# 收银员年终工作总结1000字

来源：网络 作者：玄霄绝艳 更新时间：2024-09-28

*人要学会常常总结自己，人生就是一个不断反省不断进步的过程，总结有利于及时找到自己的不足并改正，特别是优秀、高质的总结更能收到事半功倍的效果。有利于对自己的工作和生活进行合理的规划。本篇文章是为您整理的《收银员年终工作总结1000字》，供大家...*

人要学会常常总结自己，人生就是一个不断反省不断进步的过程，总结有利于及时找到自己的不足并改正，特别是优秀、高质的总结更能收到事半功倍的效果。有利于对自己的工作和生活进行合理的规划。本篇文章是为您整理的《收银员年终工作总结1000字》，供大家阅读。

>1.收银员年终工作总结1000字

　　过去的一年，我收获了很多，同时也失去了很多。得与失是必然的，但我想总结经验弥补那些失去的东西。只有这样我才能进步！08离我们越来越远，已经成为历史，我们不用多想过去。一年的计划在春天，现在已经进入春天，估计是大家向往的季节。随着新年的到来，让我们以新的心情、新的面貌、新的态度去迎接新的一天。

　　作为一个收银员，我觉得工作还是要小心的，对于前台来说远远不够。我知道前台是超市的亮点，经理可以给我，说明你相信我能做好！

　　对于这份工作，我可以认真踏实的做好自己的工作。虽然我只是扮演一个普通的角色，但这个角色不仅仅是收钱这么简单，还有很多复杂的手续。在工作中，我学到了很多经验，获得了很多知识。

　　但是作为一个收银员，你必须有一个积极、热情、主动、周到的态度去服务每一个顾客。工作中偶尔会遇到很多不愉快的事情，但一定要克服，不能有负面情绪，因为这样不仅会影响心情，也会影响对客户的态度。

　　每天都会遇到不同脾气的不同客人。我们应该为不同的客户提供不同的服务，因为这个行业的一贯宗旨是“客户第一”。面对客户，我们应该始终面带微笑，提供礼貌的服务，让客户感到友好。即使我们在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然微笑着和他们打招呼，那么无理取闹的客人就没有理由发脾气。所谓“相逢一笑，百事必消”，让顾客开心舒适。

　　虽然这只是一个简单的收银员，对别人来说是那么的微不足道，但却教会了人们很多道理，提高了我们自身的素质。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能。“只有学习才能磨砺一个人的性格，提高道德修养，提高服务技能。哪怕是一个普通的收银员，只要我们不断前进，就能走完我们想要的那一天！

　　相信我，我能做的更好，感谢领导的赏识，我热爱这份工作，我想做的！

>2.收银员年终工作总结1000字

　　时间过得真快，转眼就到了新的一年。屈指算来我已进入\_x也有好几个年头了，时光变幻中，我始终珍惜我的选择——做一名合格的收银员，但我知道，我的一举一动，一言一行，代表着西亚丽宝的形象，因为收银员是为顾客服务的窗口，是企业形象的代表。

　　收银员的工作是枯燥的，每天在同一个收银台工作几个小时，收钱，找钱，重复着相同的工作。但是我热爱它。一声亲切的问侯，一个甜甜的微笑，拉近了顾客与我们之间的距离。收银员工作，需要长时间的坐着，处理收款事宜，坐的久了往往会腰疼，颈椎病，而且因为长时间一个人在岗位上忙碌，有时侯难免会?现焦躁的情绪，这个时侯就需要有平衡精神，善于把看似艰苦的现实，用自我调节转化成比较接受的环境。有时顾客会说一些刻薄的话，但是我依然要笑脸相对，微笑是最迷人的表情，当你微笑时别人也会对你微笑。在工作中，我们不免会遇到一些问题，这个时侯，我就会多跟老员工学习，也跟新员工多沟通，让自己在工作中不断的成长。因为我深深地知道要成为一名合格的收银员，不仅要有实干精神，要熟悉好收银的业务，程序，还需要有良好的沟通能力和很强烈的服务意识，要把服务放在第一位，真正去做好。

>3.收银员年终工作总结1000字

　　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，我满怀着信心和期待去迎接它。

　　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。

　　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。以下是我这一年工作的总结

　　二、xx工作总结

　　(1)安全创稳定。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。

　　(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”为内容，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情况，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、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。

　　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。

　　xx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。

　　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，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，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。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。

>4.收银员年终工作总结1000字

　　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，我感激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。但我并没有所以而放下过，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，但我并没有所以而放下过坚持。“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，并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，仅有努力学习，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！

