# 如何写超市收银员年终总结报告(九篇)

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2024-12-13

*如何写超市收银员年终总结报告一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...*

**如何写超市收银员年终总结报告一**

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：

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。

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。

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。

**如何写超市收银员年终总结报告二**

20\_收银主管工作计划

导读：本文 20\_收银主管工作计划，仅供参考，如果能帮助到您，欢迎点评和分享。

作为一名收银主管，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。这是我今年的工作计划，我相信今年会更好。下面是为大家整理的“20\_收银主管工作计划”。本内容为大家提供参考。希望对您有所帮助。请关注！!

20\_收银主管工作计划（一）

一、厅面收银工作酒店管理流程程序 餐厅收银工作是记录餐饮营业收入的第一步，也是财务管理的重要环节之一。它要求每一名收银员熟练地掌握自己的工作内容及工作程序，并运用于工作中，真正地起到监督、把关的职能作用，为下一步的财务核算奠定良好的基矗其工作内容主要包括：

(一)酒店管理流程班前准备工作

1、餐厅酒店管理流程收银员依照排班表的班次于上岗前需签到，由餐厅收银领班监督执行，并编排报表。

2、收银员与领班或主管一起清点周转金，无误后在登记簿上签收，班次之间必须办理周转金交接手续，并在餐厅收银员周转金交接登记簿上签字。

3、领取该班次所需使用的帐单及收据，检查帐单及收据是否顺号，如有缺号、短联应立即退回，下班时将未使用的帐单及收据办理退回手续，酒店管理流程并在帐单领用登记簿上签字，餐厅帐单由主

管管理，并由主管监督执行。

4、检查电脑系统的日期、时间是否正确，如有日期不对或时间不准时，应及时通知领班进行调整，并检查色带、纸带是否足够。

5、查阅餐厅收银员交接记事本，了解上班遗留问题，以便及时处理。

(二)酒店管理流程正常操作工作程序

1、当服务员把点菜单交到收银台时，收银员应首先检查点菜单上人数、台号是否记录齐全，如记录不全则退回服务员。

2、当酒店管理流程点菜单人数、台号记录齐全后，开始正式输入菜单，首先将客帐单号码输入电脑内，收银机将自动编制该帐单号，待客人结帐时使用;然后将客人人数、台号以及客人所点的食品、饮料内容及数量依照电脑菜单键输入。输入完毕后即可等待客人结帐。

(三)结帐工作流程

1、餐厅结帐单一式二联：第一联为财务联、第二联为客人联。

2、客人要求结帐时，收银员根据厅面人员报结的台号打印出暂结单，厅面人员应先将帐单核对后签上姓名，然后凭帐单与客人结帐。如果厅面人员没签名，收银员应提醒其签名。

3、客人结帐现付的，厅面人员应将两联帐单拿回交收银员总结后，将第二联结帐单交回客人，第一联结帐单则留存收银员。

4、客人结帐是挂帐的，则由厅面人员将客人挂帐凭据交收银员办理挂帐手续后，两联帐单都交收银员处理。

酒店前台接待管理每日工作流程：

一、为什么要写工作计划

1、计划是提高工作效率的有效手段工作有两种形式：一、消极式的工作(救火式的工作：灾难和错误已经发生后再赶快处理)二、积极式的工作(防火式的工作：预见灾难和错误，提前计划，消除错误)写工作计划实际上就是对我们自己工作的一次盘点。让自己做到清清楚楚、明明白白。计划是我们走向积极式工作的起点。

