# 如何写酒店收银员工作总结简短

来源：网络 作者：梦里花落 更新时间：2023-12-23

*如何写酒店收银员工作总结简短一20xx年8月10日，从踏入果岭的第一步开始明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年发言稿的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制...*

**如何写酒店收银员工作总结简短一**

20xx年8月10日，从踏入果岭的第一步开始明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入酒店财务部做一名前台收银开始，近一年发言稿的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和收银工作纪律，认真完成各项必须所要完成的工作内容，现将一年来的工作情况作以简要总结：

做为一名收银员，最重要的是要明白心中的责任，在领导的合理安排下，认真学习业务知识，从进前台的那一刻，深知前台是酒店的窗口，代表着酒店的形象，言行举止一定要严格要求自己，收银员工作纪律铭记在心，加快脚步熟悉前台的基本情况，从房态图到办理入住，从押金单到宾客账单，从小吧到杂项收费，从退房结账到发票统计，等等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虑心接受老员工对自己的批评和建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补已之短，努力丰富自己，提高自己。

坚信一点：任何人没有贵贱之分，只有境遇，经验和基础的差异，从工作的开始尊重我们的职业，只有在我们为别人打工时尊重我们的工作，我们的职业，我们才会在自己的工作领域内，勤恳努力，有所成就。顾客是上帝，同事是兄弟，领导是家人，在果岭这个环境优美的大家庭里，我们相互尊重，相互学习，相互创造，部门与部门之间像接力赛一样，把关在每一个重要环节，为酒店创效益创佳绩。

记得章银环经理培训的“100-1=0”这个质量公式，在百分之百的用心服务中，要想客人之所疑，要替客人之所急，我牢牢记着质量公式的最后一句话：服务工作无小事，一切应从细节入手。正是这样，多为客人考虑一点，自己的服务质量将提高一点，一点点的积累，一点点的进步，不仅证实了自己的能力，也为收银工作中增添光彩，努力努力，顾客是上帝。当然，面客中难免出现差错，但要学会客服困难，遇到问题及时上报领导，在原则的基础上灵活处理。

用学习的眼光去看待工作，不仅学好收银业务知识，熟练操作收银工具和流程，还要更多地了解酒店企业文化，前台是似一个综合信息处理器，要学的东西有很多，与客交流中也

可以从中学到很多包括做人做事的道理，这样就不会一直只停留在一个阶段，从工作的开始就给自己定一个方向，要做到什么程度是要给自己一个完美的交待，明确自己的目标，让自己更清楚自己正在做什么和下一步需要怎么做。通过自己的努力，10年8月份进入办公室工作，开始了解日夜审工作内容，办公室基本工作流程，办公室具体工作任务，销售工作总结在坚持收银员职责的同时牢记办公室人员工作职责，在领导的信任和同事的监督下，努力完成各项晋级考核，先将自己的目标画上一个完美的逗号，因为，这并不是自己所期望的，小小的认可将不断的激励自己前进，前进，现将明年工作计划作以简要概括：

(一)深入学习，责人责已不能停止学习的脚步，不能放慢学习的进度，对酒店对部门对岗位熟知并负责，在要求员工的同时更加严格要求自己，树立标本，树立形象

(二)加强监督，严格把关每一个岗位都代表着财务部，更代表着酒店，监督员工的每一项工作也正是对自己工作的监督，避免错账，减少风险，将一切犯错误的可能性及时打消，保证每一笔账清楚，每一项收入准确

(三)阳光心态，相互创造端正工作态度，遇事不急不躁，做到稳，准，优，讲效率比质量，团结同事，关心下属，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励，让每一位收银员感受到财务部的温暖，相互学习，求长补短

(四)再接再厉，永创佳绩没有好的个人，只有好的团队，每一年都会有每一年的收获，20xx年即将到来，近期前台人员少，已经停休，上班时间长，消耗体力大，努力解决人员流失问题，确保员工的休息时间，用最短的时间内招聘两名新员工。与各部门协调一致，共同进步。

以上是我个人的一个工作初步计划，可能具体的还不够完善和成熟，但是我会尽我最大努力去执行，请领导审核。如有不完整的地方不对的地方也请领导补充并及时加以指导。

**如何写酒店收银员工作总结简短二**

我是一名大四的学生，我在易初莲花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，收银员实习报告。

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，no rule,no success.

