# 2024年收银工作总结(必备22篇)

来源：网络 作者：雪海孤独 更新时间：2024-09-07

*20\_年收银工作总结1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...*

**20\_年收银工作总结1**

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!

以下是我个人在这段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：

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。它不但不能弥补过失，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。

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，让为我们一起并肩作战吧。加油。

**20\_年收银工作总结2**

时间过得太快，还没留神就已经又到年终时。每年写年终工作总结的时候是我最苦恼的时候，不是苦恼没东西写，而是苦恼想要总结的太多，我该如何下手比较好。来酒店做前台收银员，不知不觉已经过去了两年，这两年我都有很大的变化，尤其是20\_\_这一年，我觉得这个小小的前台收银员职位带给了我大大的收获。

一、做好前台工作是一门艺术

过去刚入职的时候，我还有过对自己岗位的蔑视，认为自己一个当一个小小的前台收银员是委屈了我的，在去年我有了改观，在今年我为自己有过这么愚蠢的想法而感到羞愧。前台是一个展示一个人待人接物的最佳窗口，和一般的前台不同，我们前台收银员还得懂钱懂算账，稍不留神就会因为跟客人说话而收错钱，要么是少收钱，要么就是多收了钱，少收了钱得自己贴，多收了钱则会给客人留下口实，让他们在住店过程中有一点点的不满意就会把我们多收钱的事情当做一件非常大的差错来指责我们酒店的服务。所以，能够做好前台收银员工作，能够两年都做好前台收银员工作，没有出现差错的我，我自己是问心无愧的，在这隐形的标准下，我知道我是一个合格的前台收银员。

二、前台收银这不是轻松的活

做一个合格的前台收银员还不是我所追求的，我想我至少得做一个让客人记住的前台收银员。在20\_\_年的工作里，我做到了。在做到获得许多客人对我的好评之后，我最想发出的却是“前台收银这不是轻松的活”这样的感叹。因为客人是各式各样，又非常多而杂的，什么样的人都有，什么样的人都会碰见，要想让客人满意，无异于厨师做一道端去食堂的菜，众口难调。好在我这人还算机灵，能够随机应变，经常能够在遇到刁蛮的客人时化险为夷，这也就让客人记住了我，在我们酒店的评分册上主动为我加了星星。虽然获得了星星，可我还是深刻的知道“前台收银这不是轻松的活”，唯有一直都保持不懈的干劲，唯有一直保持着对突发事件的警惕和准备，才可以把这份工作做好。我知道我在未来也会保持下去的，谁要我已经从前台收银员这个岗位上深深体会到了乐趣呢!

这一年飞快就过去了，还好我有紧紧抓住时间成长，不枉自己这一年的努力和付出。希望自己来年继续保持，继续努力，争取做一个更加深受广大客人好评的前台收银员。

**20\_年收银工作总结3**

20xx年是我值得纪念回忆的一年，我作为一个收银员，我坚守在自己的工作岗位，认真地履行自己的工作职责，全心全意为过往的司机服务。在实习期间，我得到了该所领导及其他同志的热情照顾和关怀，同事们都倾心传授我收费知识和业务技能，包括各种处理特情问题的方法。他们每个人都耐心、细致、亲切、随和，使我倍感温暖，因此学起来也轻松自如。经过六天的实习，我逐步掌握了高速公路的收费、监控等方面的业务知识，感受深刻，主要体现在以下几个方面：

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。

第三，在生活方面：有位伟人曾说过：“一个伟大的人有两颗心：一颗心流血，一颗心宽容”。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。

在工作中，我始终遵守各种国家的法律法规及公司的各种规章制度，并在日常生活中不断强化自己遵纪守法意识，使自己真正成为了一个爱岗敬业，恪尽职守的收费员，在工作中用微笑面对司机，用热情问候司机，树立了一个良好的交通窗口形象。

我感觉得到司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持，我的工作，也有的时候，遇到司机一肚子怨气，满腹牢骚，怪话。更有的骂骂咧咧，还能遇到这些出口不逊的司机，我都忍住了，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使司机能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。

我深知交通廉政建设的重要性和紧迫性，促进交通科学发展，和谐发展，廉洁发展的新理念，在工作中真正做到不私放车辆。

我时刻要求自己戒骄戒躁，不断的虚心向老员工学习，并结合着自己的工作实际，不断地提高着自身业务能力，使自己成为一个有理论，能实践，综合素质相对较高业务能力相对较强的收费员。