2、计划能力是各级干部管理水平的体现个人的发展要讲长远的职业规划，对于一个不断发展壮大，人员不断增加的企业和组织来说，计划显得尤为迫切。企业小的时候，还可以不用写计划。因为企业的问题并不多，沟通与协调起来也比较简单，只需要少数几个领导人就把发现的问题解决了。但是企业大了，人员多了，部门多了，问题也多了，沟通也更困难了，领导精力这时也显得有限。计划的重要性就体现出来了。记得当时，总经理在中高层干部的例会上问大家：“有谁了解就业部的工作”，现场顿时鸦雀无声，没有人回答。几秒钟后，才有位片区负责人举起手来，然后又有一位部门负责人迟疑的举了一下手;总经理接着又问大家：“又有谁了解咨询部的工作”，这一次没有人回答;接连再问了几个部门，还是没有人回答。现场陷入了沉默，大家都在思考：为什么企业会发布求购信息出现那么多的问题。这时，总经理说话了：“为什么我们的工作会出现那么多问题，为什么我们会抱怨其他部门，为什么我们对领导有意见………，停顿片刻”，“因为……我们的工作是无形的，谁都不知道对方在做什么，平级之间不知道，上下级之间也不知道，领导也不知道，这样能把工作做好

吗?能没有问题吗?显然不可能。问题是必然会发生的。所以我们需要把我们的工作‘化无形为有形’，如何化，工作计划就是一种很好的工具!”。参加了这次例会的人，听了这番话没有不深深被触动的。

3、通过工作计划变被动等事做变为自动自发式的做事(个人驱动—系统驱动)有了工作计划，我们不需要再等主管或领导的吩咐，只是在某些需要决策的事情上请示主管或领导就可以了。我们可以做到整体的统筹安排，个人的工作效率自然也就提高了。通过工作计划变个人驱动的为系统驱动的管理模式，这是企业成长的必经之路。

二、怎样写好工作计划首先要申明一点：

工作计发布求购信息网吧收银员工作计划划不是写出来的，而是做出来的。计划的内容远比形式来的重要。我们拒绝华丽的词藻，欢迎实实在在的内容。简单、清楚、可操作是工作计划要达到的基本要求。如何才能做出一分良好的工作呢?总结当时会议上大家的发言和后来的一些说话，主要是要做到写出工作计划的四个要素。

工作计划的四大要素：

(1)工作内容(做什么：what)(2)工作方法(怎么做：how)(3)工作分工(谁来做：who)(4)工作进度(什么做完：when)缺少其中任何一个要素，那么这个工作计划就是不完整的、不可操作的，不可检查的的。最后就会走入形式主义，陷入“为了写计划而写计划，丧失写计划的目的”。在企业里难免就会出现“没什么必要写计划的声音”，我们改变自己的努力就可能会走入失败。

三、如何保证工作计划得到执行工作计划写出来，目的就是要执

行。执行可不是人们通常所认为的“我的方案已经拿出来了，执行是执行人员的事情。出了问题也是执行人员自身的水平问题”。执行不力，或者无法执行跟方案其实有很大关系，如果一开始，我们不了解现实情况，没有去做足够的调查和了解。那么这个方案先天就会给其后的执行埋下隐患。同样的道理，我们的计划能不能真正得到贯彻执行，不仅仅是执行人员的问题，也是写计划的人的问题。首先，要调查实际情况，根据本部门结合企业现实情况，做出的计划才会被很好执行。其次，各部门每月的工作计划应该拿到例会上进行公开讨论。目的有两个：其一、是通过每个人的智慧检查方案的可行性;其二、每个部门的工作难免会涉及到其他部门，通过讨论赢得上级支持和同级其他部门的协作。另外，工作计划应该是可以调整的。当工作计划的执行偏离或违背了我们的目的时，需要对其做出调整，不能为了计划而计划。还有，在工作计划的执行过程中，部门主管要经常跟踪检查执行情况和进度。发现问题时，就地解决并继续前进。因为中层干部既是管理人员，同时还是一个执行人员。不应该仅仅只是做所谓的方向和原则的管理而不深入问题和现象。

20\_收银主管工作计划（二）

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。

20\_收银主管工作计划（三）

一 熟悉工作环境

1、熟悉楼层主管的工作职责,楼层主管日常工作流程和相关工作的协调部门;

2、熟悉本楼层的管理人员及员工,向他们了解他们所在工作岗位的情况;

3、熟悉本楼层的所有专柜,包括专柜名称、具体位置、经营商品的性质、经营方式及经营状态.