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：一、购物方便；二、物品的种类繁多；三、环境优雅；四、总体服务水平比较完整；五、卫生符合国家标准。

我在易初莲花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易初莲花经营上，一、我个人觉得乐购与易初莲花的价格相比上还是乐购好，原因有很多，首先我觉得乐购的地理位置比较好，我计算过晚上在乐购，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，实习报告《收银员实习报告》。

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。

实习期一开始，我就来到了嘉兴，来到亲戚所开的一家纯餐饮的海鲜餐厅。

从七月初就开始了老店（嘉兴的第一家店）账务熟悉工作。

由于我们是中等餐饮单位，核算上又没有专职的会计，导致很多账面很混乱，因此，我也就碰到了很多大大小小的问题。

幸好，我们店的股东——姑姑，能百忙之中抽空来指导我做账。

她还教会了我：要经常性的总结，把每天的事情提前一天安排等先进又棒的思想理念。

凡是万事开头难，从09年的8月18日开业前后的两个月就没怎么停过。

新店要开张，何况是比老店规模又大很多的新店，筹集的工作自然是烦忙；每天在老店学习账务处理的同时，又得出去采购一些零散的东西，刚出学校一个月的我就感到工作好辛苦了。

但“平衡”两个字，告诉我，来到这社会的年轻人，首先，心态要放放平，社会不同学校的生活，年轻人就得这么忙碌，将来才会有出息。

八月十八，新店如期开业了，由于我们酒店的海鲜新鲜程度以及档次，吸引了很多嘉兴乃至各地来嘉兴的朋友莫名前来品鲜。

自然而然，酒店的账务处理以及其它零星琐事也就越来越多。

加上新出师的我还得带两个比我更不懂账务处理的收银员和酒水员，再外加自身账务处理整个流程中还有点生疏，导致了我每天的工作时间变得特别的长，好长一段时间，我都是每天凌晨两点才能入睡。

在开业的一段时间，可以说是，我运用书本上的知识，结合实际操作的过程。

这个过程显得好痛苦，很多书本上的，来到了这个现实的社会中，一一被否决，使得我变成了一个无头苍蝇，不知如何飞翔。

开业后的一个月，我的状态可以用两个字来形容——崩溃。

有时候忙到连饭都忘记吃，身体和心理承受着极限，曾经无数次脑中闪过——不想干了。

然而，还是这两个字——平衡，指引着我，要继续寻找平衡点，找到问题突破口。

在这无数的凌晨两点过后，账务上开始稍微顺起来。

与我工作关系最大的就是我的两个手下——收银员和酒水员，平时的她们，也经常性的会出现一些问题，如：工作上的压力、她们之间合作上的问题。

我常常会用我亲身体验到的经验告诉给她们，常常给她们，要她们找寻内心深处的平衡点。

由于收银员是本地人，又是出生在一个富裕的家庭，性格就显得非常暴躁。

这也导致了我们工作上合作的顺利及愉快程度，很长一段时间，收银账与酒水账对不上号，两个人因此经常吵起来，互说对方的账有误。

而我还是一次又一次的给她们用“平衡”两个字给她们，收银员的性格被我磨得越来越平，自然，她们的合作就变得和谐起来了。

好景不长，收银员的私人问题，使得我少了一个辛辛苦苦培养出来的得力助手，又逢年关，人员紧张的要命，我只好亲临吧台。

一边是收银，一边是做账，一边还要出去收账和招人，还有其它的琐碎事情。

又一次，又有了那两个字——崩溃。

更受打击的是股东之一——大哥，对我工作的否认，把我推向了崩溃的边缘。

我曾和我老爸、老妈通话说，不要做这什么财务经理的工作了。

得到老爸、老妈的开导之后，总结起来还是两个字“平衡”。

于是乎又熬了过来，现在变得越来越顺起来。

财务上有点顺了，姑姑就又要安排我进入新的一年的目标，学会全方面经营起这家店。

20xx，又是幸苦的一年，但我不怕，因为我平衡。

其实，我们人的一生当中又何曾不是在追求着这两个字——平衡，更何况是现在的我，全权掌握着我们店所有的钱的人，万一一不小心失足，恐怕与亲戚做普通朋友的机会都没有了。

因此，我还是平衡心对待：做人，不要把钱看的太重！自然而然就会知道幸福是什么了。

**如何写酒店收银员工作总结简短三**

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，我满怀着信心和期盼去迎接它。

在工作中，虽然我只是充当一名普通而重要的收银员的主角。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，要用用心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，而是要持续好的心态面队每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