我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了工作，我会在以后的工作中再接再厉把工作做的更好。

实习虽然是短暂的，但对我而言收获和意义是巨大的。感谢楚天公司组织了这次实习活动，感谢随岳高速荆岳大桥所的领导和同事们的热情关心、帮助和指导，让我从一名实习的新人转变成一名能胜任工作的合格高路人。我会带着这份收获，奔赴新的工作岗位，好好工作，为我省的高路事业做出自己应有的贡献。

**20\_年收银工作总结4**

一、急客人之所急，想客人之所想

我们的服务宗旨就是一切为了客人，让客人称心，使客人满意。顾客就是上帝，用对待亲人的态度对待客人。

二、对顾客以微笑

给自己微笑，让自己更有自信，给客人微笑，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。

三、不要对客人做出没有把握的承诺

答应顾客的一定要做到，不能明确自己是否能做到，就不要给顾客承诺。不然如果没有帮顾客解决好问题，只会让客人降低对酒店的信任程度，也影响了超市的形象。

在这一年的工作时间里，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不断改进。我懂得不管以后决定在哪里发展，既然现在选择这里，就好好地做好自己的本职工作。不管做什么工作，都要认真负责，做了就好好做。

虽然在别人眼里收银只是微不足道的工作，但是这里确实让我得到了锻炼。简单的工作都做不好，还提什么理想抱负。在这里，同事也教会了我很多东西。比如热情主动的学习，不懂的要及时询问，做好备忘记录。没有哪个人有义务告诉自己应该做什么，不应该做什么。一切都要自己用心，自己去发现，去总结。

**20\_年收银工作总结5**

1。规范各管区、各岗位的服务用语，提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，在\_\_年元月份，针对我部各岗位服务用语存在不规范、不统一的现象，我部号召各管区搜集本管区各岗位的服务用语，进行留精去粗，后装订成册，做为我们对客交流的语言指南，同时，也将做为我们培训新员工的教材。自规范服务用语执行以来，我17咳嗽痹诙钥徒涣魃嫌辛讼灾提高。但到了后期，很多员工对此有所松懈，对自身要求不严，有回来原来的迹象，这也是较遗憾的地方，但好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我部将对此加大督导、检查方面的力度17

2。为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在\_\_年客房质量达标率为98%。

3。执行首问责任制实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自已的知识面，以便更好的为客人提供服务。首问责任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

4。开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

5。建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

6。开展各种“兴趣班”，丰富员工的业余生活，从而提高员工的素质。近两年，随着我店客源结构的不断扩展，经常会有一些境外团，如日本团、东南亚一些国家的团队入住我，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我们利用来店实习外语专业的实习生，办起了“外语兴趣班”，给我们的员工进行日常(英语、日语)用语的培训;考虑到酒店商务楼层的开发增配了电脑以及开通了网线，员工对电脑均很陌生，我们同时办起了电“电脑班”，还开办了“美术班”，此举，一方面体现了有特长的员工在酒店的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了员工的业余生活。

**20\_年收银工作总结6**

时光荏苒,20\_\_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来改变收银员“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\_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。

**20\_年收银工作总结7**

不知不觉进入超市工作将近有半年的时间，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!现将在这五个月的工作总结如下：

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。一定不能带有负面的情绪，这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。工作中要做好以下三点：

1.急客人之所急，想客人之所想。

(我们的服务宗旨就是一切为了客人，让客人称心，使客人满意。顾客就是上帝，用对待亲人的态度对待客人。)

2.对顾客以微笑

(给自己微笑，让自己更有自信，给客人微笑，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。

(答应顾客的一定要做到，不能明确自己是否能做到，就不要给顾客承诺。不然如果没有帮顾客解决好问题，只会让客人降低对酒店的信任程度，也影响了超市的形象。)

在这工作的期间，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不断改进。我懂得不管以后决定在哪里发展，既然现在选择这里，就好好地做好自己的本职工作。不管做什么工作，都要认真负责，做了就好好做。虽然在别人眼里收银只是微不足道的工作，但是这里确实让我得到了锻炼。简单的工作都做不好，还提什么理想抱负。在这里，同事也教会了我很多东西。比如热情主动的学习，不懂的要及时询问，做好备忘记录。没有哪个人有义务告诉自己应该做什么，不应该做什么。一切都要自己用心，自己去发现，去总结。

最后感谢各位领导的栽培以及同事的帮助，在这个大家庭里，虽然有过不愉快，但是更多的是温暖。

**20\_年收银工作总结8**

不知不觉在公司工作将近有半年的时间，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!现将在这五个月的工作总结如下：

