的价值，创造美好的未来！

收银员工作总结表格篇十二

转瞬之间已经到年底了，在这一年的时间里，我有欢喜，也有过失落。自己不但学得了很多专业知识，同时也学会了人与人之间的交往，这对自己来说是十分宝贵的。同时也是自己取得的巨大进步。现将一年来的工作总结如下：

1、不断加强自身的学习，提高自己的业务素质。作为一个合格的收银员，我们应该及时的注意商品的变化，了解工作的内容，不断充实自己的专业知识，这样才能在遇到客人的问题时，及时解决、准确无误。在遇到不懂不会的地方就要积极虚心的向老同志请教，要通过自身不断地努力，将自己的工作努力做好。

2、爱岗敬业，不断加强各个人能力素质。单位现在正在推行七常管理法，这是一个先进的管理思想，宾馆在七常的推动下也取得了长足的进步，但是自身还需要进一步的消化与理解，努力领会七常精神不断推进自己的个人能力素质，与宾馆一同进步。

3、严于律己，遵守单位的规章制度。在平时的工作中，我能够按照宾馆的规定严格要求自己，做到不早退、不迟到，严格落实财务制度，按照职责办理业务。

4、团结同志、服从管理、乐于助人。作为一名员工，积极主

动配合好宾馆的各项活动，认真完成工作，团结同志，当身边同志遇到困难需要帮助时，自己一定尽自己所能帮。

5、注意言行、树立文明、健康、良好的员工形象。作为一名直接面对客人的人员，我们要时刻保持良好的工作态度，热情待客，要了解客人的需求，为客人营造一个良好的环境，保持宾馆的形象，为客人提供最满意的服务。

虽然有进步但是自己还有很多不足，在接下来的一年里，我还要再接再厉，向先进的同志学习，不断提高自己。

1、继续加强学习，不断提高自身的文化素质。最近千里马系统刚刚更新，我还要努力尽快的熟悉，不断地提高自身的业务水平，向业务精湛的同志学习，做到用心工作，少出错、零失误。

2、贯彻执行宾馆的七常推进，努力领会七常内涵，争取先进，提升自身的同时，多为宾馆做贡献。

3、严格要求自己，认真实行贯彻财务制度，多请示汇报，多询问学习，工作多沟通，让自己的工作更上一层楼。

收银员工作总结表格篇十三

时间过得很快，一晃而去永不回头，宾馆收银员工作总结。昨天的苦与乐将成为过去。我们要面对的不是昨天，也不是明天，而是现在。所以昨天有多少成功与失败那不重要，重要的是在今天做到最好。

有句话说的非常好!淘汰，其实不是你没有能力，而是你是否在乎你的工作。是的，其实不是你没有能力去胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好。其实每个人对他的现状都是不满的，但是为什么在这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天;最后被淘汰呢?其实很

简单，那就是对工作的态度不一样。

工作一年了，在这一年中我做了些什么，有些什么高兴与苦恼的事。回想过去有很多辛酸苦乐，在工作态度上也迷失过方向，走了一点小小的弯路，不过那都是将要过去的事了，总结错误，用于下一年的工作中，那才是我现在要做的。也许各位同仁认为在工作中没有什么乐趣，如果你这样想那么就错了。其实只要善于发现，工作中是有很多值得我们高兴的东西。

有的时候我也会抱怨怎么会这样，我经常做一些扫地，收餐盘，拖地一些无趣的小事，连小学生也会的事，直到有一天我看了两个故事后，我的态度改变了。第一个故事说：日本的一个***，曾经在他年青的时候发生的一个真实的故事，他年青的时到一家酒店当服务员。开始的时候经理叫他去洗厕所，他认为这份工作，没意义。整天无心工作。他的心事被经理发现了，就当着他的面把厕所洗干净后在马桶里装了一杯水喝了下去。经理的举动让他太为感悟。后来他学会了认真细心的工作。最后取得了成功。

还有一个故事是肯得基老总相到台湾发展，于是就在当地招一名总经理，当所有考核都过关后，最后一项考核是清洗卫生间，这让所有考生都很惊牙。最后他通过了最后一项考核。后来他的老波告诉老总他家的卫生间一直是他清洗的。

收银员工作总结表格篇十四

20xx年以来，我主要从事__宾馆前台收银员工作，在领导的正确指导和同志们的关心支持下，我始终秉承客人至上的宗旨，坚持高标准、严要求，认真完成了领导安排的各项工作任务，自身的思想素质、业务水平和综合本事有了很大的提高，取得了必须的成绩。现将我这一年来的工作情景总结如下：

在这一年工作期间，我坚持把加强学习作为提高自身素质的重要途径，认真学习宾馆酒店服务礼仪和结账业务知识、收银注意事项等知识，经过不断的自我学习，不断磨砺个人品行，努力提高职业道德修养，提高了自身的服务技巧。

我作为一名宾馆收银人员，在工作中能够认真履行岗位职责，进取主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上做出力所能及的贡献。

一是认真做好收银工作。我努力学习收银业务知识，认真核对应收账目，做到了结账及时迅速，应收款项条理清晰，令客人满意。

二是坚持热情周到服务，不把负面情绪带到工作中来，在工作中进取主动，没有发生因自我的心境影响对客人服务态度的现象。

三是做到微笑服务，针对不一样客人供给不一样的服务，急客人所急，想客人所想，以最有亲切感的一面让客人体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作中遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎。

四是不随意对客人承诺。当客人的需求需在其他部门或个人的协助下完成时，我能够做到主动咨询清楚后再作决定，给客人一个最准确的答复，让客人明白他的问题不是能够立刻解决的，而我确实在尽力帮忙他。

五是坚持原则，婉拒客人的要求。许多客人在前台要求多开发票，我就委绝婉拒，并提议客人能够在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为酒店增加收益，又能满足客人的需求，但绝不附和客人而违背原则。

六是增强缺位补位意识，让客人高兴而来，满意而归。

前台收银处是客人离店前接触的最终一个部门，所以通常会 在结账时投诉宾馆的种种服务，而这些问题并不必须由收银 员引起，我能够主动向其他个人或者工作部门讲明情景，请 求帮忙，问题解决之后，再次征求客人意见，弥补其他同事 或部门的工作失误，沉着冷静地发挥好中介功能，加深客户 的信任度，从而与客人建立亲密和互信的关系，留下对宾馆 方面的良好印象。

在工作作风方面，我始终坚持热情周到、主动服务、严谨细 致的服务态度和脚踏实地、埋头苦干的服务精神。在工作中， 尊重领导，团结同志，严于律己，谦虚谨慎，主动理解来自 各方面的意见和提议，增强做好收银工作的职责感，以饱满 的热情投入到工作中去。在遵守纪律方面，我能够严格遵守 各项规章制度，较好地落实请销假制度，严守工作纪律，维 护宾馆工作人员的良好形象。

在今后的工作和学习中□20xx年工作计划：

- 1、自觉加强学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，向 自我的工作生活实践学习，逐步提高自我的业务水平和综合 素质。
- 2、努力提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴 实践中完善和提高自我。

总之，我在今年的工作中取得了必须的'成绩，但距离领导和 同志们的要求还有不少的差距：主要是对业务知识的学习抓 得不够紧，学习的系统性和深度不够等。在今后的工作中， 我将发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度负责的精 神，脚踏实地、尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同 志们对我的期望。