二 发现当前工作中的问题

1、根据上一阶段的工作,找到当前工作流程中的漏洞,比如是否有本部门无法解决的问题,是否有需要相关部门协助解决而没有具体的人和方法来落实的问题;

2、所有本楼层的员工是否清楚本岗位的工作职责及相应的工作

流程,是否有能力做好本职工作及所在岗位需要帮助解决的问题,是否按照相应的要求来做好本职工作;

3、了解本楼层专柜经营中需要解决的问题,例如灯光照明、商品陈列、库存积压等等.

三 解决当前工作中的问题

1、完善工作流程与规章制度,向上级寻求帮助以解决本部门需要上级支持才能解决的问题,与相关部门沟通协调解决需要相关部门协助才能解决的问题;

2、对本楼层的员工进行培训,使其具备所在岗位必备的能力,并能按公司要求做好本职工作;

3、与各专柜沟通协调,解决其需要帮助解决的问题.

以上工作为主要工作思路,在具体的日常工作管理上须如此进行：

1、管理本楼层销售工作;

2、清楚掌握本楼层各专柜销售及货品、人员情况;

3、负责柜长、营业员工作分配、考勤、仪容仪表、行为规范;

4、帮助下属解决工作上的问题;

5、培训下属并跟进检查培训效果;

6、处理顾客投诉;

7、严格执行.

**如何写超市收银员年终总结报告三**

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。

**如何写超市收银员年终总结报告四**

很久没有从事超市收银工作了，寒假才一个月，自身素质和专业水平还有一定差距。但我能克服困难，努力学习，端正工作态度，积极向其他同志请教学习，脚踏实地，认真做好自己的工作，为超市的发展做出应有的贡献。现在针对工作中遇到的问题谈谈自己的体会，算是对工作的总结。

(一)工作内容

作为一名出纳，我的日常工作主要包括：

1、检查备用金，看清楚交接前的注意事项。

2、打扫卫生，保持餐桌整洁。

3、在收银台管理你的现金安全，然后坚持你的工作。

4、接待客人时，微笑服务，热情主动迎接，询问客人需求，并提供相应服务。回答客人问题时，要保持微笑，说话要清楚，内容要清晰准确。面对客人的投诉时，主动道歉，耐心向客人说明原因，寻求客人的理解。

5、客人退房时，主动起身向顾客出示账单，并简单说明消费细节。

(1)现金应正确收取，鉴别真伪，正确兑换，客人应清点清楚，客人应慢走，欢迎下次光临等。

(2)转移客人，要明确是否可以转移钱，不能转移，向客人说明原因，要求客人支付现金，坚持转移要求客人与收银负责人联系，可以转移钱可以转移。如果可以转账，请客人签字确认消费，并注明单位名称和房间号。前台的押金要注意。当押金不足时，应提醒客人在前台支付押金。作为收银员，一定要注意避免给客户、公司和自己造成不必要的损失。为了更好地工作，在各个方面与同事保持沟通。

6、必须遵守出纳的工作职责及相关注意事项。

(二)工作总结

1、作为一个直接处理现金的收银员，他必须遵守商场的操作纪律。收银员在营业时不要随身携带现金，以免产生不必要的误会和可能的公款私转。收银员收款时不要私自离开收银台，以免硬币丢失或等待结算的客户不满和投诉。

2、收银员不允许随意打开收银机的抽屉核对数字和清点现金。随意打开抽屉，不仅会引起人们的注意，造成不安全因素，还会引起人们对收银员作弊的怀疑。

3、如果收银员临时离职，“暂停收款”卡应放在收银员身上。如果有其他收银员接管了这个岗位，把多余的零钱数出来交给收款机，把剩下的现金分开。返回岗位时，检查岗位收款人收到的现金是否与收款金额一致。