1.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。

2.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。

3.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。

4.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。

5.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。

以上是个人在工作中的体会与总结，希望各位上司和同事提出宝贵意见，我会努力做到更好。

**20\_年收银工作总结9**

尊敬的领导们：

你们好！

时光如梭，不知不觉已经在收银岗位上工作了一年了，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。刚开始的新鲜已不付存在，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：

一、必须遵守超市的作业纪律

收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要误解和可能产生公款私挪现象。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顾客不满与抱怨。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商品或临时决定不购买商品，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。收银员要熟悉卖场上商品尤其特价商品以及有关经营状况以便顾客提问时随时作出正确解答

二、认真做好商品装袋工作

将结算好商品替顾客装入袋中，是收银工作一个环节。不要以为该顶工作最容易，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；

（3）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；

（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。

三、注意离开收银台时工作程序

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侯结算不可立即离开，应以礼貌态度请后面的顾客到其他收银台结账，并为等侯顾客结账后方可离开。

在这段收银的时间里，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“\_\_”的宏伟目标而奋斗。

敬礼！

**20\_年收银工作总结10**

  答应顾客的一定要做到，不能明确自己是否能做到，就不要给顾客承诺。不然如果没有帮顾客解决好问题，只会让客人降低对酒店的信任程度，也影响了超市的形象。

  在这一年的工作时间里，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不断改进。我懂得不管以后决定在哪里发展，既然现在选择这里，就好好地做好自己的本职工作。不管做什么工作，都要认真负责，做了就好好做。

  虽然在别人眼里收银只是微不足道的工作，但是这里确实让我得到了锻炼。简单的工作都做不好，还提什么理想抱负。在这里，同事也教会了我很多东西。比如热情主动的学习，不懂的要及时询问，做好备忘记录。没有哪个人有义务告诉自己应该做什么，不应该做什么。一切都要自己用心，自己去发现，去总结。

**20\_年收银工作总结11**

  商场这几个月的收银工作，除了最开始的粗心大意，还有在处理一些突发事情的时候欠缺经验，有时候因为设备的问题，再加上排队的人多，不知道怎么处理，虽然知道有人解决，但是我还是乱了阵脚，今后我会继续改善的。

  工作的时间一长后，就会觉得每一天的时间过得很快，尤其是在超市忙碌的时候，真的就是感觉随便站一会就要下班了，这或许和我的工作需要聚精会神有关系吧，我工作了也有几年了，经验什么的是比较足够的，就是感觉自己还差了些耐心和好脾气，趁着20xx年到来之际，先给自己的收银工作来一个总结。

  在几年前，我来到了咱们的xx大超市，因为我有过收银员的工作经验，对于收银这一类的工作还是比较熟悉的，所以经过一个短期的入职培训后，我便开始接手超市的收银工作了。现在的收银工作是比较简单的了，机器的功能很先进，只需要扫一下物品的条形码就够了，所以只要在工作的时候不出现巨大的失误，那么就不会给超市带来损失，值得一提的是现在的支付方式也是越来越便捷了，所以绝大多数的顾客都选择用手机来付款了，这样一来我们这些收银员也就减少了接触现金的机会，只需要注意看好顾客的支付信息即可，找零什么的也都不需要了，实在是轻松了不少。

  这一年里，我继续秉持着爱岗敬业的精神，做到了在工作上认真负责，不投机取巧，对待客人和和气气，收付款时利落干净。收银员的工作虽然看上去比较简单，但是还是需要一定的能力才能胜任的，首先是要熟悉收银机器的操作流程，其次就是要手法快，不然会让顾客感到不满，要是人多的话还会影响到超市的运营，速度虽然要快，但还得保证不出错，要是因为自己的失误导致物品多扫又或者少扫了，那我就成了罪人，尽管可能追查不到我身上来，但我还是会心神不宁，进而影响到接下来的工作。我一天的工作时间其实并不多，加起来就几个小时，因为咱们超市采取的是轮班制，所以中间还有时间休息会，虽然一天并不要工作太久，可只要当我站在了收银位上，我就没有时间和机会停下来了，一连串的收银工作是比较费眼力和手力的，好在我并不是一名新人了，尽管我的手依然会感到酸痛，但还是能坚持下来。

  在20xx年里，我会继续保持着良好的工作状态，争取给顾客提供最专业的服务，让大家感受到超市的温暖，同时我也会跟随着社会发展的步伐，让自己了解那些新出现的技术，免得在工作中落伍了。