>5.收银员年终工作总结1000字

　　20XX年以来，我主要从事XX宾馆前台收银员工作，在领导的正确指导和同志们的关心支持下，我始终秉承客人至上的宗旨，坚持高标准、严要求，认真完成了领导安排的各项工作任务，自身的思想素质、业务水平和综合本事有了很大的提高，取得了必须的成绩。现将我这一年来的工作情景总结如下：

　　一、加强业务学习，不断提高服务水平。

　　在这一年工作期间，我坚持把加强学习作为提高自身素质的重要途径，认真学习宾馆酒店服务礼仪和结账业务知识、收银注意事项等知识，经过不断的自我学习，不断磨砺个人品行，努力提高职业道德修养，提高了自身的服务技巧。

　　二、恪尽职守，认真做好本职工作。

　　我作为一名宾馆收银人员，在工作中能够认真履行岗位职责，进取主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上做出力所能及的贡献。

　　一是认真做好收银工作。我努力学习收银业务知识，认真核对应收账目，做到了结账及时迅速，应收款项条理清晰，令客人满意。

　　二是坚持热情周到服务，不把负面情绪带到工作中来，在工作中进取主动，没有发生因自我的心境影响对客人服务态度的现象。

　　三是做到微笑服务，针对不一样客人供给不一样的服务，急客人所急，想客人所想，以最有亲切感的一面让客人体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作中遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎。

　　四是不随意对客人。当客人的需求需在其他部门或个人的协助下完成时，我能够做到主动咨询清楚后再作决定，给客人一个最准确的答复，让客人明白他的问题不是能够立刻解决的，而我确实在尽力帮忙他。

　　五是坚持原则，婉拒客人的要求。许多客人在前台要求多开发票，我就委绝婉拒，并提议客人能够在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为酒店增加收益，又能满足客人的需求，但绝不为附和客人而违背原则。

　　六是增强缺位补位意识，让客人高兴而来，满意而归。

　　前台收银处是客人离店前接触的最终一个部门，所以通常会在结账时投诉宾馆的种种服务，而这些问题并不必须由收银员引起，我能够主动向其他个人或者工作部门讲明情景，请求帮忙，问题解决之后，再次征求客人意见，弥补其他同事或部门的工作失误，沉着冷静地发挥好中介功能，加深客户的信任度，从而与客人建立亲密和互信的关系，留下对宾馆方面的良好印象。

　　三、工作作风方面。

　　在工作作风方面，我始终坚持热情周到、主动服务、严谨细致的服务态度和脚踏实地、埋头苦干的服务精神。在工作中，尊重领导，团结同志，严于律己，谦虚谨慎，主动理解来自各方面的意见和提议，增强做好收银工作的职责感，以饱满的热情投入到工作中去。在遵守纪律方面，我能够严格遵守各项规章制度，较好地落实请销假制度，严守工作纪律，维护宾馆工作人员的良好形象。

　　在今后的工作和学习中，20XX年工作计划：

　　1、自觉加强学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，向自我的工作生活实践学习，逐步提高自我的业务水平和综合素质。

　　2、努力提高工作主动性，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中完善和提高自我。

　　总之，我在今年的工作中取得了必须的成绩，但距离领导和同志们的要求还有不少的差距：主要是对业务知识的学习抓得不够紧，学习的系统性和深度不够等。在今后的工作中，我将发扬成绩，克服不足，以对工作、对事业高度负责的精神，脚踏实地、尽职尽责地做好各项工作，不辜负领导和同志们对我的期望。

>6.收银员年终工作总结1000字

　　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主角，这个主角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，增添了不少见识。

　　可是作为收银员必需要具备一颗进取、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，可是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅仅会影响自我的心境也会影响到对顾客的态度。

　　每一天都会遇到不一样的客人，不一样的客人有不一样的脾气，针对不一样的顾客我们应供给不一样的服务，因为这一行业不变的宗旨是：顾客至上。应对顾客，脸上始终要面带微笑，供给礼貌的服务，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我也舒心。

　　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，不断地提高自我的道德修养，不断提高自我的服务技巧。仅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，才能走我们自我想要的一片天！相信我，我能够把它做的更好，多谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得！

　　我是今年四月份到单位工作的，在领导和同事们的大力帮忙下，我顺利地经过了试用期，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事们的好评。

