

# 收银员的总结心得(优秀17篇)

通过写考试总结，我们可以及时总结考试中的经验和教训，以便在以后的学习中更好地应用。这里有一些学习总结的典型样本，供大家阅读和借鉴，相信能给你的学习总结提供一些有用的素材。

## 收银员的总结心得篇一

时光飞逝，一年的时光即将离别我们而去，在感叹时间过得如此之快之余，不免回首过去一年与同事们度过的美好时光、工作中出现的不足以及取得的成绩。在年底的时候，由于公司业务需要，我临时调整了工作岗位，面对新的工作，我积极努力地学习，向身边的经验的同行请教，从而较顺利的完成了各项工作任务，现将一年来的工作情况总结如下：

在这一年的工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在工作中，我发现想要应付自如地做好一项工作，无论工作是复杂、繁忙还是清闲，都应该用积极认真的态度去对待，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。在工作期间我吸取了不少的经验，增添了不少见识。但是作为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，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，因为我们旅游购物行业

不变的宗旨就是服务，而服务的理念就是“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。

我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈；不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪。商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的；我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

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！工作中我刻苦学习业务知识，在收银台几位经理、主管的指导下，我们收银台的同事们努力工作，从理论知识到实际操作我们都扎实的掌握，不论到前台为客人进行面对面的服务，还是后期的清、盘、结算，都能做到“精细、精准、精确”，为公司做好财务方面的第一道防线。

在这一年的工作中，我也曾有过失误，是部门的几位领导给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，感觉所有的苦、累都很值，同时，我又感到很大的压力，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。因为我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，

而是我们生活的必需。

人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正完整的人生。对我个人而言，这些经历具有很重要的意义，都会伴随我这一生，从一个不懂世事的单纯女孩，蜕变成为现在能够独立面对一切困难和压力的坚强女孩，我很感谢公司领导和各位同事给我的无私帮助，在自己的工作岗位上实现自己的人生价值。

过去的成功与失败都已成为昨天，我们都不应该还站在昨天的成绩或失败当中炫耀或者悲伤，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不足，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。

## 收银员的总结心得篇二

回顾今年这么多月的工作历程，在领导和同事的指导与帮助下，我从一名刚接触商场的门外汉成长为一名基本熟悉各项业务的经理。在这段时间里，我认真的履行岗位职责，努力的做好本职工作，现已基本熟悉业务流程，但自身仍存在着众多不足，在此将今年的工作做一个总结与汇报。

1、日常管理，不仅要保“量”，更要保“质”；

每天的巡场除了保证次数外，更要对巡场中发现的问题及时记录并处理，从店面的卫生、亮照到展员的工服、纪律，我们要时刻按照商场规定严格执行，对于不符合规定的要及时更改，不能立即更改的通知负责人限期整改，以期真正做

到“眼之所及，心旷神怡”。当然，经理也不仅限于店面经理，我们更要走进店面，深入了解店面的经营情况，及时与商户负责人沟通，把握商户的思想动态，以做到“为我所用”。

由于近期展员更换频繁，新老展员交接不畅，也给我们的日常经理带来了一定的不便，如工服领花不齐，对商场规定不了解以及开单不熟练等问题时有发生，我们在日常巡场及周例会上都会强调，并邀请财务部专门开展过单据填写类的培训，目前已有较大改观。

## 2、招商清费要“稳、准、狠”。

鉴于各种原因，负一楼空租摊位较多，招商有一定的压力。但是我们在领导的支持和帮助下，招商工作中一直坚持“看准把稳”，平时多渠道的搜集各品牌信息，看准那些有意向的商户，我们时刻跟踪，变有意向为有想法，直到最终确定进驻。由于老合同即将期满，新合同签订在即，这对我们是一个挑战，更是一个机会，我们要利用好这个契机，程度的解决空租问题。清费方面，对于经营确实有压力的，我们要稳住他，促销活动时给予一定的支持，平时经常与商户沟通，为其经营提出一些建议，让其了解到我们的负责，从而解决费用问题。

对于那些恶意欠费的商户我们要够狠，限期结清，否则采取一些发函、断电、封门甚至状告的措施威慑他，并在合同期结束时视情况而定是否续约，以期为在场商户的稳定经营提供保障。

