# 收银年终工作总结

来源：网络 作者：浅语风铃 更新时间：2024-08-13

*收银年终工作总结（通用14篇）收银年终工作总结 篇1 我是今年三月份到单位工作的，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。 一、好的...*

收银年终工作总结（通用14篇）

收银年终工作总结 篇1

我是今年三月份到单位工作的，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。

一、好的方面

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\*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。

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。

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。

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。五、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。

二、存在问题

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。

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。

三、下步打算

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。

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。

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。

收银年终工作总结 篇2

时光飞逝，20xx年即将离别我们而去，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，我积极努力的学习，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20xx年的工作情况总结如下：

在20xx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，因为我们旅游购物行业不变的宗旨就是服务，而服务的最高理念就是 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20xx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。

最后，我不敢说我20xx年的工作做的多么优秀，但我要说在我的工作中也倾注了汗水与艰辛，收获过成功和喜悦，在20xx年的工作当中，我会继续付出着、收获着、进步着，我将更加努力，争取在未来的工作中取得更加优异的成绩。

收银年终工作总结 篇3

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，向先进的第一范文网同志学习，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

收银年终工作总结 篇4

一年来，在经理的正确领导下，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。

一、在工作中学习，不断提高自己的业务水平

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。

二、做好了员工的管理，指导工作

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，我们的工作得到了经理的肯定。

三、合理安排好收银员值班、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，既要让怍银员休息好，又不能影响超市的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

四、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问题，我决不去麻烦领导，对超市里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

这一年，虽然工作取得了一定的成绩，但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们收银员一起努力，一定会把工作做得更好。

收银年终工作总结 篇5

自20xx年3月23日来公司上班，被担任人事管理员，在此工作中，我用我所学的专业知识及多年来对人事管理工作经验，根据公司实际状况及本职工作进行了一个初步计划，现实告诉我只有管好人，才能管好事，所以在担任本职工作期间我一边根据公司的实际状况不断进行人事管理工作创新，另一边依然用我的初步计划认真踏实的进行人事管理工作，首先对有关人事管理的文件进行彻底拟制，逐步根据公司大的有关规章制度及公司实际状况进行完善，最终对人事管理有了一套基本规范的规章制度。

在9月底因公司人事调整，从10月1日起被晋升为本部门经理(代)并接管行政、人事、办公室、总务后勤事务工作，在上级领导的关心、支持、指导下以及各部门的配合下，按照公司方针政策，行政人事总务部的工作特点：做好日常对外、对内工作，进一步提高工作效率，确保各项工作的正常运作;进一步强化各项服务工作，为生产经营带给周到快捷的后勤保障服务;储备、创新人力资源管理工作，为公司发展，生产经营带给动力支持;加强制度执行力度等。自10月1日起担任部门经理(代)的工作中，也都是围绕上述思路展开工作。努力服务生产经营，适时调整招聘、用工管理以及后勤保障管理思路。

回首过往，公司陪伴我走过人生很重要的一个阶段，使我懂得了很多，领导对我的支持与关爱，令我明白到人间的温情，在此我向公司的领导以及全体同事表示最衷心的感谢!有你们的协助和理解才能使我在工作中更加的得心应手，也因为有你们的帮忙，才能令到公司的发展更上一个台阶，较好的完成各项工作任务。其总结报告

一、人事管理

1、彻底完成人事管理有关文件资料，并根据公司的发展逐步完善并下发各部门;对公司及各部门下发的文件资料进行修改完善，并进行会签下发;解释并监督各部门对已下发文件的执行状况，并做进一步指导实施。

2、建立、建全、规范人事档案(新进、离职、调动、升级)管理。

⑴、重新对现有人员进行了建档工作，现员工档案齐全。

⑵、对各部门、人员进行分组建档，便于工作操作和核查、调动和管理。

⑶、办理公司新进、离职、调动等手续;对离职人员的自离、辞工、病退等实行分类整理存档，便于查证;同时做好调动、提拔人员等档案资料信息保管，月底传新进、离职、调动人员资料到财务部。

