# 商场收银员的工作总结

来源：网络 作者：心旷神怡 更新时间：2025-06-03

*商场收银员的工作总结20\_总结的格式，一般是把总结的内容分成若干部分,每部分提炼出一个小标题,分别阐述.这种格式具有层次分明,重点突出的特点.下面是小编为大家整理的商场收银员的工作总结，希望对您有所帮助!商场收银员的工作总结篇1商场收银员是...*

商场收银员的工作总结20\_

总结的格式，一般是把总结的内容分成若干部分,每部分提炼出一个小标题,分别阐述.这种格式具有层次分明,重点突出的特点.下面是小编为大家整理的商场收银员的工作总结，希望对您有所帮助!

**商场收银员的工作总结篇1**

商场收银员是一份看起来略显枯燥但又十分有趣的工作，至少我在这个岗位上已经做了好几年的时间了，因此我还是觉得自己的工作还算是比较轻松的，至少每天在收银台上面对形形色色的客户让我自身处理事情的速度也快了许多，其实商场收银员也是有着许多成长空间的，至少我经常会根据自己工作中出现的不足做一些工作总结，在即将过去的20\_\_自然也不会忘记写一份工作总结。

一、收银员的工作职责

首先我觉得自己可以谈一谈收银员具体有哪些工作职责，诚然当顾客购买商品的时候收银、找钱以及用电脑打印账单是最基础的职能，实际上平时的时候自己还会兼任“出纳”的一部分工作，其实也就是去置换用来找零的零钱而已，当一天的工作结束以后我还会根据当天的账单制作一份表格进行统计，当天具体销售了哪一些产品，而我在收银的时候具体又收了多少，最终的.结果我都会发给商场的一名会计进行汇总，然后采购部门就可以根据当下时节一些产品销量的多少进行有选择地进货。

二、收银工作中出现的不足

其次我打算先谈谈这一年收银工作中的一些不足，一个是我在收银台的准备工作并不充分，虽然说现在手机支付是大多数顾客使用的最为广泛的支付方式，但是到底还是没有取代现金支付，不能够因此减少每次置换零钱的数量，而我可能就是因为每次零钱准备不充分从而受到了部分年龄比较大的顾客的抱怨，工作中出现这样的失误很明显是我的本职工作没能做好。还有一个则是每次对方支付的时候会习惯性地问上一句是否有商场会员，实际上有极少部分顾客对这样的询问是比较反感的。

三、明年的收银工作计划

最后我应该根据这一年的表现提前制定好以后的工作计划，我觉得自己在今年收银工作中的不足绝对不能够再出现在以后的工作中了，首先要提升的便是自身的服务态度了，尽管说这方面自己做得还不算差，但是我觉得如果能够有所提升的话自然还是最好的至少在顾客进行支付的时候能够给对方带来一个比较好的心情，微笑服务的理念不管是在怎样的场合都不会过时。其次我对待工作应该要更加严谨一些，一些小额的零钱包括硬币都应该要提前准备好。

尽管说收银员的工作是平淡而枯燥的，但也正因为如此想要将这份工作做好并不是一件重要的事情，我觉得自己平时如果有一些闲暇时间的话可以用来记忆一部分商品的价格，这样的话从某方面来说也能够提升自己的办事效率。

不知不觉中我已经工作半年，说实话这是我走出学校不入社会的第一份工作。

在这工作的期间，让我学会了不少的规律，也给我增添了不少的见识，同时让我了解到了社会的复杂性，当我做理货员的时候，我知道有好多的地方没有作到位，可是这些我都可以在以后的工作的过程中去改。然而如今站在收银台，是经理对我的信任吧！既然接收了这分工作，就应该对这份工作更加的负责任。

过去的一年之中，让我得到了许多，同时也失去了许多。得到与失去这都是必然的，不过我要从中总结出经验去逆补那些失去的东西。只有这样才会有所进步！零八离我们是越来越远拉，成为了历史，就不必多想以往的事情。一年之计在于春，现在已经进入了春天，春天估计是大家向往的季节。新春的到来，就让我们以新的心情，新的面貌，新的态度去工作好新的一天。

作为一名收银员来说，我觉的对工作应该是认真仔细，对于前台来说这些是远远不够的，我知道前台是超市的一大亮点，经理能够把它交给我，说明你相信我能够做好！

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！

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！

**商场收银员的工作总结篇2**

半年的收银工作进入了尾声，在收银主管和各层领导的支持帮助下，作为收银员的我在工作上积极主动，更新观念，不断的树立事业心和责任心，围绕着收银的工作性质，能够严格要求自我，求真务实。在“鸿德百货”的半年工作中使我对服务行业有了更深的认知。