通过这么多月的工作，我已基本熟悉业务流程，并通过主动与各部门同事的互相沟通，如今已融入了x这个团队。但金无足赤、人无完人，我仍有很多不足之处需要在今后的工作中积极改正。为此，我会在今后的工作中更加严格的要求自己认真履行自己的职责，努力做好自己的本职工作。在新的

一年，我要扬长避短，积极改进：

4、积极与各部门同事协调、沟通，相互学习、相互帮助，进一步提高协作工作的办事效率。

希望在以后的日子里通过自己与同事的共同努力，能够为x带来一片新的繁荣景象，同时也希望自己的职业生涯能够获得一次新的发展。

我自20xx年4月8日正式上岗至今已过去了足足一个月的时间，在过去的一个月里，我不断学习，不断成长，下面对这一个月的工作进行初步总结：

一、万事开头难。从一开始就要有心，有心才能办好事。俗话说万事开头难，一切事情都要有个很好的开头，工作自然如此，在来公司之前我就已做好充分的心理准备，无论工作是怎样的我都要认真对待，细心完成。工作重，要不气不馁不抱怨，工作轻，要不骄不躁足耐心。只有好心态，才有工作的好心情，进而才有好效率。

二、谦虚使人进步。生活是个大讲台，许多东西都要虚心受教。在学校学做人，在社会学做事。生活处处有学习。工作自然也是如此，刚来时，我被指派跟着阿姨尝试、学习。在此期间，我越来越懂得谦逊，谦虚使人进步，骄傲使人落后。世界之大，有许多东西是我所不知道的，我只有谦逊，不断学习，不断充实自己，才能有一个更好的自己。

三、众人拾柴火焰高。一定要与人合作，才能快速高效。自古就有圣人言：众人拾柴火焰高。在工作中，与人合作必不可少，不仅要能合作，还要会合作。在生产部呆的这一个月让我充分认识到了这一点。无论是大家一起倒花还是好几个人一起换盆，我们自然而然会分工合作，几人搬，几人装，几人跟车，合作无间，效率自然高。

四、责任重于泰山。一定要有责任心，事情才能做到位。爱因斯坦说过：对一个人来说，所期望的不是别的，而仅仅是他能全力以赴和献身于一种美好事业。而一个人要对一件事全力以赴，那他必须要有责任心，心中有责，做事才能负责，才能竭尽全力。而只要做事者竭尽全力，再难的事情也有解决的办法，世上无难事只怕有心人嘛。在我看来生产部是公司的源头，更要做好，管窖人员更要有责任感，才能更好的为公司为自己创造利益。

综上所述，我对接下来的工作做一个初步规划：

首先，我将每天以一个好心态来面对我的工作。将生活情绪撤离工作，不能让私人情绪影响工作。其次，在学习生活中，不骄傲不自满，随时学习，随时充实自己。以一个谦逊的自己面对以后的工作学习。再次，我要做到更好的与人合作，无论是生产部还是行政部都少不了分工合作，在合作中与人形成更好的合作默契，追求更高的效率。最后，在任何时候，做任何事，都要全心全力，认真负责。无论是谁交代的任务、工作，不接则已，接了就要全心全责。以整个心去做事，才能做得更好更优秀。

以上就是我对自己一个月来的工作所做的心得总结，在以后的工作中，我一定还会学到更多的东西，会有更多的心得与感悟，我一定会好好工作，已公司工作为首要，鞠躬尽瘁。

### **收银员的总结心得篇三**

一年来,在科长的准确领导下,在同事们的积极支持和鼎力匡助下,我能够严格要求自己,较好的`履行一名领班的职责,圆满完成工作任务,得到领导一定和同事们的的好评、总结起来收成良多。

一、在工作中学习,不断进步自己的业务水平、作为一名收银员领班,首先是一名收银员,只有自己的业务水平高了,

才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的职员。固然我从事收银员工作已经三年，且取得了一定的成绩，但这些成绩仍是不够的，跟着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先把握电脑操纵技术，总能为下面的同道做指导。