4、严格按照公司规定的收款程序收款。收钱前，用计算器核对收据上的每一笔钱，核算无误后再输入电脑。电脑上输入的专柜编号和价格要和专柜开具的收据一致。在收钱的过程中，要坚持唱、收、付、找，避免不必要的麻烦。在收藏过程中，不要错过收藏，不要收藏太多，更不要收藏太多。收款后，检查柜台和打印收据的金额是否与柜台出具的一致。

5、用礼貌的语言对待客户，说话要尊重和善意，不要对客户大声说话。作为服务行业的一员，我们能做的就是服务客户，让客户满意。这就要求我们要有良好的个人品质，要热情耐心地接待每一位客户，不要把自己的一点小情绪带入工作中，这样会给你的工作带来很多不必要的麻烦。为了防止自己和客户之间的冲突，我们必须保持自己的心态。

以上是我在工作中的亲身经历和总结。希望各位上级和同事提出宝贵意见，我会努力做得更好。

**如何写超市收银员年终总结报告五**

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。

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。

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.工作中，常听到周围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。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

1.专业能力

作为一个领班，你必须掌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渐减少。作为基层的主管，个人的专业能力将非常的重要，你要达到的程度是，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。专业能力的来源无非是两个方面：

一是从书本中来，二是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属去学习。“不耻下问”是每一个主管所应具备的态度。

2.管理能力

管理能力对于一个领班而言，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，需要你的沟通协调能力，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，因此要提高你的管理能力，需要不断的反思你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

3.沟通能力

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(包括你的下属你的同事和你的上级)。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，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的主管，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。

4.培养下属的能力

作为一个领班，培养下属是一项基本的，重要的工作。不管你所领导的单位有多大，你要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。很多主管都不愿将一些事交给下属去做，理由也很充分。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。但关键的问题是，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。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地去打败狮子领导的一群绵羊，作为主管，重要职责就是要将下属训练成狮子，而不需要将自己变成狮子。

5.工作判断能力

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判断能力，对于所有工作的人都非

常的重要。培养一个人的判断能力，首先要有率直的心胸，或者说是要有良好的道德品质，这是工作判断的基础。对于世事的对错，才能有正确的判断，才能明辨是非。其次，对于你所从事的工作，不管是大事，还是小事，该怎么做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应该有清晰的判断，或者说是决断。其实工作的判断能力是上述四项能力的一个综合，主管能力的体现是其工作判断能力的体现。

**如何写超市收银员年终总结报告六**

年年岁岁花相似，岁岁年年人不同。充满机遇与挑战的年已经过去，回首往事，年通过上级领导的帮助和指导，加之全部二十多名同志的注重合作及公司各部门的协调努力，在汗水和智慧的投入中，各方面得以新的发展，全年商场工作的顺利开展和管理水平的提高，得益于以总经办各位领导的正确决策和各级基层员工的共同努力，明年要提高商场总体业绩及商场综合管理水平，发挥各级干部、员工优势，加强与狼共舞的竞争优势，争取使我商场的销售得到公司认知，在即将走过的迎来新的一年的日子里，看到公司蒸蒸日上的成绩，祝贺公司在一年里取得的成就与辉煌，不论是xx超市的整改，还是新型业态的形成，无一不在业界取得了较大的反响，盘点，有得有失，有关于公司竞争战略上的问题；关于以顾客服务为导向方面的问题；关于企业品牌价值认可的问题；关于顾客忠诚度管理方面的问题；还有居安思危、进军零售速度、整合零售营销传播方面的问题，更有岌岌可危的人力资源管理方面的问题，我经历了从无到有、从小到大的过程。可随着经济的发展和形势的变化，零售市场到处生根发芽，面对这种局面，我深知要完成角色转换，必须抓紧学习，从实际出发，加强调查研究，探求解决错综复杂问题的途径。一年多来，在公司总经办正确指导下，我先后组织了超市及xx专管员以上干部的学习、调查活动。通过这些调查，了解了我市流通领域现状及我们商场目前所处的实际情况，梳理了在新形势下推进商场建设的新思路；对潜在的危机有了更清楚的认识，增强了风险意识，为规避和化解危机，提供了有益的帮助，今年本着巩固优势，稳步发展的原则，总结如下：