一、xx公司经营概况

今年我部门紧紧围绕“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，经过酒店全体员工的共同努力，取得了较好的成绩。

二、工作总结

（1）安全创稳定。酒店透过制定“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，店级领导每一天召开部门经理反馈会，通报状况提出要求。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”为资料，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状况，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、就应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、就应把握住的。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，帮忙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。

即将成为过去，而过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不就应以他们来炫耀或为此而悲伤，而就应调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面队即将来临的难题。人生中有许多要学的知识，我们此刻学到的还远远不足，那么就更就应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。

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，但是只有员工才能真正体会到这种感受，因此，期望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益思考的同时能多为员工思考，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能带给这样的工作机会，感谢领导的帮忙，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。临汾虽然有很多强势的酒店，但是除了我们没有能够超越他们。

**如何写酒店收银员工作总结简短四**

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。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。

**如何写酒店收银员工作总结简短五**

时光飞逝，转眼间我已经来到酒店快一年了，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，是酒店的一个重要岗位，我们酒店需要处理好酒店预定、酒店收银的工作，工作虽繁忙，但很充实。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，酒店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，与酒店一同进步。

3、严于律己，遵守单位的规章制度。在平时的工作中，我能够按照出国酒店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，积极主动配合好酒店的各项活动，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。作为一名直接面对顾客的人员，我们要时刻保持良好的工作态度，热情待客，要了解需求，为营造一个良好的环境，保持酒店的形象，为提供最满意的服务。

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、贯彻执行酒店的七常推进，努力领会七常，争取先进，提升自身的同时，多为酒店做贡献。

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，在接下来一年，我将继续保持优点，克服不足，不断进步，为酒店的建设发展贡献自己一份微薄的力量。

**如何写酒店收银员工作总结简短六**

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队每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。以下是我今年完成的酒店收银工作总结。

今年酒店紧紧围绕“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，经过酒店全体员工的共同努力，取得了较好的成绩。

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。

以效益为目标，抓好销售工作；以改革为动力，抓好餐饮工作；以客户为重点，抓好物业工作；以质量为前提，抓好客房工作；以“六防”为内容，抓好安保工作；以降耗为核心，抓好维保工作；以精干为原则，抓好人事工作；以“准则”为参照，抓好培训工作。

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，建立客户等级制度，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。

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。

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。

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。

过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面队即将来临的难题。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。

希望管理者在做出决策前，除了站在酒店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，感谢酒店能提供这样的工作机会，感谢领导的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。

**如何写酒店收银员工作总结简短七**

在工作中，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。在这半年的工作中，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队每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，米尔兰德先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一次次的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，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。

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

饭店里无所不在的是服务文化、礼仪文化、地域文化、饮食文化、解困文化等等，在饭店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到饭店都会对饭店和饭店人产生或多或少的依赖，除了在接受服务的过程中接收文化或知识，他们还在遇到困难时向饭店人寻求帮助。因此，我们可以说，饭店是一个到处充斥着文化和知识的场所。于是，在这里工作的人们必须更有知识、文化和涵养。宾客在品尝一道菜式，而耳边是服务员小姐用甜美的声音介绍有关菜式的知识，包括起源、流传、特色、新意等等，不仅更增添了品菜的乐趣，也让客人接收到一些新的知识和信息，让他们从另一个层面上觉得不虚此行。

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。新到一处，客人落脚饭店，总是迫不及待地想要多了解当地的地域文化、风土人情、景观特色。饭店人对此都应非常熟悉，饭店只是一个单体的建筑，只有在地域的大背景下，他才有了厚重的底蕴，有了文化的背景。对于外地客人而言，他们来到这里或者为了这个地方的景观特色，或者为了商务办公，基本上不会冲着一个单独的住宿环境而来。因此饭店需要有一种功能，能够凭借地主的身份为客人提供尽可能多的方便。比如介绍当地的旅游资源，比如在当地进行商务办公的路径指点。这样，饭店才真正成为地方与外界沟通的一扇窗。还有一种称之为“解困文化”，也就是帮助客人解决难题的知识提供能力，金钥匙文化就是典型，满意加惊喜，完成不可能完成的任务。