二、做好了员工的治理，指导工作，领班固然不算什么年夜领导，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，我老是对他们严格要求，不管是谁，有了违纪，决不姑息将就，恰是由于我能严于律己，年夜胆勇敢治理，在糊口中又能无微不至的关怀下面的员工，因此他们都非常尊重我，都听从我的治理，一年下来，我们的工作得到了领导的一定。

三、公道铺排好收银员值班、换班工作，收银员的工作不累，但得细心，因此收银员必需任何时候都保持优良的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工作排班时，我老是挖空心思，既要让收银员休息好，又不能影响自身的工作，还要照顾好她们的特殊情况。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标题问题，我决不去麻烦领导，对商场里的大事，又从不失机机的向领导请示汇报。

通过年终的总结，我有几点感慨其一是要发扬团队精神。由于公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，假如大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员东西备较高的业务素质、对工作的责任感、优良的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句废话。那么如何主动的发扬团队精神呢详细到各个部分，假如你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你附近的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同提高。反之，他人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如斯产生连锁反应的良性轮回。其二是要学会与部分、领导之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部分看似独立，实际上它们之间存在着必定的联系。就拿财务部来说，日常业务和每个部分都要

打交道。与部分保持联系，听听它们的意见与建议，发现标题问题及时纠正。这样做一来有效的施展了监视职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。这就给我们财务职员提出了更高的要求逆水行舟，不进则退。假如想在事业上有所发展，就必须武装自己的头脑，来适应优越劣汰的市场竞争环境。

人生能有几次博，在今后的日子里，我们要化思惟为步履，用自己的勤劳与聪明描绘未来的蓝图。

## 收银员的总结心德篇四

xx年上半，在同事们的积极支持和大力帮助下.我能够严格要求自己.较好的完成了公司领导安排的各项工作。

作为收银组的总收，虽然不算什么领导，但作为公司中一个团队的带头人，我知道自己的职责。作为总收应该认真传达公司领导对收银组各项工作安排，督促组员认真完成各项工作。

在这半年中公司领导对收银工作环境进行了改善。以前总收办公室有些潮湿，现在给我们换了新的办公室，而且安装上空调，使我们在工作休息有了舒适感。公司还对收银台全面升级，使收银工作更安全，工作环境更加整洁美观。现在工作环境更好了，我们需要更加努力工作，因为当顾客进入商场消费时，第一个看到的就是商场的收银员。收银员不仅仅代表着自己，更代表着公司的形象。所以收银员的服务直接反映商场的服务质量。为了商场更好的发展，必须提高收银员的业务、服务质量。

作一名总收，首先自身从心理上真正的关心组员，尊重组员，真正的为组员着想，真心的让组员的业务提高。在这个基础上，对新组员进行思想沟通与业务培训。



下半年逐渐迎来了商场的销售旺季，对我们的收银组来说又是一个大的业务考验，所以在7-8月份中计划对收银员及自己在原有的业务基础上进一步提升特制定如下计划：

1. 继续培训收银员岗位职责规范、行为规范。
2. 培训收银员业务知识。因为有新的收银员加入，这样新老收银员之间的业务能力就有了差距，所以坚持每天学习岗位职责规范，业务知识。让新收银员尽快赶上老收银员。
3. 经常检查收银员的仪容仪表，收银台卫生，督促收银员必须做到唱收、唱付、微笑服务，不允许带个人情绪上岗。
4. 做好销售高峰期的收银工作，确保不发生任何差错。检查备品充足，不影响收银员使用。
5. 保证零钱充足，不影响收银工作，每日无差错的把销售款存入银行。
6. 工作安全。因为收银工作是每天都在重复上一天的工作，很枯燥，这样有些人就会出现懈怠情绪。所以必须经常提醒收银员的现金安全，不出现假钞、长款、短款现象。票据安全，认真检查公章、名章、业户编码、大小写是否一致，不出现票据丢失现象。确保每天的工作是准确无误。
7. 不定期检查收银员备用金，保证备用金安全。
8. 作为一个团队的带头人，不但要们每个组员的业务精准，更需要自己保持清醒的头脑，不断的学习与提高，更好地发挥团队精神，我本着务实扎实的原则更好的负起自身的责任。
9. 努力完成领导安排的工作。抓好一级工作，给领导分忧。