一、盘点工作

1、加强xx超市的人力资源、商品缺断货追踪、商场财物管理。

2、完成对xx生活馆的交接及彭田商场的固定资产、人员情况、资金情况的交接手续等。

3、完成对xx商场人员、固定资产、商场资金等一系列的盘点交接工作。

4、对xx商场竞争店的调研及附近消费情况的评估，在尽量做到差异化经营的情况下，避免商品同质化条件的价格竞争，对彭田商场滞销商品进行清退、缩短商品线长度，新型商品品种的引进等。

5、配合公司组织的专管员以上干部的培训考核活动。

二、个人问题

1、一年多来尽管在做好本人本职工作的前提下，但仍存在众多不足之处，一是理论钻研不够，不能将公司所有理念传达给全体员工，过去的一年，是零售竞争形式变化莫测的一年，明年也是，后年更是，面对形式，是商场需要做出快速反应的一年，但对我来说，熟悉环境及各项业务流程是最迫不急待的，应付日常事务多，卖场实践操作经验少，致使某些工作顾头不顾尾，不能完全将公司理念转化为实际行动和实践经验，工作时时限于被动之中，虽然对周边环培及竞争店作过调研，但仍然不能转化为竞争中的各项优势，各种理念的深度和强度还需加强和贯彻。

2、工作创新力度差，事业的发展需要创新，但由于顾虑到调整带来对超市业绩的影响，求稳怕乱的心里不能克服，以致于创新的路子迈的不大。

3、对商场团队的建设上一般号召性多，过细的思想工作较少，过于相信人性化管理的观点，相信全体干部的自我约束，工作不全面、不细致。

4、工作纪律不严，经常将上级安排的工作忘记，袒护纵容自己及员工，由于本人性格原因，惰性化较为严重，时常工作效率不高，对员工及干部纵容性大，通过对企业制度及结合其它企业的管理，得知纵容是企业管理的大忌，人最不可缺的气度气容，但企业不是，将人情关系赋于企业管理之中是一底蕴，也是最大的伤害，纵容别人的同时，也是纵容自己，使得管理在纵容中失去威严，公司在纵容中失去生机，拿人性化管理作为纵容的托辞是要不得的，没有责任与权力的管理是荒唐的，在新的一年中，希望公司能够相信我做到公司的管理靠的是制度而不是人情。

针对以上问题，明年主要完善以下工作：

1、提升自己的各项业务素质，严格要求自己，做到正人先正己，以提高自己的工作效率及成果为根本，以强化服务质量、提升总体业绩为己任，以树立良好形象为牵引，在坚持行为影响、示范引路的前提下激发全体员工工作热情，加强对值班长、管理员制度的落实与执行，强化现场管理力度，处理好顾客的投诉与抱怨，把握好顾客的退换货制度，尽量让顾客高兴而来、满意而归。

2、努力提升全体员工士气，用多种方式激励员工。

3、坚持对商品缺断货的追踪，努力提升商品陈列艺术，做到主力商品的位置，体现较强的季节性陈列、关联性陈列等。

4、大力规范防损员运作流程及制度，加强全员防损理念。

5、强化领导班子对优秀员工的培养和指导、考核，以及对专管员干部的考核力度，配合采供部对商品的各项管理及断缺货的追踪。

衷心感谢各位领导一年来对我工作的支持、监督、指导及对我个人的帮助。我将认真地总结经验，发扬成绩，克服不足，以百倍的信心，饱满的工作热情，与班子成员一道，团结全体干部职工，勤奋工作，顽强拼搏，为xx超市发展和振兴做出应有的贡献，管理对于本人而言，永远如履薄冰！