⑷、实行各部门负责人对在职人员的人数每月进行统计，并对离职人员、新进、调动人员作月统计并进行核对，方便了部门、人事、财务查找、结算管理，增强了人力资源管理。

⑸、及时做好档案材料的收集、整理、归档。

3、人员招聘。

⑴、各部门传递人员增补单。

⑵、根据部门人员的实际需要有针对性、合理性招聘员工，以配备各岗位;透过采取一系列切实措施，如广发招聘信息、网上招聘、定点招聘等各种办法揽用工人才，卓有成效。

4、员工住宿状况。每月对员工的住宿状况进行统计，并对外宿员工的名单进行上报财务部，按公司有关规章制度给予住房补贴的发放。

5、严肃劳动纪律。

⑴、加强考勤管理，在全公司上下协助下抓按时上、下班时间，规范考勤制度。

⑵、严格考勤制度职责的落实。

⑶、加强请(休)假制度、放行条管理，对不履行请(休)假手续或未开放行条者、擅自离岗者等，坚决予以查实并作来源理，这样即维护考勤制度的严肃性，又从另一方面激励了在岗员工的用心性，进而大大改善了公司的工作作风。

6、认真做好常规工作，包括：优秀员工、工资、晋升、调职和其它的核定审查工作;对工牌办理及补办进行核实查证办理等等各项工作。

7、人事月统计工作。每月对公司全厂各部门人数进行汇总，对新进、离职、调动人员进行备注。

8、收集信息，做好人力资源档案开发与储备，提高办公效率。

二、行政、办公室、总务

1、贯彻执行公司领导指示。做好上、下联络沟通工作，及时向领导反映状况，反馈信息;搞好各部门间相互配合，综合协调工作;对各项工作和计划的督办和检查。

2、根据领导意图，起草有关规章制度、工作计划和其他文稿。负责公司来往信函的处理及收发、登记、传阅、批示;做好公司文件的通知、审核、传递、催办、检查。加强办公文件、档案管理。在文件收发上做到下发的文件适时送达有关部门办理，为公司贯彻落实上级精神、及时完成工作任务带给了有力的保证;同时，档案管理做到井然有序，随时为公司查询服务;加强文字材料的草拟打印工作，能按规定的时间和资料要求完成。

3、协助公司领导，完善、制定公司规章制度，并执行贯彻公司规章制度。

4、加强沟通：与员工应对面解决问题，使员工工作有章可循，做到违纪有据可查，使他们了解、支持后勤工作，取得了良好的效果，并注重后勤质量的提高。

5、能很好地履行岗位职责，办事效率的提高。

6、监督、管理、检查方面：每一天对公司各部门环境卫生、消防、纪律检查工作，有异常状况进行现场处理。在检查中发现的违纪、违规、等各种不良现象及时通知相关部门负责人进行处理;为公司加强管理、提高后勤服务;认真收集信息，全面、准确的了解和掌握各方面工作的开展状况，分析工作存在的问题，总结工作经验，及时向公司汇报，让公司上级能全面准确地了解和掌握最近工作的实际状况，为解决问题作出正确的决策。

7、办公物资、库存工服的管理：对公司各部门使用的办公物资进行了统计，并分类建档存入电脑中，保证了物资使用的安全;负责公司办公设施的管理和维护及维修联络。包括公司办用品采购、发放、保管、使用登记、维护工作等;并履行稽查职能，认真办理办公用品的出、入库、领用严格控制和管理。办理库存工服的出、入库交接、保管管理。