作为一个总收，能够在收银组解决的问题，我决不会麻烦领

导，出现解决不了的事，不失时机的向领导请示汇报。

以上是我对这半年以来工作总结与下半年工作计划。在以后的工作中，我都要不断积累经验，及时学习，弥补不足与各位同事一起共同努力，勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高业务，为了正大购物的发展壮大做出贡献。

## 收银员的总结心德篇五

在这一年里，我和同志们一起生活、学习和工作。彼此建立了深厚的`友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务能力和管理水平又有了很大的提高，当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢！

一年来，在所和站领导的正确领导下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，牢固树立，紧紧围绕“五心服务”，文明礼貌，求真务实，开拓创新，不断强化自己的业务能力，为我站完成全年征收任务，促进收费工作持续，快速，健康发展做出了我应有贡献。一年来，在思想上以高标准严格要求自己，在工作上勤勤恳恳，任劳任怨，在作风上艰苦朴素，求真务实，较好的完成领导安排的各项任务，在票务岗位上尽心尽力，努力工作，现将主要情况汇报如下：

俗话说“活到老，学到老”，本人在各方面一直严格要求自己，努力提升自己，通过阅读书籍，勇于解剖自己，分析自己，正视自己。努力提高思想政治素质，为使自己的思想尽快适应新形势、新工作的需要，我注意从提高自身素质做起，树立顾全大局，团结协作意识，促进了同事间的凝聚力。

我在站担任票务员职位，刚开始我认为工作比较简单，不过是收卡、发卡、填填单据等事务性工作，但是通过前一阶段的学习，才知道自己对票务工作的认识和了解太肤浅了，票务工作不仅责任重大，而且有不少的学问和技术性问题，需要反复练习，理解性学习才能掌握。我的理论和实践有还有

一定的差距，缺乏工作经验，还好在同事们的帮助下，我学会了如何做账以及填写票据，保证自己经手的票据的安全与完整，并学会了使用电脑软件做账，理解了这项业务的程序及来龙去脉。通过这半年多的学习与实践，知道了要做好票务工作绝不可以用“轻松”来形容，工作中一定要谨慎，要认真对待每一张票据和通行卡。票务工作是收费工作中不可缺少的一个部分，它要求我们票务人员要有精湛的业务水平，熟练的业务技能，严谨细致的工作作风，作为一个合格的票务人员必须要具备以下的基本要求：

（一）学习、了解和掌握业务流程和管理制度，不断提高自己的业务水平。票务工作需要很强的操作技巧。作为专职的票务人员，不但要具备处理一般会计事务的财务会计专业基本知识，还要具备较高专业知识水平和较强的数字运用能力。

（二）做好票务工作要有严谨细致的工作作风和职业道德，要有较强的安全意识，各种票据，既要有内部的保管分工，各负其责，并相互牵制；也要有对外的保密措施，维护个人安全和公司的利益不受到损失。

（三）票务人员必须具备良好的职业道德修养，要热爱本职工作，精业、敬业，要竭力为单位的总体利益服务。

1、在做好票务本职工作的同时，也配合站上做好安全方面的工作，牢固树立“安全第一，预防为主”的思想，经常排查站内可能存在的事故隐患，杜绝了各类不安全因素，防止了事故的发生。

2、配合站领导为我们创造良好的生活环境，经常对食堂提出合理化建议，动脑筋、想办法，使大家吃饱、吃好，安心工作。

3、处理好同事之间的关系，经常和同事交流思想，互相学习，发现问题，及时化解，使大家没有压力，彼此间沟通愉悦，

有好的心情去工作。

回顾这一年来，在工作中收获不小，但也有不足之处，在今后的工作中，我会总结经验，寻找差距，克服不足，在工作上更上一层楼。

## 收银员的总结心得篇六

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二个多月的工作时间了。转瞬之间已经过去了好长时间，在这二个多月的时间里，我有过欢喜，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。

也许世纪百悦的工作对大家来说，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。我以前也是这么认为的，可是现在看来，等我自己成为商场员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并没有想象中那么简单，那么容易，我想说，其实做什么工作都会遇到困难，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能够做好！