**如何写超市收银员年终总结报告七**

随着超市日益走进了寻常百姓的生活，与传统的百货商店售货员不同，超市员工一般并不直接或主动与顾客打交道。顾客在店内通过比较，选购自己喜欢的商品之后，自行到超市出口处结账。这时候，超市收银员的重要性就显现出来了。

我先前以为，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。这是因为，大多数超市的出入口都与前台收银作业区设计在一起，顾客踏进超市，看到的第一个超市员工就是收银员，选好商品结账时，直接接触的还是收银员，收银员的一举一动、言谈举止都代表了超市的形象。因此，超市收银员的工作职责还包括为顾客提供良好礼仪服务的重要内容。另外，超市作为一个经营实体，其经营特点决定了超市收银工作必须配合整个超市的经营工作，以达到超市利润化。所以，超市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。

此时必须要高度的准确，杜绝任何错误的发生，以防止任何损害顾客或者企业利益的事情发生。

收银员不仅要熟练掌握收银工作技能，还要全面了解整个商场商品的布局。在顾客询问时，要能够准确回答顾客的问题，热情礼貌待客，做好导向服务。

顾客在结账时，会因某种原因将一些商品留在收银台上，这时，收银员应及时将顾客不需要的商品归位到货架上，避免不必要的损耗。从某种程度上说，收银员也是兼职防损员。

超市经常有各种各样的促销活动，收银员在推广促销活动中，除正常收银作业以外，应特别注意做好宣传和告知工作，告知的内容主要包括以下三项：

1。得到优惠或赠品的条件，当顾客所购商品的金额已接近这次活动所需金额时，收银员应提醒顾客再选购一些商品就可以得到某种优惠或赠品等，这样可以使顾客获得某种意义上的满足并感受到被尊重。

2。有关注意事项，收银员在解答顾客关于促销活动的问题时，应将有关注意事项告知顾客，比如：截止日期、参与条件等。

3。促销活动的类型，促销活动有“累计”计算和“不累计”计算之分。在“不累计”计算的促销活动中，收银员应注意此项活动特点的宣传与说明，避免一些不愉快的场面出现。

通过这次的实践，我充分的了解了有关收银员的工作内容和职责等等。在工作的过程中，我学习到了很多，特别是一个人一定要有责任感，不管是在为人处世还是在工作的过程中都应该尽职尽责。为社会贡献自己的力量，找到自己的社会定位和实现自己社会的价值。

**如何写超市收银员年终总结报告八**

转瞬间年即将接近尾声，我们将迎来崭新的年，回首年，我对这一年的工作进行如下总结： 年度工作完成情况如下：

一、部门奖罚：年元月，根据超市各项规章制度，再结合本部门的实际情况，特制定员工考核细则，并利用早会的形式组织员工学习，该细则主要以现金的方式实施奖罚，提倡多奖多罚，并建立详细的奖罚台帐，力求奖罚平衡，到目前为止，奖励和处罚的金额基本持平。由于该奖罚细则的目的主要是杜绝员工出错，所以对于老员工多扫漏扫等原则性错误，严惩不怠，而对于才上岗不久的新员工则以批评教育为主，处罚为辅，在严肃处罚的其础上体现出人性化管理。

二、轮岗：由于本年度人员离职率居高不下，且部分员工走上管理阶层，岗位调整幅度较大，服务台，收银台，现金办等各岗位均有不同程度的调动，本着培养全方位人才的想法，实行轮岗制，将收银台表现优秀的员工调往服务台锻炼，将服务台优秀员工调往现金办，截止目前为止，各岗位员工均适应新岗位，且信心十足的在本岗位上继续工作下去。

