# 2024年收银员工作总结(优质15篇)

来源：网络 作者：倾听心灵 更新时间：2024-08-10

*写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。收银员工作总结篇一一、加强学习，提高自身综合素质。通过对高速公路收费相关的各种...*

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**收银员工作总结篇一**

一、加强学习，提高自身综合素质。

通过对高速公路收费相关的各种法律法规，以及我北京市发的各种收费政策性文件进行了的学习，使我明白了，要做一名合格的高速公路员工，必须要懂法、知法、用法，要对政府颁布的文件精神充分领会和运用，才能征好费，服好务。

二、收费岗上操作，必须细心认真。

通过跟班的方式学习岗上操作，经该所老员工的细心指导，几个轮换班下来，我不仅熟练地掌握了入口发卡，出口收卡、收钱、打票等操作技能，而且学到了老员工们那种孑孑不倦，爱岗敬业的精神，要做到在岗一分钟，用心60秒。

稳、准、快，处理各种特情车问题是自身素质的综合体现。

通过跟班学习及老收费员的传、帮、带，以及通过自己的细心观察，我逐步掌握了如u行车、j行车、无卡车、换卡车、损车、闯关车等的操作，和货车计重时轴判错误改正等处理程序，在处理问题时要做到诚心、耐心、细心，同时牢记任何特情操作都必须有记录，有些还必须上报监控室，要做到有范有序，有据可查。

第一，在服务方面：作为一名合格的收费员，直接与司机打交道，可以说收费员的形象代表了整个公司的形象，包装自己等于包装公司，所以在上班过程中，每时每刻我都提醒自己要保持良好的形象，着装干净整齐，态度诚恳，用语文雅礼貌，业务熟练流畅。

这些让我能够顺利地完成了各项工作，从没与司机发生争吵、打骂现象，从而也保持了公司的良好形象品牌。

第二，在业务方面：古语云：“三人行必有我师焉”，“敏而好学，不耻下问”。

在日常工作中，我不断的吸取领导、老员工们的工作经验和教训，勤学好问，多练，让我的业务水平不断提升和熟练，从而有效的控制错误率，也是我在这段时间的工作保持着错误率为零的有力保障，工作效率也大大的提升，我会一直要求自己要持之以恒，把好的做到更好。

宽容是一种坚强，而不是软弱。

所以，任何时候我都提醒自己要保持一颗宽容的心，要学会包容，谦让。

这使我和同事们一直以来都能和睦相处，正所谓同事一家亲。

愉快的生活也为工作提供了欢快的心情，为形象提供了有力的保障。

**收银员工作总结篇二**

作为一个刚毕业的x班学生，我没有太多的工作经验，很少的经验让我在刚来xx的时候遇到麻烦，感到迷茫，但幸运的是，我活了下来！而且在这段时间里，我在这个岗位上学到了各种不可或缺的经验，让我从一个学生彻底变成了一个专业人士。虽然这种改变并不意味着我足够成熟，但我相信这是我成长的标志！为了纪念这段时间，我将总结一下这段时间的工作。错过的时候，也能知道自己做错了什么。我的出纳工作总结如下：

本来在多次碰壁后对这里没什么期待。我就是抱着试试的心态来参加的。意想不到的结果让我措手不及！虽然有工作很开心，但是因为准备的不够充分，所以很迷茫。最后，当我踏上xx的收银台时，领班x热情地接待了我，告诉了我餐厅的基本情况，并亲自带我去了我工作的前台。因为餐厅比较大，来这里吃饭的人也不少，所以要多一些收银员。之后在前台做了一段时间前任的学徒。虽然前台知道的事情不多，稍微解释一下我就知道该怎么做了，但是因为我们这里也注重服务流程，所以对前台服务的要求一点都不低。对我来说，时刻关注自己的接待行为真的很麻烦。

工作了一段时间，对这里的工作模式已经差不多熟悉了，接待礼仪也一劳永逸的成为了工作中的一项本能技能。我和我的教学同事的工作内容是一样的，欢迎客人，提供咨询服务，兑现，送客。虽然听起来很简单的一句台词，但其实有很多地方需要学习和适应。

最重要的是咨询。作为一家广受欢迎的餐厅，我们的餐厅准备了许多菜肴和其他活动。一些不熟悉的客人或者挑剔的客人会来咨询。这就要求我们对餐厅的菜品和活动了如指掌，能够回答问题让客人满意！一开始我觉得很难，但是时间长了我就知道就算是普通服务员也能倒背如流的背这些东西。

工作适合我，同事都是很好的朋友，老板也很好，我为什么不努力呢？虽然我基本上完成了我的工作，但社会在不断进步。面对越来越多吹毛求疵的客人，我们不能责怪客人，我们只能思考为什么没有做好自己的工作。

**收银员工作总结篇三**

回顾今年这么多个月的工作历程，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。

通过这么多个月的工作，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。

**收银员工作总结篇四**

尊敬的各位领导各位同仁大家好：

我叫李xx，是家具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习，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！

**收银员工作总结篇五**

转眼间第三季度的收银员工作已经得到了顺利完成，回顾这一季度的努力让我很感激酒店领导和同事们在工作中给予的帮助，事实上通过对以往收银员工作中的得失进行分析让我很重视自己在第三季度的表现，至少要通过收银员工作中的努力做得比以往更好才行，带着这样的信念让我较好地完成第三季度的工作并进行了简要的总结。