通过近二个月的工作和学习，商场的工作我也可以应付自如了，或许说这些话有些自满，但当有状况发生时，公司的同事都会向我伸出援助之手。这使我心中不经万分感动。在这二个多月的时间里，自己一直保持着对工作 的热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名世纪百悦的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。顾客永远是对的，不能与顾客发生任何的不愉快，所以我们要以会心的微笑去接待每一位顾客，纵然顾客有时会无理取闹，但我们也要做到沉着冷静，保持好自己的心态，尽量避免与顾客之间发生矛盾。

虽然自己做收银工作的时间不是太长，自身的专业素质和业

务水平还有待提高，但是自己觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服任何困难。我们要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作期间我们要积极的向老员工请教和学习，能够踏实认真的做好这份属于我们自己的工作。这是公司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，也算是对自己的一个工作总结吧。

在这段工作期间内，自己感觉到还有很大的不足，对于自己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己的工作，使我们的工作效率有所提高。当然自己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位顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，更不能在工作时间内聊天、嬉戏，这样会让自己在工作中出现许多不必要的麻烦，为了防止自己与顾客之间产生矛盾，我们必须要保持好自己的心态。

在工作之余，自己还应该多学习关于自己工作方面的专业知识，自己只有不断的'学习，不断的提高，不断的进步，才能立足于如今如此竞争激烈的社会之中，这也是我们为自己所做的准备，只有做好这些，有足够的资本，才能在这份岗位中脱颖而出，要知道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，虽然自己在这份岗位中工作了短短二个多月的时间，但给自己的感受却很深，无论是在自己做人方面，还是在自己的工作当中都给了自己很大的帮助，在今后的工作当中自己应该多学习多进步，做好做精自己的工作。为了美好的明天，我们努力吧。

## 收银员的总结心得篇七

我是今年xx到单位工作的，在领导和同事们的大力帮助下，我顺利地通过了实习，个人的业务基础水平也有了很大的提高，较好地完成了一名收银员的工作任务，得到了领导肯定和同志们的好评。

### 1、不断加强自身学习，业务水平大大提高

酒店的设施、管理和工作都体现了x级的水准，自己以前也有从事收银工作的经历，但到了新的工作岗位上却出现了一些不适应。在业务主管和同志们的大力帮助下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就积极虚心的向工作经验丰富、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。

### 2、爱岗敬业，个人能力素质得到不断加强

来到酒店工作以后，自己对这里的环境和工作内容都非常的喜欢。单位平时注重对员工全面素质的培养，在学习了礼仪常识、管理课程、安全常识、英语的日常用语和日常行为道德规范等课程后，我们的能力素质得到了不断的提升，团队精神和集体荣誉感大大加强。

### 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，我能够严格落实财经制度，按照职责权限收帐出单，从没有发生侵占单位利益和谋求私利的情况，确保经过自己手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。

### 4、尊重领导，团结同志，服从管理，乐于助人

作为一名员工，我能够自觉服从上级领导和管理，主动配合好工作，遇事常请示汇报。平时生活中，关心照顾身边的同事，积极帮助需要帮助的人。不传播小道消息，不背后议论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。

## 5、注重言行，树立文明、健康、良好的员工形象

在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示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，耐心的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

### 1、自身的学习抓得还不紧。

在平时生活中，还不能抽空加强文化知识的学习，充实提升自己，所读的书也多半是一些娱乐和消遣的杂志。

### 2、工作的主动性、团结协作意识还有待加强。

工作中对上级安排或者本职范围内的事情都能尽心尽力去做好，但在协助他人完成工作和参加单位的一些培训时还表现得不够积极。

### 1、加强学习，不断提高自身的文化素养。

要加强对文化知识的学习，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，为单位建设发展继续贡献力量。

在单位工作的这一年是我学到知识、增长本领的一年，也是我成长进步、开心快乐的一年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。

## 收银员的总结心得篇八

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，不断地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！”

以下是我个人在这一年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：



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！

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。

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，绝不可为附和客人而违背原则。

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，反而让客人怀疑我们的管理，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者部门讲明情况，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。

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！各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

## 收银员的总结心德篇九

一年来，在科长的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我能够严格要求自己，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。