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部门，做一名收银员要具备良好的思想品质和职业道德，热爱本职，扎实工作。热爱企业，顾全大局。尊重顾客，塌实服务。勤于学习，提高技能。做到对企业负责，对消费者负责。用良好的专业素质，主动热情，耐心周到的服务思想，友善\_\_\_\_\_\_的服务态度，丰富的业务知识，熟练的操作技能，去服务每一位顾客，同时要自觉的遵守本公司的各项规章制度和本岗位的纪律要求。为贯彻百货的优良，周到高效的服务宗旨而努力。

做为收银员的我每天在开业前要做好开业前的各项准备工作，确保收银工作的顺利进行：准备开早会，整理好自己的仪容仪表，整理款台，开机登录，准备好各项备品，备好放在收银机内的定额零钱，检查收银机是否在联网的状态下，能否及时、准确、无误的收取款项。还要熟记当日的企化活动，能够为顾客做好向导，排解顾客的疑难。当顾客来到收银台前首先我们要向顾客礼貌的打招呼，在为顾客结算商品款项时要做到唱收唱付，提示顾客使用本商场的VIP贵宾卡，并认真核对销售小票上的金额与POS机打出的收款结算单是否一致，检验钞票真伪，钱款当面点清。将结算单与销售小票一并订好和所找零钱一起双手递交顾客。扫视收银台确认收银台没有顾客遗忘的物品，用礼貌送语微笑目送顾客离开。在没有顾客结算付款时，收银员要整理收银台，及时补充各项备品，清点钱款将大额钞票捆好放好。早班的工作结束时，要和下午班做好交接，钱款和单据交接清楚方可下班。晚班时要做好送宾工作，闭店时要清点好货款，打出交款单，放入钱箱中锁好，关机，关闭电源，在员工通道撤离。

我们的主管为全体收银员讲了一次“信用卡”的学习，在此次学习中，我对“信用卡”有了真正的认知，对各种信用卡的号位，仿伪标识，有效期限，签名栏有了明确的认识，此次的学习为我们增添了收银工作的业务知识，使收银员在工作中可顺利准确完成，避免给商场带来损失。

在商场中收银员每天接角的顾客很多，在顾客眼中，服务员就是服务，他们就是公司的代表，作为商场中与消费最亲密接触的收银员，形象的一言一行非常重要，与顾客接触多，其碰到的问题也会很多，收银员的素质也就提出更高要求。收银台是商场的服务窗口，我的是一名收银员，主要负责为顾客提供商品结算服务，所以服务是收银员工作的重点，服务顾客中，我们应该做到的几点：1.对顾客笑脸相迎，顾客来到收银台，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体会到并至如归的感觉，即使在结账服务中，遇到一些不愉快的事，如果我们仍然以笑脸相迎，相信再怎么无理取闹的顾客也会压住脾气。2.“急顾客之所急，想顾客之所想”，收银服务的人员每天都会接触到不同类型的顾客，针对不同的顾客应提供不同的服务，其服务宗旨，把顾客当做我们的上帝，服务准则，让顾客方便是服务的最高准则，客人需求是服务的最高命令，永不说“no”......

通过在这将近半年的上班工作中，学到了一些在学校里学不到的东西，因为环境的不同，接触的人与事不同，从中学的东西自然就不一样了，要学会从实践中学习，从学习中实践，而且在中国的飞速发展，国内外经济日趋变化，每天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了更多的挑战，前天学到的知识可能在今天就已经被淘汰了，我们不只要学好学校里的知识，还要不断地从各方面武装自己，才能在竞争中，突出自己表现自己在收银过程中，我要注意收到的钱的真假，细心的接好每一张单，不能有任何的差池，在工作中，不断的学习别人先进的地方，也要学习别人怎样做人，以提高自己的能力。

进入鸿德百货商场后，领导和各位同事都很关心我，教我如何更好的去适应各方面的工作，抓好收银工作，领导和同事们的殷勤教诲，是我在人生的转折点上有了一个很好的开端，同时我感受到鸿德百货像一个大家庭，每位成员都是这个家庭的一份子。在工作中我也做出了自己应有的贡献，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吧：作为与现金直接打交道的收银员，我以为必须遵守商场的纪律，收银员在营业时身上不可带有大额现

金，一面引起不必要的误解和可能产生的\_\_\_\_\_\_私挪的现象，收银员在进行收银作业时，不可擅离款台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的`顾客的不满与抱怨，收银的责任重大，不得有半点差池。

进入商场以来，我认真的完成领导布置的每一项任务，不断改正工作中的不足，以娴熟的的业务技能，很快的适应了这份工作，半年时间很快的过去了，我也很好的完成了我的工作。

**商场收银员的工作总结篇3**

时光匆匆，日语如梭，转眼间我的收银试用期工作进入了尾声，在收银主管和各层领导的支持帮助下，作为收银员的我在工作上积极主动，更新观念，不断的树立事业心和责任心，围绕着收银的工作性质，能够严格要求自我，求真务实。在“巴黎春天百货有限公司”的一年工作中使我对服务行业有了更深的认知。