8、公司日常行政、人事、办公事务等管理工作，协助总经办处理日常工作。

9、公司总务工作，做好后勤保障。

10、公司办公、生产会议安排、记录和整理会议记要，根据需要按会议决定发文。

11、接待来访客户，坚持按照工作要求，热情接待来访客户、认真听取来访客户反映的问题，提出的要求、推荐。

12、保安、司机的监督管理。对厨房人员、保安及司机反应的各种问题及日常工作状况、报销单进行审核、查阅，对有异常的进行处理。

13、公司各种表格管理。

14、完成上级交办的其他任务，并按时按质的完成。

三、20xx年计划

根据部门20xx年的工作结合公司目前实际状况和今后的发展趋势，行政人事总务部计划从以下几方面开展20xx年度的工作，全面推行目标管理。

1、行政人事总务部在20xx年里除做好日常管理工作外，重点做好以下几方面工作

⑴、加大后勤服务及监督力度，并根据公司工作实际状况，对后勤服务有关规章制度修改、完善，使其更加贴合公司工作实际的需要。

⑵、配合公司促建工作，加大行政管理力度，对在工作上涌现出来典型的人和事予以及时公布，透过以点带面、以薪带誉，促使工作质量进一步提高。

⑶、加大人力资源管理力度，完善劳动人事档案及合同的管理，严格控制公司劳动用工，做好以事设岗，人尽其才。为人才招募与评定薪资、绩效考核带给合理依据。

⑷、完成日常人力资源招聘与配置。

⑸、严格执行公司各项规章制度。比如考勤、用工以及后建宿舍的管理等等。

⑹、严格办公室管理及办公用品的管理、以及环境卫生管理。

⑺、加大内部人力、人才开发力度，弘扬优秀的企业文化和企业传统，用优秀的文化感染人。

⑻、做好人员流动率的控制与劳资关系、纠纷的预见与处理等记录。既保障员工合法权益又维护公司的形象和根本利益。

四、推荐

行政人事总务工作对一个正在成长和发展的公司而言，是十分严峻而重要的基础工作，也是需要公司上下通力合作的工作。各部门配合共同做好工作的项目较多，因此需要公司领导予以重视和支持。自上而下转变观念与否，各部门带给支持与配合的程度如何，都是行政人事总务部工作成败的关键。所以行政人事总务部在制定年度目标后，在完成过程中恳请公司领导与各部门予以大力协助。

20xx年公司是紧张忙碌的，行政人事总务部工作职责大，但我始终以饱满的工作热情投入工作，兢兢业业，履行行政、人事、总务等各项工作职责、执行公司的规章制度，较好的完成了各项工作任责。当然，行政人事总务部在今年的工作中还存在粗糙等不足，将在来年工作中改善和纠正。随着公司的发展壮大，根据需求进行人才招聘、加大行政、人事、总务管理力度和员工培训等完成各工项工作，以及严格实行和执行公司各项规章制度，能够预料来年我们的工作将更加繁重，要求也更高，为此，我将更加勤奋的工作，努力为公司做出贡献!

收银年终工作总结 篇6

我是今年三月份到单位工作的，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。

好的方面：

一、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。

二、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。

三、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。

四、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。

五、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。

存在问题：

一、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。

二、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。

三、下步打算

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。

收银年终工作总结 篇7

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“x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。

20xx年x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。

20xx年x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，更上一层楼。在20xx年盛大启幕的时刻，期盼明日的会更加的辉煌，灿烂!

收银年终工作总结 篇8

酒店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

对酒店的常客，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酒店颇受重视。

二、对顾客笑脸相迎

客人走进酒店后，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。

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酒店的管理，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!

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，我能够严格要求自己，较好的履行一位收银领班的职责，美满完成工作任务，得到领导肯定和同事们的好评，总结起来收获很多。以下是我今年的酒店收银工作总结。

一、在工作中学习，提升业务水平

作为一位收银员收银领班，首先是一位收银员，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三年，且获得了一定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着酒店的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最早把握电脑操纵技术，总能为下面的同道做指导。

二、做好员工的管理、指导工作

收银领班固然不算甚么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重担，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，不管是谁，有了违纪，决不迁就将就，正是由于我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无所不至的关怀下面的员工。工作中，常听到四周的一些主管抱怨工作的繁忙，总有忙不完的事，总有加不完的班，总有挨不完的骂，总有吵不完的架，等等诸多的抱怨

作为一个收银领班，你必须把握一定的专业知识和专业能力，随着你的管理职位的不断提升，专业能力的重要性将逐步减少。作为基层的主管，个人的专业能力将非常的重要，你要到达的程度是，能直接指导你的下属的实务工作，能够代理你下属的实务工作。

管理能力对一个收银领班而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通调和能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要进步你的管理能力，需要不断的反思你的平常工作，用你的脑袋经常往回顾你的工作，总结你的工作。