  曾几何时，我从梦里一回回惊醒，却以为自己仍在工作中，也许像我们这样的.人真应该叫做工作狂才对，但我们却必须面对现实，不仅仅要能够工作埋下头去忘我地工作，还要能在回过头的时候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析，从怎样节约时间，如何提高效率，尽量使工作程序化、系统化、条理化、流水化。从而在百尺竿头，与日俱增进一步，达到新境界，创造新篇章！

  经过这样紧张有序的锻炼，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底。基本做到了忙而不乱，履行工作职责，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了过去只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。

  我是一名大四的学生，我在xx工作中让我懂得了很多，作为一个大学生没有社会经验的人是不完整的，因此我必须紧密地和社会联系在一起，和它成为一个整体。通过工作，我明白了很多，比如我懂得如何去和同伴团结在一起，挖掘每个人的优势，发扬团队精神，高质量地完成任务。要知道一个人的力量是弱小的，集体的力量是强大的。换句话说，积水成河，积沙成丘。同样在工作中我们也必须尽可能的帮助我们团队里的成员，一旦某个成员遇上了困难，我们应该毫不犹豫的去帮助他，使他感到集体的温暖。这时他就会有这样的想法：因为我的团体好温暖，定要好好努力。假如集体中的某一成员在那边努力的工作，那么其他集体的成员也会受到感染。

  在团队中我们要绝对服从上级的命令，一个有纪律的团体本身就是一个好的团体，我相信在纪律保证下的团体无论他的质量还是速度，绝对是优秀的。你看在军队里，哪个队没有纪律，norule，nosuccess。

  在学到工作经验的同时，我也懂得了市场的重要性，这也是因为经济体制结构所影响的，社会主义市场经济占主导地位的情况下，经济的发展要密切联系市场这个大的环境，没有它，一切也不用谈，因为没有市场也就没有顾客，那没有顾客我们去赚谁的钱呢？

  在我看来，大型超市是将来的社会发展趋势，因为超市有几大优点：

**20\_年收银工作总结12**

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：

一、时刻遵守商场纪律

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。

二、有序离岗，认真做事

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，将其余现金另外分开锁好。回岗时，核对接岗人收到的现金与小票金额是否符合。

三、按公司规定办事

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。

四、礼貌待客，热情耐心

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20xx年更加优秀。

**20\_年收银工作总结13**

时光飞逝，转眼间我已经来到宾馆快一年了，在这近一年的时间里我在部门领导和同事们的关心和帮助下不断成长，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，但是很充实。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。在遇到不动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。

在单位的这一年，我学到的很多的知识和本领，在接下来的一年里，我将继续保持优点，克服不足，不断进步，为宾馆的建设发展贡献自己一份微博的力量。

**20\_年收银工作总结14**

不知不觉，这一年又已走过了一半的时间。在这半年中本着“寻觅需求创新经营，与时俱进稳定发展”的公司经营管理指导思想，通过自己的努力，较好的完成了领导所交办的工作任务。为了总结经验，发扬成绩，克服不足，下面我来总结一下这上半年以来的工作情况。

>一、作为一名收款员，能够严格遵守各项财务规章制度及车站的质量标准要求，

爱岗敬业，及时兑换零钱，确保一线各部门的找零需要，及时准确的为领导登记台帐，以便于领导及时掌握生产进度。与同事相互配合，完成各项收入的对账工作。发现问题及时查找，做到账单、账款、账账相符。

>二、在工作中热情服务，对前来交款的同事，不刁难、不拖延收款时间。

严格要求售票员交款的流程规定，售票员出现差错时，及时与售票员沟通，耐心讲解，更正售票员的错误。并与当班负责人沟通，做好售票员差错预防措施。树立良好的职业道德，对于售票员长短款现象，短款及时催促补齐，长款上交。保质保量的完成工作。

>三、工作中存在的不足：

1、对工作不够热情，只做表面文章，不会进行更深一步的剖析，对本职工作知识把握不深。

2、责任心不强，工作不深入、不细致。在工作中不能及时弥补工作漏洞，造成工作被动。

3、与部门领导与各处室之间沟通较少，向领导请示汇报工作不够积极主动。

4、对一线工作监督不够及时，存在一些懒散心理。

5、存在自我满足感，在过去工作中取得了一定成绩，不存在工作失误，就自我感觉良好，对自身的要求降低了。在日常工作中，对自己没有做到严格要求。

6、在工作中遇到困难畏畏缩缩，缺乏判断能力和解决能力，没有主动寻求处理突发事件的方式，在工作中没有很大的起色。

7、工作死板，不会灵活处理问题，存在工作保守思想，缺少寻求工作突破点。

>四、结合“五不自”对自己进行剖析，今后的工作打算：

1、自知方面。财务部门的岗位则是一个知识岗位，在今后的工作中要做好自己的职业规划，加强专业性和技术性知识的学习，不断提高自己的职业资格水平，时时鞭策自己，朝着更高的目标奋进。