作为一名收银员领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作已经三年，且取得了一定的成绩，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，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

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面的员工，因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了领导的肯定。

收银员的工作不累，但得细心，因此收银员必须任何时候都保持良好的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工工作排班时，我总是挖空心思，既要让收银员休息好，又不能影响自身的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

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，对商场里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

## 收银员的总结心得篇十

### 前言

北京华联集团投资控股有限公司（简称北京华联集团）是商务部重点扶持的十五家全国大型零售企业之一，也是国际百货协会唯一的中国零售企业会员。北京华联集团旗下拥有两家上市公司和多家控股公司，业态涉及大型综合超市、精品超市、百货店及商业地产等，截止底，在全国23个省市、自治区的35个重点城市拥有80多家万平方米以上大型店铺。北京华

联集团建立了覆盖全国的连锁零售网络，拥有中国一流的商业管理资源、商品资源、品牌资源和人才资源。

北京华联集团坚持以人为本、诚实守信的企业理念，以对员工、顾客、供

## 收银员的总结心得篇十一

实习的九个月里，让我对酒店的各项管理和文化都有所了解，其中让我认识最深的是

### 1、服务质量

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，为其再次光临打下基础。而且能够使顾客倍感尊荣，为企业树立良好的品牌和形象。在开元我们看到，酒店领导十分重视服务质量的提高，即使对于我们短期实习生，也必须经过严格的礼仪培训后才能上岗。对老员工进行跟踪培训和指导，不断提高和改善他们的业务素质和水平。部门经理和主管经常对我们说：“你的一举一动都代表了我们的开元，你的形象就是我们开元的形象”。”客人永远不会错，错的只会是我们。”。只有真诚的服务，才会换来客人的微笑。”

### 2、酒店文化

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，从我的这九个月的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

酒店的激励机制中过多的注重于物质上的激励，而忽视了精神上的激励、事实上，除了传统的奖惩激励外，还有很多的激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！

## 收银员的总结心得篇十二

时光如梭，不知不觉已经在收银岗位上实习了一段时间了，在这里学到的知识和理货员完全不同。从上班到下班打交道的就是一台收银机和千千万万的`顾客。刚开始的新鲜已不存在，真的觉的收银工作是那么的枯燥乏味，每天都要站在那里，一上就是好几个小时，从来都没那么累过。从事收银工作时间不太长，自身素质和业务水平离工作实际要求还有一定差距，但我能够克服困难努力学习，端正工作态度积极向其他同事请教和学习，现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结：

将结算好商品替顾客装入袋中，是收银工作一个环节。不要以为该项工作最容易，不过往往由于该项工作做得不好而使顾客扫兴。要提醒顾客带走所有包装入袋商品，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

装袋作业的控制程序是：

- (1) 硬与重的商品垫底装袋；
- (2) 正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架；
- (4) 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；
- (5) 瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；
- (6) 易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方；
- (7) 冷冻品、豆制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另

一个袋中。

离开收银台时要将“暂停收款”牌放在收银台上，将现金全部锁入收银机抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管。将离开收银台原因和回来时间告知临近收银员；离开收银机前如还有顾客等候结算不可立即离开，应以礼貌态度请后面的顾客到其他收银台结账，并为等候顾客结账后方可离开。

在这段收银实习的时间里，我觉得自己成熟了很多，我明白了很多待人处事的道理，同事们热情工作的态度感染着我，收银工作不能太粗心，在工作中也不能犯一点儿错误。我觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服困难。今后我一定会更加以一颗饱满的心来对待我的工作，实现“中国苏果、百姓生活”的宏伟目标而奋斗。

## 收银员的总结心得篇十三

在紧张忙碌的工作中，一年的时间很快地过去了。在这一年的工作当中，我严格遵照执行领导的要求，按时作息，努力工作，力求在工作上无过失，有进步，出成绩，提效率，以自己良好的工作形象为医院树形象，创效益！在这一年的工作当中，我从以下几个方面提高自己的工作：