酒店是一个整体，你所领导的部分是整体中的一份子，必定会与其他部分发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的题目，而是为了解决题目，解决题目的动身点是酒店利益，部分利益服从酒店利益。部分内的沟通也很重要，下属工作中的题目，下属的思想动态，乃至下属生活上的题目，作为主管你需要了解和把握，往指导，往协助，往关心。反之，对你的主管，你也要主动往报告，报告也是一种沟通。

要做好一个收银领班，要做的事还很多。我深信一句话：师傅领进门，修行靠个人。一切的一切，个人以为，都要靠自己往感悟，将一切的一切变成自己的东西。因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了经理的肯定。

三、安排好收银员值班、换班工作

收银员的工作不累，但得仔细，因此收银员必须任什么时候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，我总是绞尽脑汁，既要让怍银员休息好，又不能影响酒店的工作，还要照顾好她们的特殊情况。做为一个收银领班，能够在收银员一级解决的题目，我决不往麻烦领导，对酒店里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

这一年，固然工作获得了一定的成绩，但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们收银员一起努力，一定会把工作做得更好。

收银年终工作总结 篇9

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：

一、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。

二、企业缺少一种能够凝聚人心的精神性的企业文化。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。

三、企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。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。

收银年终工作总结 篇10

转瞬之间已经到年底了，我有欢喜，也有过失落。自己不但学到了很多专业知识，也学会了人与人之间的交往，同时也使自己取得了巨大进步，这对自己来说是十分宝贵的。

酒店收银员每天都会接触到不同类型的客人，其服务宗旨是“把宾客当做我们的上帝”，服务准则是“让客人方便是服务的准则，客人的需求的服务的命令”。客人走进酒店，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体会到宾至如归的感觉，即使再结账服务工作中遇到一些不愉快的事情，我们仍以笑脸相迎，正所谓“相逢一笑，百事消”嘛。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委婉拒绝，并建议客人可以在其他经营店消费，计入房费项目，这样既能为酒店增加效益，也能够满足客人的需求，但绝不能为满足客人而违背原则。

也许收银工作对大家来说，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，等我自己成为一名酒店员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并不是想象中那么简单，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!

工作中，我一直保持着工作的热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名酒店的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。客人永远是对的，这是我们工作的宗旨，所以我们要以会心的微笑去接待每一个客人，纵然客人有事无理取闹，我们也要做到沉着冷静，保持好自己的心态，尽量避免与客人之间发生矛盾。

虽然自己做收银工作时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还待提高，到自己觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服困难。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想老员工请教和学习，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。针对自己在工作遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算对自己的一个工作总结吧。

在这段工作期间，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，是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，让胡克满意而归。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。

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，我们只有不断的学习，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，才能这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之工作了短短三个月时间，但给自己的的感受却很深，无路实在自己做人方面，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。

酒店收银员岗位职责：

1.服从总台领班的工作安排，按规定的程序与标准向宾客提供一流的接待服务。

2.认真地进行交接班工作，不清楚的地方要及时提出，备用金班班交接，前帐不清后账不接。

3.作好班前准备，认真检查电脑、打印机、计算器、验钞机、信用卡POS机、制卡机、扫描仪等设备工作是否正常，并作好清洁保养工作。

4.掌握房态和客房情况，积极热情地推销客房，了解当天预定预离客人及会议、宴会通知，确认其付款方式，以保证入住和结帐准确无误。

5.快速准确地为客人办理入住、延房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价，避免客人误解，并需做好客人验证手续和开房登记。

6.准确熟练地收点客人现金、支票，打印客人各项收费帐单，及时，准确地为客人结帐并根据客人的合理要求开具发票。

7.熟练掌握酒店的相关知识，严格遵守各项制度和操作程序。

8.根据房务部送来的房间状况报告，仔细核对，保持最准确的房态。

9.制作、呈报各种报表报告。

10.每日收入现金必须切实执行“长缴短补”的规定，不得以长补短。

11.切实执行外汇管理制度，不得套取外汇，也不得私自兑换外汇，并负责监督员工遵守外汇管理制度。

12.为宾客提供所需要的信息，热情、周到、细致地帮助客人解决各种需求。

13.每天收入的现款、票据必须与帐单核对相符，并按不同币种，不同票据分别填写在缴款袋上。

14.妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。

15.备用金不得以白条抵库。未经批准，不得将营业收入现金借给任何部门和个人。(如酒店总经理因特殊情况可在前台借取现金，但应办理相关手续。)