2、自律方面。从自身着手，严于律己，按照企业的.规章制度约束自己的一言一行，用自律的心态来控制自己，用自律的行动来较好的完成工作。

3、自信方面。要时刻给自己打气，树立自信心，有胆量、有信心的走出车站，营销车站，多向身边同事学习营销手段，与同事之间、领导之间、各处室之间记得要时刻保留着一份信任，勤沟通，有好的想法与大家一同分享，服务好一线工作，更好的完成各项工作。

4、自励方面。在今后的工作中要学会自我勉励，放下架子求助与同事和领导。在懂得自励同时要学会鼓励他人，善于发现周边他人美好的事物，学习他人的优点，给他人信心，在工作中，与他人共同进步。

5、自调方面。今后要学会积极调整自己的心态，工作并不是一成不变的，要善于发现工作当中的乐趣，按照工作需求调整工作方案，调整工作思路来使工作效率得以提升，合理调配资源，学会灵活掌握财务知识，使其自己在工作中能够发挥最大效应。

以上则是我半年来在工作中的不足与下半年的工作计划，望各位领导批评、指正，使我在今后的工作中能够认识到自己的短板，改正自己的缺点，取得更好的成绩。

**20\_年收银工作总结15**

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我能严格要求自己，较好的履行作为一名前台收银员的职责，圆满完成自己的工作。作为收银员必需要用一颗积极、热情、主动的心去服务每一位顾客。在工作中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。一定不能带有负面的情绪，这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。工作中要做好以下三点：

一、急客人之所急，想客人之所想

我们的服务宗旨就是一切为了客人，让客人称心，使客人满意。顾客就是上帝，用对待亲人的态度对待客人。

二、对顾客以微笑

给自己微笑，让自己更有自信，给客人微笑，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。

三、不要对客人做出没有把握的承诺

答应顾客的一定要做到，不能明确自己是否能做到，就不要给顾客承诺。不然如果没有帮顾客解决好问题，只会让客人降低对酒店的信任程度，也影响了超市的形象。

在这一年的工作时间里，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不断改进。我懂得不管以后决定在哪里发展，既然现在选择这里，就好好地做好自己的本职工作。不管做什么工作，都要认真负责，做了就好好做。

虽然在别人眼里收银只是微不足道的工作，但是这里确实让我得到了锻炼。简单的工作都做不好，还提什么理想抱负。在这里，同事也教会了我很多东西。比如热情主动的学习，不懂的要及时询问，做好备忘记录。没有哪个人有义务告诉自己应该做什么，不应该做什么。一切都要自己用心，自己去发现，去总结

**20\_年收银工作总结16**

20\_\_年十二月加入新资物业公司至今已经两个月时间，这期间通过最初的学习和实践不断充实物业服务知识，了解了许多物业服务的细小环节。作为一名收费管理员，首先要熟练掌握本职业务以及国家相关法规、政策的各种管理规定，二要熟悉小区面积、栋数、户数、收费情况、业主信息等。三要负责业主入住或装修资料的更新，并将准确资料整理归档。四要对住户提出的房屋修缮要求进行调查，协助维修部实施维修。五要解答业主的咨询，发现问题及时调节，与业主建立和维持良好的人际关系。六要负责收费工作，完成收费指标，做到账面清楚，不多收不少收。

在工作中严格遵守公司的各项规章制度与财务工作规范，按照公司要求来统筹各项工作。以虚心好学，积极上进的态度主动向同事请教，并不断地接触尽快熟悉各项工作内容，不断尝试寻求高效的工作方法改进工作方式，以主人翁的精神自觉地培养自己独立处事的能力。

两个月来，我主要从事2个方面的工作：一是小区水电、物业、垃圾处理费用、停车相关费用的收取和开票。水电、垃圾费收费率100%且有盈余、物业费除部分因房屋维修问题拖欠外基本也达到100%。;二是资料文档录入工作。对管理涉及的资料文档和有关记录，认真搞好录入和编排打印，根据工作需要制作表格文档。作为新人这段时间完成了一定工作，取得了一定成绩，总结有以下几个方面的经验和收获：