三、保洁工作：在年上半年，超市还未成立保洁组，故保洁工作暂时由前台部代理，由于保洁人员普遍年龄偏大，造成人员难以管控，且劳动松散，劳动力低下，鉴于此种情况，特根据其每日实际工作情况和人员数量，制定岗位操作要点，将超市保洁范围划分为三大块，且每一块都有专人负责，杜绝由于各种原因造成的人员脱岗，串岗行为，保洁工作的细化，在一定程度上改善了超市的卫生状况。

四、现金办工作：鉴于现金办工作的特殊性和需要性，在便于管理的基础上，将现金办的工作整理出一份详细的操作流程，并组织现金办人员学习，由组长每日跟进员工工作完成情况，闲时整帐，忙时上机，不仅提高的了现金办的工作效率，也在一定程度上改善了收银台排队结款的现象。同时，在不影响日常工作的情况下，结合现金办人员的要求，减掉了一些不必要的帐目，并将5天一整帐更改为10天一整理，避免浪费时间及精力。

五、手机钱包业务：年超市新增加了手机钱包业务，由于手机pos机不与收银pos机相关联，且前期手机消费方式的多样化，及手机pos机易损坏，信号不好，移动公司后台维护错误等情况，在一定程度上影响了收银员的收银速度，同时，由于对手机支付各项功能不熟悉，造成卡纸，不打印小票，或交易重复等，对此，我部门特利用空闲时间对pos机进行专项研究，并多次请教移动公司相关人士，目前，通过各项测试及平时积攒的经验，对于手机支付过程中可能遇到的情况基本能够予以解决。

六、离职率：前台部是一个特殊的工作岗位，人员均属80后成员，其中不乏90后，人员稳定性相对于各营运部门来说较差一些，年轻易冲动，心理素质差等因素在一定程度上影响了我部门的工作，对此，我们在招聘的时候侧重于本地80后成家的人员，有效的降低了部门离职率。

七、短款：短款一直是本部门员工头痛的问题，而大金额短款更是让新员工防不胜防，且在短款之后找不到原因，更加影响了员工工作的积极性，因此，我们特地将每一次短款的情况记录下来，并组织员工分析可能出现短款的原因，及避免短款的方式方法，并整理出来，公示上墙，以备员工学习。

八、赠品盘存：由于服务台赠品较多，活动内容不同，造成赠品积压，且随着超市开业年限的加长，帐目不清的情况比比皆是，对此，6月份特组织专人对服务台的赠品进行盘存，把不需要的或者早已未发放的赠品退回收货部，服务台只放置常用赠品，滕出的存包柜用于日常寄存包服务，这一措拖有效的缓解了存包柜不够的情况，同时减轻了服务台人员工作压力。

九、服务台责任分工：为使工作责任明确化，今年10月份，对服务台的工作进行合理化分，明确到人，服务台的每一项工作都由专人负责，并定期对其工作完成情况进行抽查，不合格者纳入考核。

十、人员帮带：人员传帮带一直是公司发展过程中重中之重的问题，而人才不能及时发现，不仅影响了日常工作，同时也不利于公司的长远发展。因此，及时发现人才，培养人才成了工作中一项不可或缺的事。今年度，我部门一共上报后备人员6人，后期因个人或其它原因，最终确定服务台两名员工为后备帮带对象，并指定帮带师傅，定期组织培训，以三个月为限，使期熟悉本部门工作情况及相关知识。为其以后走上领导岗位做好铺垫。

十一、储值卡办理管控：今年9月初，现金办增加一项办卡业务，为防止办卡过程中出现的一系列问题，本部门特别加强了对储值卡办理的管控，不时进行抽查，对私自办理团购业务的人员一经发现给予严肃处罚。

**如何写超市收银员年终总结报告九**

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。我总结出来工作中要做好以下三点：

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。

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。

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。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。

以上就是我身为一名商场收银员的年度工作总结，谢谢大家!

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！