- 1、培养对公司的感情，热爱自己的岗位。
- 2、坚持严格的作息制度，上班期间不干预工作无关的事情。
- 3、对待顾客有礼貌，坚持微笑服务。
- 4、坚持向表现优秀的员工学习，努力提高自己的业务水平。
- 5、业余时间坚持自学业务知识，坚持时间考察，力求能在其它同行业的做法中吸取经验，为我所用。

一年的时间已经过去，在这一年当中尽管我努力做好自己份内的事情，但还是由于工作经验不足，工作当中仍旧存在着很多的问题。例如在业务高峰期显得急躁，对自己工作中的问题不能及时反思改正。相信在医院领导的指导下，我一定可以再接再厉，将自己的工作干得更加出色！

## 收银员的总结心得篇十四

我叫李xx是家乐店收银员一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司工作也将近三个月时间了。转眼间快到年底了，来到本公司的这几个月里，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，因为曾经我是个不善于交流不爱与人沟通的孩子。

或许对大家来说，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打扫卫生，然后再开会，然后才开始一天的工作。工作时我们也不仅仅是简单的收银，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”。

在工作的这短短的几个月中，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，每次有不懂得问题时，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。

自己虽然做收银的工作并不长，自己的技术水平跟专业素质

还有待提高，但我觉得只要我们用心去学习，就一定能克服困难。更重要的是我们要树立良好的企业形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作中遇到不懂问题更要积极的向老员工请教学习。

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。

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。

在工作之余，自己还应该多学习关于商品和财会方面的专业知识，虽然自己的业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，不过我相信态度决定一切只要自己用心去做努力去学，就一定能克服困难，成为一名优秀的收银员。

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，不断地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！

请各位领导相信我，我一定可以把它做的更好！

## 收银员的总结心得篇十五

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。

## 收银员的总结心得篇十六

今年暑假的到来，意味着大一学习生活的结束，我想自己应



该走向社会锻炼一下了，虽然以前也有几次假期兼职的经历，但是都是半途而废，爸妈和我自己都认为我是一个见硬就回的孩子，永远长不大，同时我也发现自己的社会经验实在是不足，总是怕遇到挫折，不敢去面对，总把自己当成孩子，其实我已经是一个大人了，我想我可以靠自己的双手去挣钱，所以我立志一定要找到一份兼职工作。

放假前几天在家小小的放松了一下，而后便着手于找工作上，经同学介绍，我来到了家附近的家乐福超市龙之梦店，那份工作我真的很喜欢，于是我便全身心投入到落实工作上。首先，我到了人事部，工作人员要求我去办一些证件等一系列繁琐的事情，但是我这次真的很有耐心，我都一一落实了，我一共去了人事部n多次，可能别人觉得人事部的工作人员有意在刁难人，但是我坚信只要我完全按照他的要求去做，他就不会有借口不录用我。于是，经历了这些次的艰难跋涉，我终于成功被录用了，但是这期间真的耽误了好多天，很可惜。庆幸的是，我与7月30日正式上岗了，首先我到收银部报到，助理录了一些我的个人信息，说实话真的很紧张很害怕，可能是没有经历吧，然后安全我去取工装，接着让我跟着一位老员工学习有关收银的一系列工作。刚开始，我简直傻眼了，因为我真的一窍不通，就这样，糊涂紧张的一天就过去了。第二天，我提前了一会到达办公室，接着组长还是安排我和老收银员学习，还是摸不出门路来，我就按部就班的学习学习再学习，发现居然比课本的知识还难学，不过我很有兴趣去学习的，第二天在兴奋度过了。接下来的几天我都像之前一样去上班，每天的工作大致相同，因为到现在我还没有正式上机呢，其实我很期待的，但是又怕自己算错账，要自己负责的哦。

这几天过得真的很充实，自己的心也有了着落，说实话会有点累，但是真的很开心，因为这毕竟是我人生的第一桶金。通过这几天的工作，我突然发现，只要有动力，吃苦算什么。

这次暑假实践，我真的悟出了好多道理，没文化真的很可怕，

找工作的时候就会体现的淋漓尽致。真的挺后悔当初没有好好学习，同时也会为将来的就业问题感到压力重重。在我工作的这些天里，几乎都要看人脸色度过，一次次的碰壁算得了什么，只当自己是孙子就好了，人都要吃的苦中苦，方为人上人，所以只要肯吃苦，不怕困难，勇往直前，才能谱写出有价值的人生，不枉为人。