1、只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能尽快适应新的工作岗位。

2、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

3、只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责。

4、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

但是由于之前未接触物业工作，实践比较少缺乏相关工作经验，工作存在很多不足。

1、对物业管理服务费的协议内容了解不够，特别是对以往的一些收费情况了解还不够及时。

2、业务能力有待增强，部分工作会存在依赖性，对个别业主提出的问题处理欠缺胆量，收费的复核工作并不完善等。

针对工作中存在的不足，在新的一年也做了新的工作计划：

继续发挥过去细心的工作态风，加强业务知识的学习，创新工作方法、提高工作效益，管好财、收好费;端好态其次注重与同事以及业主、业主委员会的沟通与交流，积极配合其他部门工作，和睦相处，互相协调、互学互进、共同发展共同进步。

收费工作是物业公司的窗口，收费员的形象代表整个物业公司的形象，作为一个新人来说对公司还有很多不了解和不熟悉的地方，以上是我这段时间的工作总结和个人的观点看法，许多不足之处还需要领导及同事的帮助和提点，借此今天的会议也向各位拜个早年祝大家新年愉快、万事如意。

**20\_年收银工作总结17**

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!

**20\_年收银工作总结18**

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助下不断成长，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，但是很充实。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。在遇到不动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。

在单位的这几年，我学到的很多的知识和本领，在接下来的一年里，我将继续保持优点，克服不足，不断进步，为宾馆的建设发展贡献自己一份微博的力量。

**20\_年收银工作总结19**

宾馆收银人员每天都会接触到不同类型的客人，针对不同类型的客人我们应提供不同的服务，其服务宗旨是不变的“把宾客当作我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的准则，客人的需求是服务命令。以下是我今年的工作总结。

一、急客人之所急，想客人之所想

对宾馆的常客，我们提供礼貌细微的服务，首先要了解客人的习惯，比如客人一般在几点退房，我们可以提前把帐务整理好，等客人来时直接退房即可，这样一来，即能为客人节省时间，又能让客人感觉到在我们宾馆颇受重视。

二、对顾客笑脸相迎

客人走进宾馆后，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体味到宾至如归的感觉。即使在结帐服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍以笑脸相迎，相信再无理的客人也没有道理发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”。

三、不要对客人做出没有把握的许诺

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，因为客人想得到是准确的答复。但无论如何这并不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的问题不是你可以马上独立解决的，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消费，计入房费项目，这样既能为宾馆增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

四、保证客人及时结帐，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，所以通常会在结帐时向我们投诉宾馆的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个宾馆的管理，从而加深客人的不信任程度。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。在问题解决之后，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，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

“剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。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。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!

**20\_年收银工作总结20**

售票处在整个--的运作当中占的位置越来越重要了，而售票处的工作也很繁琐，事情很多。我将售票处的工作分为两部份，对内主要是通过排期与营运部，票务，机房进行配合工作，对外主要是通团体票，会员，广告来开拓市场，掌控整个--的运作。

对内的工作很重要，如果排期做好了，将带领整个--合理，流畅的运作。观众可以在第一时间买到影票，票务在销售影票时也会很顺畅，场务在整个--的控制与管理方面也会很轻松。而排期这份工作，是一个综合性很强的工作，要求做排期的人员对以下因素有很强掌控能力：影片的针对观众群体，每个厅的开散时间，每天黄金时段的控制，当地消费者的观赏习惯，片间时间的控制等等。做排期还要结合--的实际运行情况，参考前天的票房销售情况，每个厅和每个影片的上座率。要想熟悉做好排期，真的需要用心学习，需要时间来磨合。在这一点上，我做还有很大的进步空间。

另外是市场业务的开拓，团体票的销售，在--整个票房中所占的比重很大，应该占在60%左右。所以，售票处的工作重心应该是团体票市场的开拓。

而团体票的销售目标客户群体主要分为两部份，一方面就是那些有代理功能的渠道销售方面，比如商场，超市，这些企业，本身有电影票的需求，有自己的消费群体，对电影票有自己的消化能力，自己有很好的消费通道。

另一方面，就是那些直接销售客户，如--周边的大中型企业，相关的政府部门(邮政，工商，税务，检查院，法院等)，金融系统(银行，保险，证券等)，这样的企事业都有自己的工会，员工福利都很好，企业的经济效益很好，有能力消费，也有这方面的需求。