认真做好结账业务的办理从而帮助客户顺利进行退房，这项工作的完成既要确保不会出现差错又要具备较高的效率，毕竟因为排队的等待让客户感到不耐烦的话也是自己工作中的不到位，所以即便是为了避免这类状况的发生也要认真做好第三季度的工作才行，因此在这一季度中我能够严格遵守酒店的各项规定并为客户提供高质量的服务，在办理退房业务的同时能够对客房进行检查从而确保客户不会存在财物遗失的状况，而去对于房卡的回收以及发票的开具都是要按照流程处理好的，另外由于我能够高效地完成收银员工作从而有效避免了排队状况的发生。

强化对酒店业务的学习从而拓展自己的\'职业发展方向，虽然目前从事收银员工作却也要有着远大的目标才行，因此在工作之余要进行全面的学习从而获得综合素质的提升，了解客户对酒店员工服务的需求以及不同岗位中的技能需求，任何满足于现状的想法都有可能成为进步的阻碍，所以我得保持对工作的进取之心并进行综合性的发展，这样的话即便是领导额外安排的任务也能够通过努力较好地完成，多角度地提升自身综合能力也能够避免工作中出现较为明显的短板。

通过对酒店营业额的分析从而了解到工作中存在哪些不足，作为收银员自然要在酒店工作中具备一定的大局观才行，通过对第三季度营业额的分析让我意识到酒店的整体工作还存在着些许不足，但相对以往而言能够取得这样的收益已经是很大的进步了，因此要针对工作中的问题多向领导提建议从而帮助酒店获得更好的发展，而且我在平时也有做好零钱置换以及收银设备的维护工作，因此在办理结算业务的时候能够很好地履行酒店收银员的职责。

时光匆匆却不会让我在收银员工作中将目光置于过去，因为我明白第三季度的工作结束以后还有着不少的挑战等待着自己去完成，所以我得积极做好下一季度收银员工作的准备并争取获得更大的效益，在酒店的发展过程中也要发挥属于收银员的作用才行。

**收银员工作总结篇六**

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。

**收银员工作总结篇七**

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!

以下是我个人在这一年工作时间中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。

**收银员工作总结篇八**

过去的一年是不平凡的一年。从去年的筹备工作到今年8月5日的试运行，我们在班长的关怀和正确领导下，紧紧围绕集团提出的工作思路和目标，坚持发展经营，提高企业服务质量，抓好经营管理。酒店董事长、总经理明确了酒店的发展愿景、发展目标、经营理念和企业文化。以此为动力和目标，带领各部门经理、主管、领班团结酒店全体员工，齐心协力，为创收、创利、创优、稳定做出了必要的贡献，取得了可观的成绩。在辞旧迎新之际，要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验和不足，扬长避短，开拓进取，力争在新的一年里取得更好的成绩。

第一，科学决策，齐心协力。酒店实现三项年度业绩

（一）营业收入

xxxx年（8-12月）营业收入万元，其他营业收入万元，总收入亿元（其中餐饮部万元，住房部万元，全年客房平均入住率%，年平均房价万元，经营成本万元，毛利万元，综合毛利率万元，经营费用万元）元，营业税万元，管理费用万元，财务费用万元，营业外费用万元，利润损失总额万元。

（2）管理系统盈利

俗话说，“人控制死者的受欢迎程度，系统控制每个人的服务”. 规章制度是一切工作的基石。酒店试运营以来，随着各项工作的深入和当地酒店行业的特点，管理公司在试运营过程中制定的一些制度出现了不合理、不恰当的现象，制约了部分工作的顺利开展。

各部门根据实际工作中遇到的问题，逐步建立适合本部门工作的规章制度，落实到各岗位，以月度绩效考核为考核标准，与个人工资挂钩。

目前，酒店系统标准化，政令畅通，有章可循，有证据可循，“系统管理”已经真正实施了。

（iii）安全创造稳定

酒店制定了“大型活动应急预案”和其他安全计划，以实现防火、防盗等日常“六防”，全年几乎没有发生事故。在酒店总经理的关怀指导下，经理级领导每天召开部门经理反馈会，汇报情况，提出要求。安保部安排干部职工加班，勤勉巡逻，严格防控。在相关部门的配合下，集团预防和集团控制确保所有活动都是安全的，酒店是繁忙但不混乱的\'。

第二品牌管理，酒店注重八大任务

（一）注重外部协调，建立良好的社会关系

自xxx8月15日试运营以来，酒店一直处于半建设半运营的试运营期。酒店消防未验收，未办理营业执照及相关手续，导致相关职能部门多次对酒店进行检查并罚款。通过总经办对外协调沟通，向市文化大队、市卫生防疫站、市卫生局、派出所等部门申请免收罚款近10万元，为避免酒店的经济损失，酒店还与这些职能部门建立了良好的社会关系。

（二）以财务管理为目标，做好各项工作

1.基础会计工作

为确保财务会计在本单位工作中发挥准确的指导作用，认真落实财务工作要求，在遵守财务制度的前提下，正确发挥会计工作的重要性。

2. 在会计管理方面

加强了酒店的资产管理、债权债务管理，强化了监管职能和货币资金管理

**收银员工作总结篇九**

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。

**收银员工作总结篇十**

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，努力提高自己，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。

**收银员工作总结篇十一**

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习，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!

**收银员工作总结篇十二**

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，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已，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。

**收银员工作总结篇十三**

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。

**收银员工作总结篇十四**

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!

**收银员工作总结篇十五**

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、金额与专柜开出的小票的专柜、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不容易了。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卷方面的问题，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！

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn