# 收银员员工的年终总结报告10篇

来源：网络 作者：沉香触手 更新时间：2024-03-03

*收银员员工的年终总结报告范文10篇实事求是地总结工作情况。为接下来的工作确立合理的目标，明确未来发展的方向。下面小编给大家带来关于收银员员工的年终总结报告，希望会对大家的工作与学习有所帮助。收银员员工的年终总结报告篇120\_\_年很快过去了，...*

收银员员工的年终总结报告范文10篇

实事求是地总结工作情况。为接下来的工作确立合理的目标，明确未来发展的方向。下面小编给大家带来关于收银员员工的年终总结报告，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

**收银员员工的年终总结报告篇1**

20\_\_年很快过去了，在这一年里我严格要求自己，自觉履行酒店规章制度和做好收银主管的职责，认真完成领导布置的每一项工作，现将一年来的工作作以下总结：

一、服从管理，虚心学习

做为一名收银主管，最重要的是要明白自己的责任，在领导合理安排下，努力完成所交代的业务，认真学习业务知识，不管是前台收银还是餐饮收银都代表着酒店的形象，言行举止一定要符合酒店的标准，收银员职责要求和工作纪律铭记在心，虚心接受领导对自己的批评和员工的建议，坚持向领导和同事学习，取人之长补己之短，努力丰富自己，提高自己。

二、注重细节，服务第一

我们的工作是直接面对客人，收银是整个工作中最后一个环节，作为收银员我们应牢记，要百分百的用心服务，要想客人之所想急客人之所急，我牢记着一句话：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，面对客人时难免出现差错，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。

三、尊重自己的工作，尊重每一个人

作为一名收银主管我跟收银员讲要作一名好的收银员必须具备一颗积极、热情、主动、周到耐心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，但是我们都必须克服，不能在工作中带有负面的情绪，因为这样不仅使自己的心情不好同时也会在对客服务中影响到客人，我们每天多会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，应针对不同的客人我们提供不同的服务，面对客人时脸上始终要保持微笑，提供无微不至的服务，要让客人体会到亲切感，像对待自己的亲人一样对待客人，得到客人的认可，这样才是成功的服务。

四、明确目标，正确把握

面对收银工作我跟她们讲要用学习的眼光去看待工作，不仅要做好自己的本职工作，还要熟练的掌握收银操作流程和收银工具。要学的东西有很多，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。

五、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，20\_\_已经到来了，我坚信在领导的带领下我们团结一心将会迎来龙腾虎跃的一年。

**收银员员工的年终总结报告篇2**

一年来,在科长的正确领导下,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，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，对商场里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

通过年终的总结，我有几点感触：

其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢?具体到各个部门，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。其二是要学会与部门、领导之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿财务部来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，听听它们的意见与建议，发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。这就给我们财务人员提出了更高的要求——逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。

光阴似剑，时光如梭，转眼三年已经过去了，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，有过欢喜，也有过失落。从一些工作的失误中，让我对自己有了新的认识，以及对在今后的工作中，能够更好的完善自我，进一步提高工作积极性。

业务方面，能够较好的完成，平时也很少出错。因为，我知道，收银工作，本身是一个需要耐心，细心的工作，往往因为一个小数点，或一时的麻痹大意，造成少收款。有时导购因开票业务的不熟练，我也能够耐心指出，并叫其改正。

服务方面，在这一年中，我很清楚，自己的情绪波动比较大，有时对工作提不起精神，更有时，会莫名的发脾气，有时在接待顾客时，遇见问题较多的，我会产生厌烦的心里。这种工作状态持续了有一段时间。让我欣慰的是，领导并没有因此而责备我，而是在不断的了解我烦躁情绪的原因，从而帮我改正。在年终考评中，部门主管问我，对自己的考评给以怎样的等级，我心里很清楚，自己今年的工作状态不是很好，所以我给自己的是中的等级，但是主管对我说，自己的工作业务是没有问题的，就是需要控制自己的情绪，对每一位顾客都要服务到位，对于顾客对一些收银职责范围内，不熟悉的问题，要耐心的解答，对于在自己解答不完善，或是解决不了的时候，及时通知领班，帮我解决。从领班帮我解决一些问题的时候，我都是在虚心的学习，有时候我就问自己了，为什么领班会把问题处理的这样好，而我自己却处理得不是很好，很完善。因此我需要先端正自己对工作的态度，在减少工作差错的同时，学习处理一些突发问题的技巧，完善自我。

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。其实我去年就有这方面的打算，但是一直没有实施，原因是我自己先对工作有所懈怠，所以对于学习，也没有了兴趣，但是，我一定要在新的一年落实，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。

今年过的还是很快的，但给自己的的感受却很深，无论在自己做人方面，还是在自己的工作当中，我都有所感触，好的心态，真的很重要，我要在以后的工作中更加积极。并且今后的工作当中自己应该多学习多进步。为了美好的明天，我们努力吧。

**收银员员工的年终总结报告篇3**

在企业领导及同事们的指导和帮助下,我严格要求自己，认真履行一名领班的职责，努力完成工作任务。反思目前的经验教训，是为了今后的迈步奠定坚实的基础，现将该年度的工作总结如下：

一、明确职责，认真履职。

人们常说：“能力胜于知识，方法胜于能力，智慧胜于方法，道德胜于智慧”。由此可以看出职业道德的重要性，在工作中，不管是员工，还是主管，职业道德是第一位的。无论职位的高低、薪水的多少，最重要的是明确自己的岗位职责，认真履职，对自己职业的负责，是一种基本的素养，是个人发展的根基。所以我从零做起，虚心学习，努力提升自己的职业道德素养，以身作则，顾全大局，像经营企业一样经营自己的岗位。要求别人做到的，自己首先要做到；别人做不好的，自己首先要做好。只有这样别人才会服从你，尊重你。

二、努力学习，提升能力。

有学习才会有进步，有进步才会有发展，当今社会竞争激烈，要在激烈的竞争中有一席之地，学习至关重要，对企业、对个人都是如此。只有不停的学习，你才能更好、更快的进步，才能跟上赶上社会的发展。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，精通了，才能赢得同事们的敬佩和支持，也才能够带好、管好所辖的人员。在从事收银员工作中，虽然取得一了定的成绩，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，只有通过学习，练就本领，才能更好地为企业服务。

三、大胆管理，提高效率。

古人云：“其身正，不令而行；其身不正，虽令不从”。领班或许算不上领导，但也管着一群人，我知道：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，无论是谁违反了公司规定，对事不对人，决不姑息迁就。并时刻牢记：你所领导的单位是一个整体，要用团队的力量解决问题。很多人都不愿将一些事交给下属去做，他们认为交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但问题的关键是，如此发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做那些你认为可以做好的事。好的领班是让下属会做事，能做事。一个团队的强弱，不是个别人能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。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，相信他们，充分激发他们的潜能，竭力搞好本职工作。正所谓：“人心齐，泰山移”。

四、注重沟通，搞好协调

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通。公司是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点和归宿点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的思想动态，甚至下属生活上的问题，你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。对于你的主管，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。收银员的工作不需要太大的体力劳动，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。合理安排好收银员值班、换班工作，确保超市收银工作的高效运行。

做为一个领班，细节决定成败，从实际入手，从细节抓起，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。该年度，虽然工作取得了一定的成绩,但还有很多提升的空间，我坚信：“上下同欲者必胜”，只要我和我们收银员协力奋斗，一定会把工作做得更好！

**收银员员工的年终总结报告篇4**

紧张而忙碌的一年马上就要结束了，回顾我这一年的工作，有许多的收获和体会。下面对我的工作进行一下总结。

一、工作的整体回顾：

一个企业赢利是第一目标，也是企业能否生存下去的保障，一个部门的工作也要紧紧围绕企业的中心工作来做文章。客房部做为一个服务性部门，做好清洁给客人提供一个清洁、安静、舒适、温馨的休息环境是我们的首要工作，但同时我们还担负着为企业创收、节支的责任。一年来，经过全体员工及部门管理人员的共同努力，有经营指标的部分都完成了山庄领导在去年工作会议上给我们下达的任务。在努力创收的同时我们也不忘节约，部门全年把节约工作贯穿始终，在保证工作质量、不影响对客服务的前提下，尽的努力降低成本，我们深知节省下来的每一分钱都是集团的利润。

二、20\_\_年完成了以下工作：

1、学习、规范岗位的服务用语，努力提高对客服务质量。为了体现从事酒店人员的专业素养，针对我本人对各岗位服务用语存在不熟悉、不规范现象，我在同事中、在负责本集团客房的主管经理的培训中学习岗位的服务用语，进行留精去粗，而后吸收为已用，做为我对客人交流的语言指南。自本人规范服务用语执行以来，我在对客交流上有了显著提高。以致在工作的任何时期，好东西贵在坚持，贵在温故而知新，我将对此加大学习应用的力度。

2、开源节流，降本增效，从点滴做起。客房部是公司的主要创收部门，它的本本本费也很高，本着节约就是创利润的思想，我和同事们本着从自我做起，从点滴做起，杜绝一切浪费现象，主要表现在：

①回收客人的一次性低值易耗品，如牙膏可做为清洁剂使用。

②每日早晨要求对退客楼层的走道灯关闭，夜班六点后再开启；查退房后拔掉取电卡；房间这样日复一日的执行下来，能为公司节约一笔不少的电费。

3、为了做好客房的卫生和服务工作，领导经常对我们打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现我们在操作时有无不规范、不科学的问题，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。我们也利用淡季不断实践，认真打扫和检查好每一间房，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。

4、领导采取对员工集中培训、专项培训、个别指导培训等方式，促进了员工酒店意识得到较大提高，服务理念进一步深化，有声微笑已成为员工的自觉行动。对什么是个性化服务，从感性到理性已有了形象的认识，整个集团形成了“一切工作都是为了让客人满意”的良好氛围。从而加深了员工对前期的岗位培训、部门培训、班组培训从理论到实际的全面梳理和提高。

三、由于各种原因，使我的工作中存在一些问题：

1、容易将个人情绪带到工作中，高兴时热情周到，不高兴时有所怠慢，以后在工作中尽可能克服这种情况，在思想中真正树起：顾客就是上帝的意识。

2、房间和公共区域的清洁卫生有待进一步的提高。

3、各个岗位的服务规范需要进一步加强。

4、设施设备维保计划未落实到位。

5、交接班时由于考虑不周，认为小问题不须特意交接清楚，致使这样那样的问题发生，塾不知小事易酿成大错，今后一定严加防范，以免出错。

四、关于明年，我的计划是：

1、认真做好每一天的每一项工作。

2、细化服务措施，提高宾客满意度。

3、加强教育培训，强化员工队伍素质。

4、规范管理，促进企业健康有序发展。

5、加强市场营销，不断调整客源结构。

6、认真做好上门散客的销售工作。

7、做好旺季的合理预定，限度地提高销售额。

8、规范留言服务，使客人感到我们专业的管理水平和酒店服务档次。

9、多学习其他东西，充实自己。

实践证明，随着市场竞争的加剧，客人选择酒店余地增多，要提高酒店“营销竞争力”，首先应革新观念，及时调整经营策略和政策，优化和设计自身产品，使策略求新多变，经营政策按不同季节，不断灵活推陈出新，才能使客房入住率在严峻形势下继续保持较高水平。

在20\_\_年即将到来的日了里，我们又要扬帆起航，踏上新的征程，我将以更高的标准要求自己，为开创公司新效益而努力奋斗。

最后，希望大家到下一年的今天，都踏上一个新的台阶，更上一层楼，谢谢！

**收银员员工的年终总结报告篇5**

20\_\_年x月x日，从踏入\_\_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：

一，服从管理，虑心学习

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。

二，尊重自己的工作，尊重每一个人

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。

三，注重细节，服务第一

记得经理培训的“100—1=0”这个质量公式，在的用心服务中，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。

四，明确目标，正确把握

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，20\_\_年x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，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：

1、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。

2、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。

3、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。

4、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，20\_\_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。

**收银员员工的年终总结报告篇6**

20\_\_年卫生院门诊部工作总结一年来，在卫生院党委的领导下，在医院各科室的支持帮助下，我科同志协调一致，积极践行群众路线，在工作上积极主动，不断解放思想，更新观念，树立高度的事业心和责任心，结合本科室工作性质，围绕医院中心工作，求真务实，踏实苦干，强化“以病人为中心”的服务理念，较好的完成了本科的各项工作任务，取得了较好的成绩，现将主要工作总结如下：

一、科室建设

20\_\_年，门诊部采取按章管理的办法，把科室人员的服务态度、在岗在位作为管理的重点，多次开会组织学习，进行教育整顿，通过整顿，平时强调人员在岗在位，现在病人找不到医护人员现象较往年明显减少。在加强管理的同时，强化安全意识，扎实有效的做好了安全防事故的工作，严格落实各项规章制度和操作规程，彻底查找不安全因素、隐患，严格落实应聘、实习人员的审查制度。门诊部全年无一例医疗责任事故或差错事故发生，但是仍然存在一些安全隐患。

二、抓好医德医风建设

工作人员形象的好坏直接影响到我科及医院的形象，我们运用多种形式，强化正面教育，普及医德医风和岗位职业道德的修养。

三、加大安全管理力度，保障医疗安全

制定切实有效的安全管理措施。安全是保证科室业务开展的重要环节，因此，每位医护人员必须树立牢固的安全意识，树立强烈的责任感和事业心。

加强监督管理，保障护理安全为提高护理队伍的整体素质，本着“加强基础护理、注重护理安全”的原则，从基础护理抓起，督促护理人员严格执行操作规范，认真书写护理文书。要求做到语言文明、态度诚恳、解释耐心、服务细心、准确周到、亲切体贴。

四、培养高素质人才，做好科研工作

一个科室医疗质量的高低取决于技术人员素质。只有拥有一批具有先进科学技术和创造能力的技术人员，科室才能办出成绩，才能适应快速发展的医疗科学水平。人才队伍的建设，是我们工作的重中之重，只有爱惜人才，重用人才，培养人才，科室的发展才会有出路，我们用战略的眼光，可持医院门诊部工作总结续发展的角度去考虑，去落实人才建设工作。

**收银员员工的年终总结报告篇7**

一年来，在科长的正确领导下，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，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，对商场里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

通过年终的总结，我有几点感触其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢?

具体到各个部门，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。

其二是要学会与部门、领导之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿财务部来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，听听它们的意见与建议，发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。

其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。这就给我们财务人员提出了更高的要求逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。

**收银员员工的年终总结报告篇8**

时光转瞬即逝，紧张充实的一年已经过去了。在这一年里，我在这里工作着、学习着，在实践中不断磨练自己的工作能力，使我的业务水平得到很大的提高。这与领导的帮助和大家的支持是密不可分的，在这里我深表感谢!

作为收费员这个岗位，每天就是对着不同的面孔，面带微笑的坐在电脑前机械地重复着一收一付的简单的操作，不需要很高的技术含量，也不必像其它科室的医生要承担性命之托的巨大压力，这或许也是大家眼中的收费工作吧。其实收费员的工作不只是收好钱，保证准确无误就可以了，在任何一家医院，收费处是一个窗口单位，收费员是患者首当其冲要面对的，收费员不仅代表着医院的形象，同时也要时刻维护医院的形象，一个好的收费员会在最短的时间内让病人得到如沐春风的服务，对收费满意，对医院满意。下面将我在\_年的工作向大家汇报。

一、收费工作

在\_年这一年里，琐碎的事情很多，我的工作也是像大家想的那样每天在重复着机械的工作，但我没有简单去机械的重复，对待每一个病人我都在努力的做好服务树立良好的窗口形象;同时也在贯彻院内的思想，工作不只是要把表面的东西做好，还要深入到里面去，看到真正的内涵的东西，这样我们才能够提高，才能够把工作真正做好。在财务的指导下认真学习相关制度规定，认真的研究每月报表，找出其中的不同之处，认真分析原因，比如门诊量的下降，挂号人次的减少，住院病人多收入反而减少等等。只有深入到工作中了，我才发现其中的乐趣，让工作最有效的完成。

二、医保方面的工作

我院从\_年2月份正式成为医保定点单位，虽然在之前进行了几次有关方面的培训，但当真的开始的时候心里还有一丝丝的紧张，感谢院领导的信任与支持，同时也感谢赵办与小倪的帮助，我逐渐理解了医保政策，并在不断的操作中掌握了医保知识。医保不仅仅是简单的掌握知识，还要运用到实际中去，现在面对每个病人的时候我都会先问一句您是医保的吗，能报销吗，这样既能减少病人的麻烦，也能减少医院的麻烦。医保对于收费员来说还有每天医保数据的上传工作，在平时的工作中每到下班的时候我都会把收到的医保数据及时的上传报盘。虽然现在对医保病人门诊住院的流程全部掌握，由于医保病人较少，操作还是较慢，以后将加强医保有关的操作训练学习。

三、his系统更换时的工作

医院为了适应医保要求在\_年5月底到6月初更换了新的his系统，在这段时间里，我按照院里给布置的工作认真参考医保信息核对我院的诊疗项目与服务设施，在要求时间内顺利玩成自己的工作;认真的向his系统研发人员和小倪学习新的系统的操作，并在他们的指导下学习掌握了医保数据的对照处理、医保门诊数据接口、医保住院数据接口以及数据的导入导出处理等工作，在最短的时间内熟练收费操作过程，门诊收费、住院等模块的操作。新系统运行后医院非常重视系统操作人员的掌握情况，不仅认真加强对我们的培训，同时还严格考核我们。在医院的考核中曾两次在考核中得到第一名，其中一次还得到了院里的奖励，使我更坚定了我的工作，不断地提高自己的工作水平。

从九月份开始，我院实施了优秀员工政策、奖金的发放。使院内的工作人员的积极性提高了，我很荣幸的两次被凭为了优秀员工，我很开心，这意味着领导及同事对我工作的肯定，这是给我的的荣誉。

四、20\_\_年的工作计划

20\_\_年已将要翻过，20\_\_年的脚步就在耳畔，20\_\_年一年的工作已经成为过去，再好的成绩也化为云烟，20\_\_年我要更加努力工作：

1、进一步提高服务水平，减少差错，保证服务质量，让病人得到满意，病人的满意就是对我的工作的褒奖;

2、认真的学习医保知识，掌握医保政策，按照院内要求配合医保办做好实时刷卡工作的准备工作;

3、严格遵守门诊收费住院收费的各项制度，保证钱证对齐;加强与各个科室的沟通协作，限度的利用现有院内资源，服务病人，为医院的发展贡献自己的微薄之力。

最后，我要再次感谢院领导和各位同事在工作和生活中给予我的信任支持和关心帮助，这是对我工作的可定和鼓舞，我真诚的表示感谢!在以后工作中的不足之处，恳请领导和同事们给与指正，您的批评与指正是我前进的动力，在此我祝愿我们的医院成为卫生医疗系统中的一个旗帜。

**收银员员工的年终总结报告篇9**

在紧张忙碌的工作中，一年的时间很快地过去了。在这一年的工作当中，我严格遵照执行领导的要求，按时作息，努力工作，力求在工作上无过失，有进步，出成绩，提效率，以自己良好的工作形象为医院树形象，创效益!

在这一年的工作当中，我从以下几个方面提高自己的工作：

1、培养对公司的感情，热爱自己的岗位。

2、坚持严格的作息制度，上班期间不干预工作无关的事情。

3、对待顾客有礼貌，坚持微笑服务。

4、坚持向表现优秀的员工学习，努力提高自己的业务水平。

5、业余时间坚持自学业务知识，坚持时间考察，力求能在其它同行业的做法中吸取经验，为我所用。

一年的时间已经过去，在这一年当中尽管我努力做好自己份内的事情，但还是由于工作经验不足，工作当中仍旧存在着很多的问题。例如在业务高峰期显得急躁，对自己工作中的问题不能及时反思改正。相信在医院领导的指导下，我一定可以再接再厉，将自己的工作干得更加出色!

**收银员员工的年终总结报告篇10**

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。履，用自己的勤劳与聪明描绘未来的蓝图。

**收银员员工的年终总结报告篇11**

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！