**20\_年收银工作总结21**

为期一个月的社会实习已经结束，但回顾这一个月所经历的人与事，我相信这不会只是我人生旅途中的一个点缀，它是一个新的开始，一个充满挑战和希望的开始。

没有实习，就没有发言权,只有亲身经历过才会有那种超乎平常的感觉。我与社会的接触并不多，这次的实习机会我特别的珍惜。我这次的主要实习内容是收银，收银实习是连锁企业管理专业实践性教学环节的重要组成部分，它既具有很强的实践性和实用性，是现代连锁企业经营管理人员必须掌握的一项职业技能，涉及到连锁经营管理原理、连锁企业门店营运管理等课程的知识运用。虽然说这个实习内容和我所学的专业没有一点关联但是我觉得还是很有用的。因为作为一个即将步入大三的学生对社会一点接触都没有是不行的，需要磨砺自己才能经得住以后的考验，所以必须去体验社会。

在期末的时候辅导员通知说，那个整个重庆市的带薪实习活动开始报名了，我就很迅速的报了名。这次报名要想参加实习的同学比较多，所以我觉得我能够参加这次实习还是很幸运的，也要谢谢老师能给我这次机会。大家都知道苏宁公司这几年发展还是挺快的，而且规模也还比较大，大家都觉得苏宁不错，所以我就非常想更深入的了解一下苏宁的情况，和她受到广大消费者喜欢的原因。所以在带薪实习报名的时候我就报了苏宁公司，而且到后面也顺利的进入了这个公司实习。7月5号去了苏宁的总部开会分配到了相应的工作地方，然后7月6号的时候就来到相应的部门正式开始了我的实习工作。

我就怀着学习知识，积累经验的心态来到实习单位。当然要想学到东西，辛苦是必不可少的，每天都是七点就起床，做四十几分钟的车，晚上一般都是七点钟回学校，每天回到学校的感觉就是累。虽然很累，但是我还是决定在最短的时间内把我的实习工作做完(就是中间不休息，连着做一起把二十几天的\'工作完成)第一天刚去的时候被分去做了一天的销售员(卖诺基亚手机)，开始还觉得挺不错的可以让自己多了解些手机方面的知识，但是一天下来觉得自己什么都没学到，最大的感受就是累，站了一天到后面已经是腰酸背疼、差点就受不了了，当时就在想要是我这二十几天都做这个肯定会被累死的。不过还好在晚上的时候就给我换了个岗位，让我去收银去了，想到当收银员可以坐着，快让我松了口气，第二天就可以去收银处报到了。

因为收银要接触到钱，有时可能会不小心收到假币，所以也有专业的收银员带着我，给我讲解如何识别真假币，如何进行点钞。专业人员教给了我们好几种识别方法，有的是我平常听过的，也有的是平常我很少注意的。看到以前我们没注意到的，我就特兴奋，感觉像是发现了新大陆似的。练习点钞也很有意思。根据专业人士教我们的方法，拿着一打钱装模作样的学着。因为我手小，一打钱我都不好拿。可我还是很兴奋地练着，看着自己从最初很慢的速度点着到后来能用很快的速度就能点完，就特别有成就感。接下来就是像正式员工那样收钱了，在没有进行实习的时候，我曾以为收银员的工作很简单，就是把顾客所选物品的价款结清。

实际上，虽然为顾客提供结账服务是收银员的基本工作，但这不是收银工作的全部，不能简单地把收银工作等同于结账工作。有时收银员的一举一动、言谈举止都代表了超市的形象，所以收银员的素质和对顾客的服务很重要。作为一个经营实体，其经营特点决定了收银工作必须配合整个苏宁的经营工作，以达到利润最大化。所以，收银员的工作职责还包括现金管理、推广促销以及防损等工作。在实习中我也看到有很多顾客在向收银员抱怨。有的是抱怨商品的价格变高了，有的抱怨商品的质量，但更多的是因为顾客所选的商品没有条形码，不能购买。这时顾客的多种态度都显示出来了。素质高的人则说我重新去拿件，或者是我不要了，等待着服务员查询条形码。素质一般的则怪超市工作没做好，抱怨着，但也继续耐心地等待着或不要了。素质差的则非要这东西，而且让收银员现在就结，说自己记得这价格没说错价，让收银员直接输进去就行了。他们哪知收银也有收银的规矩，不是他们想得那么简单啊。当然我们收银员也不会向他们解释这么多。仍然会向他们微笑着，略微做下解释，让他们耐心等待着。