收银工作处于商场的最前沿，是体现商场形象的重要部门，做一名收银员要具备良好的思想品质和职业道德，热爱本职，扎实工作。热爱企业，顾全大局。尊重顾客，塌实服务。勤于学习，提高技能。做到对企业负责，对消费者负责。用良好的专业素质，主动热情，耐心周到的服务思想，友善和谐的服务态度，丰富的业务知识，熟练的操作技能，去服务每一位顾客，同时要自觉的遵守本公司的各项规章制度和本岗位的纪律要求。为贯彻百货的优良，周到高效的服务宗旨而努力。

做为收银员的我每天在开业前要做好上班前的各项准备工作，确保收银工作的顺利进行：准备开早会，整理好自己的仪容仪表，整理款台，开机登录，准备好各项备品，备好放在收银机内的定额零钱，调好收款章日期，检查收银机是否在联网的状态下，能否及时、准确、无误的收取款项。还要熟记当日的企化活动，能够为顾客做好向导，排解顾客的疑难。当顾客来到收银台前首先我们要向顾客礼貌的打招呼，在为顾客结算商品款项时要做到唱收唱付，提示顾客使用本商场的vip贵宾卡，并认真核对销售小票上的金额与pos机打出的收款结算单是否一致，检验钞票真伪，钱款当面点清。将结算单与销售小票一并订好和所找零钱一起放入托盘内双手递交顾客。扫视收银台确认收银台没有顾客遗忘的物品，用礼貌送语微笑目送顾客离开。如是支票支付要及时核对相关的内容，减少企业的风险。在没有顾客结算付款时，收银员要整理收银台，及时补充各项备品，清点钱款将大额钞票捆好放好或上缴总收银室。早班的工作结束时，要和下午班做好交接，钱款和单据交接清楚方可下班。晚班时要做好送宾工作，闭店时要清点好货款，打出交款单，放入款袋中封好，在给周边柜组打印柜组对帐单，关机，关闭电源，等收银组长及保安收完款袋后在员工通道撤离。

上面是我在这几个月工作中的一些体会和认识，在以后的工作中我会加强学习，更加熟练的掌握收银技能和业务知识，不断提高自己的业务水平，加强收银安全意识，维护公司利益不受损失。做好自己的本职工作，和公司全体员工一起共同发展，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。

**商场收银员的工作总结篇4**

一年的收银工作进入了尾声，在收银主管和各层领导的支持帮助下，作为收银员的我在工作上积极主动，更新观念，不断的树立事业心和责任心，围绕着收银的工作性质，能够严格要求自我，求真务实。在“巴黎春天百货有限公司”的一年工作中使我对服务行业有了更深的认知。

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部门，做一名收银员要具备良好的思想品质和职业道德，热爱本职，扎实工作。热爱企业，顾全大局。尊重顾客，塌实服务。勤于学习，提高技能。做到对企业负责，对消费者负责。用良好的专业素质，主动热情，耐心周到的服务思想，友善和谐的服务态度，丰富的业务知识，熟练的操作技能，去服务每一位顾客，同时要自觉的遵守本公司的各项规章制度和本岗位的纪律要求。为贯彻百货的优良，周到高效的服务宗旨而努力。

做为收银员的我每天在开业前要做好开业前的各项准备工作，确保收银工作的顺利进行：准备开早会，整理好自己的仪容仪表，整理款台，开机登录，准备好各项备品，备好放在收银机内的定额零钱，调好收款章日期，检查收银机是否在联网的状态下，能否及时、准确、无误的收取款项。还要熟记当日的企化活动，能够为顾客做好向导，排解顾客的疑难。当顾客来到收银台前首先我们要向顾客礼貌的打招呼，在为顾客结算商品款项时要做到唱收唱付，提示顾客使用本商场的vip贵宾卡，并认真核对销售小票上的金额与pos机打出的收款结算单是否一致，检验钞票真伪，钱款当面点清。将结算单与销售小票一并订好和所找零钱一起放入托盘内双手递交顾客。扫视收银台确认收银台没有顾客遗忘的物品，用礼貌送语微笑目送顾客离开。如是支票支付要及时核对相关的内容，减少企业的风险。在没有顾客结算付款时，收银员要整理收银台，及时补充各项备品，清点钱款将大额钞票捆好放好或上缴总收银室。早班的工作结束时，要和下午班做好交接，钱款和单据交接清楚方可下班。晚班时要做好送宾工作，闭店时要清点好货款，打出交款单，放入款袋中封好，在给周边柜组打印柜组对帐单，关机，关闭电源，等收银组长及保安收完款袋后在员工通道撤离。