最后，我深深的向所有站在服务岗位的. 工作人员表示深深的感谢，同时也希望广大消费者、广大顾客上帝能够多一分包涵，理解万岁。愿祖国人民和谐共处。

## 收银员的总结心德篇十七

不知不觉在公司工作将近有一年的时间，转瞬之间已经到年底。也许对大家来说，做一名收银员是一件很简单的事情，收银员只负责收钱，其他员工各司其职，不会有什么难。我以前也是这么认为，可是现在，等自己成为一名收银员的时候，才知道并不是想象中那么简单。其实，无论做什么工作，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能够做好！现将在这一年的工作总结如下：

作为与现金直接打交道的收银员，必须遵守商场的作业纪律。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。收银员在进行收款时，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。

收银员临时离岗，要将“暂停收款”牌放在收银台上。如有其他收银员接岗，清点出备用零钞给接岗人，将其余现金另外分好。回岗时，核对接岗人收到的现金与小票金额是否符合。

严格按照公司规定的收款程序进行收款，必须做到：收款前，对小票上的每一笔金额用计算器核实一遍，核算无误后再录

入到电脑。电脑上录入的专柜号与价格，要与专柜开的小票相符。在收款过程中坚持要做到：唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。在收款过程中做到：不漏收、不少收、不多收。收款后，检查打印的小票的专柜、金额与专柜开出小票的专柜、金额是否一致。

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。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，不要在工作中将自己的小情绪带进来，这样会让你在工作中出现许多不必要的麻烦，为了防止自己与顾客之间产生矛盾，我们必须要保持好自己的心态。

以上是我个人在工作中的体会与总结，我会保持这种积极正面的状态，争取在20\_\_年更加优秀！

时间如脱缰的野马，在我晃神的这么一会已经飞奔出去了老远，回想一下，也已经过去了这么久，是时候将这段时间的工作都好好的总结一下了。虽然看着简单，但是毕竟每天都要面对这么多的顾客，没点儿准备是很难做好这份“简单”的工作的。

本次工作总结从x月开始至今，回想到在这段时间发生的事情，真是又有欢笑又有尴尬，收银员的工作就是如此，会面临各种各样的顾客，我们必须随时做好因对突发情况的准备。虽然其实这样的事也不是经常发生，但有准备总是没错的。为此，我在这段时间的工作总结如下：

作为xx商场的收银员，对自己是一个服务者的定位一定要清楚，我也花了一段时间才彻底转变过来。但是也不能给自己太大的压力，只有带着一颗好心情去参加工作，工作才会越来越顺利。

作为商场的收银员，我们做得也是服务类的工作。虽然不用像酒店收银前台那样做的毕恭毕敬，但是基本的礼貌也是因该的。在培训的时候，我们被教导到无论何时面临顾客都应该是笑脸相迎。虽然学的时候很简单，但是当我们真正做起来的时候就容易了。因为我们这里是商场，每天的客流量可远高于酒店。每天面临着庞大的人群，一开始我实在难以在后面的工作中保持笑容，但是到了后面，笑容也渐渐成了一种常态，就像同事们说的，习惯了就好。

虽然我来到xxx商场已经有那么几个月了，但是我还是依然在工作中不断的学习，每经过了一段时间的工作后，都会有一份新的收获。面对顾客的经验，遇上问题的解决办法……这些总是让我惊讶这份收银员的工作其实并不简单。

在平时的工作上，其实大部分时间都挺轻松，最多只是在商城搞活动的时候劳累忙碌了一点而已。但是在这么多的人群中，也会有那么一两个挑剔的顾客，容易在结算的时候引起骚动。在这段时间的工作中，我也遇上了不少。有几个顾客是为了优惠券方面的问题，我在详细解释后大部分顾客都能理解，但有些难缠的顾客却不依不饶，但我们也只能一直和他说抱歉。

工作了这么些日子，我也熟悉了来这里上班的生活，但是我不会就满足于现状，我会继续努力的提升自己，让自己能在专业方面做得更好。人生的旅途还没到停下的时候，我的'学习也不会停止！