当然在其中也有打错发票的时候，但是那些前辈告诉我，让我不要怕、慢慢来，出错很正常的。在没事的时候她们就给我说哪些东西要怎么操作，边学习边操作，这样很快我就学会了基本的收钱工作了。

这个工作真正的让我很贴切的接触这个社会，因为这个工作能接触到各种各样的人，他们是不同的层次的、不同脾气的，需要随机应变。看似简单的工作要求却很多，也并不是像想象中的那么容易，需要有耐心和忍耐力。而且每天都会做同样的动作，收钱、数钱然后打票、重复着同样的话，其实这样每天在没有顾客的时候会闲得发慌，忙得时候又会来吃饭的时间都会没有。既要细心，又要有耐心、态度又要很好。虽然有时候会遭到顾客的骂，但你必须忍，因为顾客就是上帝，不能与他们发生冲突。

在实习的过程中曾经有过想放弃的想法，但是到后来还是坚持了下来。就觉得只要自己肯坚持没有什么是不可能的，在大的困难只要坚持都能克服。而且让我知道不管做什么工作，只要你认真、负责、仔细，都会的到别人的肯定和认可的。不管以后从事什么工作现在的经验都会很有用的。

这次的实习时间虽然不长，但是却学到了不少的知识。确实培养了自己的实践能力，为以后的工作奠定基础。实习期间，事情虽然做的不多，但是我从自己做过的事以及平日里与领导和前辈们的交流中，不仅认识到了自身的某些不足之处，还收获了很多在学校里学不到的知识和经验。当代大学生总是抱怨在学校所学的理论知识已与社会脱节，其实不然，这只是理论与实践之间必然存在的差距而已。通过这次实习，我更加深刻地体会到了，学习知识固然重要，但是学会如何学习以及如何与人相处更加重要。要想成功地走出校园，融入社会，就必须学会如何将理论与实际联系起来，并让其相互作用，相互促进。其实很多理论和经验老师在课堂上已经传授给我们，但是因为没有亲身经历过，所以我们并未引起重视，这次实习给了我这个将理论与实际联系起来的机会，让我更加贴近社会，了解社会，为我今后融入社会打下了坚实的基础。

通过这次的实习觉得对于现在的大学生真的需要为自己找机会融入这个社、了解之歌社会，要去社会磨砺自己，因为我们现在懂得的真的是很少，甚至什么都不知道。所以这些带薪实习工作的大力发展是非常必要的，这样我们才能培养出更多有用的人才。

**20\_年收银工作总结22**

  我在xx担任盘点小组长的工作中，明白了作为一个领导要想下属赞同你，你必须及时地发现下属的困难，及时地进行帮助，这是非常重要的。在检查他们工作质量的时候，发现工作中的错误时，我都会及时地纠正，并且教育他们，这是我的职责，也是我必须做的，而在实际工作中我更多的是去谅解他们，这可能与我工作的时间长短有关。

  在工作中，我也发现了更多好的建议可以用在xx经营上，

  一、我个人觉得xx与xx的价格相比上还是xx好，原因有很多，首先我觉得xx的地理位置比较好，我计算过晚上在xx，每半小时单单进入的顾客平均为600人；

  其次他们门口时常有大型的活动，通常有舞蹈、音乐，这些极大的吸引了顾客源；

  其三、会员卡制度，他们实行的会员卡号中这样的，会员价与商品的实际价是一样的，只是看会员卡上的积分，根据积分的多少可以兑换礼品，在过年过节的时候赠送礼品，这对顾客来说是非常温暖的，虽然赠送的商品并不多。这个在商品管理中就是充满了人性化。

  我记得余世维的演讲很精彩，在工作中要用我们，而不应该说谁，每个人多是集体的一员，所以我们要用我们，当顾客来投诉的时候，我们应该要说这是我们的错，而不应该推卸责任，因为你也是超市中的一员，你代表整个超市的形象。曾经余世维先生去一家豆腐店买了一盒豆腐，回来发现豆腐有点变味，他第2天无意中路过那里跟那边的服务员聊起这件事的时候，服务员马上叫来店长，店长马上道歉，并且一手拎着一个袋，里面有10盒豆腐，一手拿着一盒豆腐的钱，并且亲自道歉。从此以后只要余世维先生在那个城市，豆腐都在那里买，因为这个店会负责起自己的责任，让人放心。

  不知不觉，在超市工作也已经\_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。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\_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。

  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。

  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!

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找