16.协调好同事之间的关系，更好的作好对客服务工作。

17.在授理信用卡和支票结帐业务时，必须严格按照信用卡、支票操作程序执行。

18.严格按照帐务规定处理各种记帐。服从上级主管的安排，认真完成任务。

19.员工应熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。

20.正确处理客人的留言、电传等。

21.每天整理“离店帐未平”客人帐务，对非正常情况进行汇报。

22.正确处理钥匙的发放。

23.严格遵守现金和票据管理制度。

24.作好领用贵重物品保险柜钥匙和进出贵重物品保险室的登记记录。

25.做好柜台的清洁工作及终端机的维护保养。

26.密切注意大堂的情况，如有异常及时向上级主管和安全部汇报。

27.做好本岗位的清洁卫生。

28.电脑密码妥善保管，一人一口，不许共用。

收银年终工作总结 篇11

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“x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，心得体会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。

20xx年x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。

20xx年x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，热门思想汇报满意度，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，更上一层楼。在20xx年盛大启幕的时刻，期盼明日的会更加的辉煌，灿烂！

收银年终工作总结 篇12

时光飞逝，20xx年即将离别我们而去，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。在年初的时候，由于餐厅业务需要，我临时调整了工作岗位，面对新的工作，我积极努力的学习，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20xx年的工作情况总结如下。

一、以积极的态度对待收银工作

在20xx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。

二、服务工作也是自己需要执行的

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。

三、收银工作的感想

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。

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。

最后，我不敢说我20xx年的工作做的多么优秀，但我要说在我的工作中也倾注了汗水与艰辛，收获过成功和喜悦，在以后的工作当中，我会继续付出着、收获着、进步着，我将更加努力，争取在未来的工作中取得更加优异的成绩。

收银年终工作总结 篇13

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！20xx离我们是越来越远，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！

收银年终工作总结 篇14

光阴似剑，时光如梭，转眼20xx年已经过去了，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。现对20xx年的工作进行总结以及对20xx的工作进行计划如下：

一、20xx工作总结

我于20xx年x月到商场工作，作为一名收银员，我总结了以下内容：

1、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。

2、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，要注意自己的仪容、仪表，动作要大方，举止文明，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，特别是特价商品信息，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，有时自己心情不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，不过我会尽量注意自己在工作中保持良好的心态。

总之，我非常感谢领导对我的支持和帮助，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，让我们共同努力把越办越好!

二、20xx工作计划

1、收银员在上班前应先作好营业前的准备工作。预备好零钞，以便找数;检查使用的收银机、计算器、验钞机等设备，并做好清洁保养工作。

2、准确打印各项收款单据、发票;及时、快捷收妥客人消费款;在收款中做到快、准、不错收、漏收;对各种钞票必须认真验明真伪;收到伪钞自赔。

3、每日收入现金，必须切实执行“长缴短补”的规定，不得以长补短。出现长款或短款，必须如实向上级汇报，按公司财务规定长款入公司帐，短款当事人自赔。

4、按公司外汇兑换率收取外币，不得套取外币，也不得自兑外币。

5、每天收入的现款、票据必须与单据相符，认真填写营业报表，字迹清晰，不得涂改，连同收款菜单、卡单、签单单据核对后，交审核员审核对帐后转交会计签收作帐，现金、信用卡票据等款项交出纳、营业收款单据交审核员并签收。客人需要发票要进行凳记，主管级签名才有效。

6、备用周转金即时收银钱，必须天天核对，专人保管如有遗失自赔，绝对不得以白条抵库私自挪用。

7、一切营业收入现金，不准乱支。未经总经理批准(必须书面签名，可在总经理电话同意后补签)，不得在营业收入现金中借给任何部门或任个人。

8、使用信用卡结帐时，必须按银行培训的使用规定和操作程序办理。

9、每一位收银员在当班营业结束后，检查当班营业收入单、卡数量与现金签单及信用卡结算等是否相符，同时根据当天票、款、帐单做出营业报表上交财务审查无误后早，才能下班。

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！