收银员在饭店来说是一个比较重要的岗位，它要求有很强的责任心和良好的沟通能力，而这对于我来说压力很大，面对困难和压力，我没有退缩，而是迎难而上，在前台收银岗位上的九个月后，我现在可以说能够胜任这份工作，并相信以后在其他类似工作中也会做的更好。

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：

   人是管理中的主体，这是所有的管理者都孝应该把握住的。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。现代企业的经营管理必须坚持“三个上帝”，即：市尝顾客和员工!有位老员工在酒店的bbs中对领导这样说道：“善待员工，做个好领导，记住，你管理的不全都是机器。”我想这也许是每一位员工都想对领导所说的话吧。

    一个民族有它自己的民族文化，一个企业同样也需要有它自己的企业文化。企业文化的建设不是可有可无的，而是企业生存发展所必需的。当企业面临各种各样的挑战时，又需要企业中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。对于没有进行企业文化建设的企业来说，平时一盘散沙，遇事就会各想各的心事，而没有人真正地为企业的发展进行过认真的思考，换句话说，就是没有把自己融于企业之中。由此可见，企业文化的建设是企业生存和发展的必要保证。

    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!

九个月实习已成为过去，过去的成功与失败都已成为过去式，我们都不应该以他们来炫耀或为此而悲伤，而应该调整好自己的心态去迎接未来的挑战，面队即将来临的难题。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。

晋祠宾馆是我踏入社会的第一个工作地点，在这九个月的实习期里，对我个人来讲有很重要的意义，从一个走出校园不懂世事的实习生到现在能够独立面对一切困难和压力，我很感谢学校和晋祠宾馆给我的这次机会，最后我祝我校的所有校友，都能在自己的工作岗位上实现自己的人生价值。

**如何写酒店收银员工作总结简短八**

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。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。

**如何写酒店收银员工作总结简短九**

尊敬的领导：

您好!

感谢您和酒店长时间以来的照顾，因为有你们的帮助我才得以在酒店工作下去，在酒店的日子虽说工作很辛苦，但是因为你们的陪伴，我也觉得时间是非常的美好，所以很多的时候，我也很喜欢自己在酒店的工作，但是现在因为自己的一些个人原因，不得已需要向酒店提出辞职，所以还望酒店及酒店领导的批准。

我是在20xx年x月来到酒店的，刚开始来到酒店的时候，我还是一个什么也不懂的人，一直到现在，自己也明白了很多在职场和社会上的生存守则，以及一些工作的过程当中所应该要注意到的事情，对于酒店而言，我只是一个酒店的收银员，但是对于我而言，酒店对我来说是一个不可磨灭的存在，所以我对酒店也抱有很深的感情，对于自己的工作，我也一直都认真的对待，我深知自己在工作的过程当中的谨慎和细致，我作为一名收银员，本身就要对工作认真负责，对钱财有一定的自制力，毕竟自己每天都是和酒店的财产打交道，所以我也很感谢酒店的信任，从自己进入到酒店开始，我就坚定自己的信念，希望自己可以成为一名优秀的工作人员，我也希望自己不要辜负酒店的信任和期待，也正是因为有着如此强烈的信念，自己在酒店的工作也一直都完成的非常的出色。

不管是酒店的工作对我有很大的吸引力，就连酒店的工作氛围以及工作环境都让我在现在这个离开的时候感到特别的不舍，我喜欢酒店的氛围，酒店的领导也是非常的好，对我也是特别的关照，但是尽管自己现在内心是多么的不舍，我也知道自己现在是应该离开了，如果继续留在酒店，不管是对自己还是对于酒店来说，都是百害而无一利，所以哪怕自己有再多的不舍和怀念，我也希望自己可以尽快的离开公司。

辞职的原因其实很简单，因为在酒店的工作也有很长的时间了，自己也慢慢的感觉到自己的心思和精力都不在酒店，不在自己的工作上了，我也想要去尝试一个新的工作，新的工作环境，所以自己如果心已经不在这里了，那自己之后的工作肯定也不能很好的完成，所以在自己考虑再三，我决定在本周完成好自己的工作交接，并且也希望酒店可以同意我的申请，让我尽快的离开酒店，也祝愿酒店在未来的日子里生意越来越红火，领导同事工作顺利，生活美满。

此致

敬礼!

辞职人：xxx

20xx年x月x日

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！