　　一、好的方面

　　1、不断加强自身学习，业务水平大大提高。

　　洗车行的设施、管理和工作都体现了的水准，自我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。在业务主管和同事们的大力帮忙下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就进取虚心的向工作经验丰富、业务水平高的老同事请教，在经过自我的不断努力下，很快就胜任本职，完成任务较好。

　　2、爱岗敬业，个人本事素质得到不断加强。

　　来到洗车行工作以后，自我对那里的环境和工作资料都十分的喜欢。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、日常行为道德规范等课程后，我们的本事素质得到了不断的提升，团队精神和团体荣誉感大大加强。

　　3、严于律己，遵守单位的规章制度。

　　在平时的工作中，我能够按照洗车行的管理规定严格要求自我，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景，确保经过自我手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。

　　4、尊重领导，团结同事，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，进取帮忙需要帮忙的人。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。

　　5、注重言行，树立礼貌、健康、良好的员工形象。

　　在每次上班中，我都十分注重自我的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示洗车行管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都坚持微笑，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

　　1、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，充实提升自我，所读的书也多半是一些娱乐和消遣的杂志。

　　2、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进取。

　　3、下步打算

　　（1）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事学习，不断提升服务品质，提高工作效率，到达零失误、零差错。

　　（2）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，也是我成长提高、开心欢乐的一年，我要继续坚持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自我的一份力量。

>7.收银员年终工作总结1000字

　　一年来，在科长的正确领导下，在同事们的进取支持和大力帮忙下，我能够严格要求自我，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，不断提高自我的业务水平。

　　作为一名收银员领班，首先是一名收银员，仅有自我的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下头的人员。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，经过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下头的同志做指导。

　　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，所以，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头的员工，所以他们都十分尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了领导的肯定。

　　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，所以收银员必须任何时候都坚持良好的心态和旺盛的精力。所以，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景。

　　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，对商场里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

>8.收银员年终工作总结1000字

　　我们知道，更清晰、更快捷地让员工了解单位所取得的成绩，有效地贯彻落实下一步的工作计划，是我们写工作报告的主要目的。

　　当前，工作报告已逐渐在程式化、格式化的风格上定位。而且，常常是文风朴实、惯用直笔。

　　上面提到的这篇报告，其结构简单明了，基本框架如下：

　　各位代表、同志们：我代表……做报告，请各位代表审议。

　　一、过去工作回顾药店营业员工作总结

　　二、未来工作展望通读全篇，我们可以发现工作报告有如下几个特征：

　　1、总结的客观性

　　2、措施的可行性

　　3、执行的约束力

　　4、明确的目的性

　　这几点，在以下的探讨中我们会有更深的认识。

　　在过去工作回顾这部分，常常谈及主要业绩、主要体会、存在的主要问题这三点。我们知道，只有认真分析总结经验教训，才能更好地为下一步工作提供参考依据。业绩是肯定成绩，鼓舞人心的;体会是交流心得，再接再厉的;问题是发现不足，予以改进的。

　　在未来工作展望这部分，常常是先分析形势，然后明确任务。分析形势是我国由来已久的、报告中不可或缺的一部分，它可以让员工知道当前的情况，增强他们的归属感。

　　明确任务时一定要具体：首先是基本情况。需要对前期计划执行情况进行概要说明，从而根据下阶段的特点，找出当前执行计划的有利条件和不利因素，以确保新的工作计划建立在切实可行的基础上。其次是经预测和论证，客观地把工作计划分解到各具体部门，使之成为各部门的具体任务，包括对工作数量、质量、效率、经济效益等的要求。最后是步骤和措施。它要求写明“怎样做”的问题，包括指挥机构的建立、制度的形成、责任部门的分工协作、时间安排等。它要尽可能便于检查，以确保工作计划在执行中环环相扣，衔接自如。

>9.收银员年终工作总结1000字

　　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xx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xx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。

>10.收银员年终工作总结1000字

　　作为与现金直接打交道的收银员，我认为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，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。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，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗\"现象。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的商品，或临时决定不购买的商品，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。不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的情况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解。

　　认真做好商品装袋工作。将结算好的商品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该顶工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的商品垫底装袋；正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架；瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方；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；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；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；提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

　　注意离开收银台时的工作程序。离开收银台时，要将“暂停收款”牌放在收银台上；用链条将收银通道拦住；将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管；将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的收银员；离开收银机前，如还有顾客等侯结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的收银台结账；并为等侯的顾客结账后方可离开。

　　上面就是我在实际工作中的一点想法，如有不慎，望各位领导多多见谅！

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！