\_\_年八月，我们的收银主管为全体收银员组织了一次信用卡“国际卡”的学习，在此次学习中，我对“国际卡”有了真正的认知，对各种国际卡的号位，仿伪标识，有效期限，签名栏有了明确的认识，清楚了使用假卡消费的多为外地人，并且所购商品为易脱手的商品，此次的学习为我们增添了收银工作的业务知识，使收银员在工作中可顺利准确完成，避免给商场带来损失。二零零七年九月，公司更换了收银机系统，使用了电子送券，为商场活动送券节省了人力，使顾客在愉悦的心情中选购商品，让我们在收取货款时更加方便快捷。同时促进了顾客对商场的认知度，满意度，提高了商场的知名度。在新系统的运行使用中，系统在不断的完善，我们收银员在不断学习新的业务知识，使我们的收银工作更简捷，明确，确保收取款项更准确，无误。

上面是我在今年实践工作中的一些体会和认识，在以后的工作中我会加强学习，更加熟练的掌握收银技能和业务知识，不断提高自己的业务水平，加强收银安全意识，维护公司利益不受损失。做好自己的本职工作，和公司全体员工一起共同发展，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，

**商场收银员的工作总结篇5**

今年，服装商场紧紧围绕商厦下达的各项任务指标展开工作，在加强管理、强化意识、开展活动等方面取得了显著成绩，为商厦的持续快速发展做了很大的贡献。

自\_\_年开业以来，服装商场时刻以发展为前提，进行了三次大规模的经营布局调整，提升服装品牌结构，合理利用平效……使得商场能够快步、稳定地发展。

今年，我商场紧紧围绕商厦整体部署及\_年全年工作计划开展工作。商场领导班子走出去考察、调研，反复推敲升级改造计划与实施细则，学习先进的经营理念，合理利用平效，成果十分明显。个性值得肯定的是，今年的升级改造中，我们采取了经营面积扩大，品牌升级，货位调整，店堂改造，加强管理等一系列强有力的措施，全体员工团结一心，共同发奋，取得了必须的经济效益和社会效益。不仅仅提升了企业形象，而且销售业绩不断攀升。

回顾\_\_年的工作，能够概括为以下几大方面：

适应市场需求升级改造，整体经营布局调整合理，品牌结构日趋成熟，经营成果喜人。

服装商场全年计划任务4400万，实际完成\_万元;毛利计划330万，实际完成\_万元费用。

今年新增收了新品费、广告费、装修管理费和其他收入累计上缴纯利7万余元。取得良好的经营业绩，我们采取了如下做法：

1、紧跟商厦各种大规模促销活动，不放过任何销售机会。

根据商厦总体部署，在多次大型促销活动中，我商场都能围绕活动主题，用心配合，以活动和节日促进销售。在新发周年店庆、集团店庆、黄金周等重要促销时段，取得了良好的销售业绩和经济效益，日销超百万。配合商厦的活动，我们做了超多的准备工作，用心与厂家联系货源，增加适销品种，灵活促销，保底扣点，力保双赢。

2、扩大经营面积，合理利用平效，提升经营品牌。

品牌经营采取抓大放小的原则，调整引进了大小品牌80余个，年销售超百万的专柜有10余家。确保了我商厦经营定位的提升。

升级改造时，冯总带领商场班子成员及有关部门反复分析研究、精心策划，扩大了男装和户外休闲的经营面积，将原有服装商场的二层半楼拓展至三层半楼，整个男装和户外休闲的经营面积及经营品牌同步升级。男装由原有品牌20多家发展至61家，引进了培罗成、雅戈尔、九牧王、哈雷纳·金狐狸等知名男装品牌30余家，国际户外品牌匡威、kappa入驻我商场;并引进了七匹狼、匹克、康踏、哥仑布、贵人鸟、豪健等国内户外休闲品牌及威鹏、佩吉、劲都人、旗牌王、伊韵儿等中性休闲品牌20余家，顺利完成了今年升级改造任务，受到了商业同仁及消费者的一致好评。

升级改造后，男装、户外调整扣点，平均增长了2%——3%。租金、管理费、人员工资等增加纯利润11万余元，为提高销售业绩打下了良好的基础。

为适应商厦整体形象发展的需要，在兼顾本次经营布局调整重点的同时，采用末位淘汰制先后淘汰了销售业绩不好的女装品牌10余个，并引进了卡琪露茜、雅诺、芙奈尔、蒂澌凯瑞、热度、范奈沙、科尚等10余家女装品牌。顺利地完成了今年的升级改造任务，为计划明年女装品牌的再次升级奠定了良好基础。

改善不合理的经营布局，利用一切可利用的空间出平效，服饰区进行了小规模的调整，新引进了嘉得利、金鑫饰品、金雨绮、美甲、傲诗曼时尚女包等专柜，商场的年利。润增加了14万余元。由于利用空间合理，得到了供应商和顾客的一致好评。

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。

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