# 餐饮收银顶岗实习工作总结(实用4篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2025-03-10

*餐饮收银顶岗实习工作总结1时光飞逝，日月如梭，上半年转瞬即逝。上半年的工作是前台操作，工作职责是接待客户，为客户办理业务，解决问题。做店员容易，做一个合格的店员不容易。我以前在机器行工作，但是和业务岗位的繁重工作量相比，真的是太不一样了。我...*

**餐饮收银顶岗实习工作总结1**

时光飞逝，日月如梭，上半年转瞬即逝。上半年的工作是前台操作，工作职责是接待客户，为客户办理业务，解决问题。

做店员容易，做一个合格的店员不容易。我以前在机器行工作，但是和业务岗位的繁重工作量相比，真的是太不一样了。我知道熟练的业务知识和技能是衡量一个销售人员是否合格的基础。为了尽快熟悉业务，虚心向老销售请教，认真参加区公司的业务岗培训，在网上挂课复习琢磨，理论联系实际，努力帮助自助者。在很短的时间内，我熟悉了业务，当我成功创业的时候，我感到骄傲和自豪。当我看到顾客脸上满意的微笑时，我感到由衷的高兴。

有人说营业员的工作很枯燥，但我说营业员的工作是神圣的，业务窗口服务是联系客户的桥梁和纽带。亲切的问候和会心的微笑拉近了客户和我们之间的距离，架起了心灵和心灵之间的桥梁。在工作中，我本着企业精神工作。顾客至上，用心服务。服务理念，热情真诚的接待每一位客户，让客户开心满意，让他们真正享受到我们优质高效的服务。随着通信行业的快速发展，市场竞争越来越激烈。有的客户关注眼前利益，频繁拆解取消业务。我看着我的眼睛，心里担心。失去一个客户，我就失去了一笔收入和一份信任。为了尽可能留住用户，我耐心讲解我们的品牌优势和口碑优势，积极推广新业务。在我耐心细致的讲解下，部分客户保留了原来的号码，满意的离开了。但是，有些客户根本不听你的解释，对你大喊大叫，破口大骂。我觉得一点都不委屈。只要不损害我头发的利益，用户发泄愤怒是没有好处的。每天都在工作，这样的事情经常发生，但我永远记得我们企业的`服务宗旨：顾客至上，用心服务。我用真诚和真心搭建了一座心灵与心灵的桥梁。

在中国走向信息社会的今天，电话已经成为人们越来越重要的交流工具，它不仅可以满足人们语言交流的真正需求，还可以满足人们娱乐、休闲、商务和学习等更多层次的需求。这要求我们的销售人员不仅要有坚实的业务基础，

还需要了解客户的需求，及时向公司反馈，根据客户的需求满足客户更高层次的需求。为此，我经常阅读关于新业务的信息，了解新情况，把握新趋势，在业务不忙的时候与客户沟通，征求他们的意见和建议，并及时反馈给公司，从而真正了解客户的需求，提供客户想要的东西。

营业厅是我国电信业重要的对外窗口，服务质量直接影响企业形象。在这一年里，作为一名店员，我充满了工作热情和扎实的业务基础，努力实现眼快，脑快，口快，维持优质服务。牢记营业厅管理制度，工作中自觉遵守公司制定的规章制度，一切符合公司和客户的利益。营业厅是为了展示我们中国电信的企业形象，体现我们电信人精神面貌和综合素质Window我总是关注着这个仪器，成为展示这个窗口的手，装扮这个窗口的花......

业务员是企业中最常见、最普通的岗位。业务窗口每天面对很多客户，尽量对每一位客户热情、亲切、耐心，更快捷、准确的处理业务。作为企业的前沿，代表企业的形象，保持企业在市场竞争中的优势，我们的每一名员工都是公司形象的传播者，是企业希望和活力的象征。我的工作目标是工作、热爱、锻炼和做好自己的工作。成为一名合格的销售人员是我的自我定位。

**餐饮收银顶岗实习工作总结2**

时光匆匆，又是一年就这样过去了，太多的成长和太多的记忆，有美好也有痛苦，抓不住的是流年，留不住的是岁月。在大学专升本的第一个寒假我做了一份社会实习，感觉收获颇多。现将社会实习的情况总结如下：

>一、实习目的

利用假期时间，体验社会，锻炼自己。

>二、实习时间

>三、实习内容

本人利用假期在我家附近的xxxx超市进行实习，做一名收银员。初次脱去学生的外衣，第一次接触工作，我还是有些胆怯。我一点社会经验都没有，对自己没有信心，也怀疑自己是否可以胜任这项工作，但一心想利用假期锻炼自己的我还是坚持留下来试一试。

刚开始一周是我的学习的阶段，跟着不同的师傅学习。当我小心翼翼接过来商品，对着机器扫过条码的时候。一声“嘟”的长音，商品的价格、名称、编号等都显示在显示器上了。我当时挺激动的。在接下来的几天中，我又跟不同的师傅学习了基本礼貌用语，怎样识别真\_，怎样操作收银的电脑和不同的收款方式，增长了好多应变的经验。比如有的时候条形码扫不上，可以用键盘敲编码，或者没有条形码时要根据分类给向同事询问。一星期后，我就真正的上机了。我开始自己找钱，自己装兜，自己负责所要面对的一切一切。最开始自己还是不适应，感觉很累，但是后来就慢慢适应了。

经过这一段时间的锻炼，使我感受颇深。同时我对收银员也有了更深的认识。

1、为顾客提供结账服务。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。实际上为顾客提供结账服务是收银员的基本工作，但不是收银工作的全部，因此不能简单地把收银工作等同于结账工作。结账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。

2、为顾客提供咨询服务。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。收银员的一举一动、言谈举止都代表了超市的形象。

3、现金管理、推广促销以及防损等工作。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。

>四、实习心得

现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

1、上班时应注意的问题

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。

不可擅离，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。

不可为自己的亲朋好友结算，以免引起不必要的误会和可能产生的利用职务之便，以低于原价的，以企业利益来图谋利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗＂现象。

不可放置任何私人物品。因为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银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。

不可任意打开银机抽屉查看数和清点现金。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。

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。

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答。

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。

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其他收银员；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来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。

2、与他人的相处

工作中我们交往的对象就是顾客，同事还有老板，事情结果的好坏，和人有直接的关系，处理好和人的关系，会让你减少不少麻烦，会让你更高效的.做事。

顾客是上帝。当他们走到我那的时候，我提醒他们出示会员卡，结账之后提醒他们看下自己的找零是否正确，然后帮他们把东西装好，如果比较忙的话，我会给他们一个袋子，让他们自己装，这其中要用自己的微笑和热情和他们交流，当他们有什么要求的时候，要帮助他们，当发现他们有什么需要帮助的时候，主动去帮助他们，如果他们有什么问题，要和解，而不是用讨论和争吵来解决。你乐意去帮助他们，让他们满意，他们以后会更加支持你们的工作，他们高兴在你这消费，你们的营业额会增加，效益会提高。

还有就是处理好和同事的关系。和同事搞好关系，你会把工作做的更加的好。试想一下这种情况，今天一种商品的价格要改了，你的一个同事刚好知道，如果你和他还比较不错，他会及时的提醒你，你这边的工作会比较容易做，省去了一些不必要的麻烦。和他们的关系搞好了，你平时工作中有什么难题他们都很很乐意帮助你。怎么和同事处理好关系呢？你平时乐意帮助他们，和他们分享自己的快乐，把他们当朋友，他们也会对你好的，至少不会对你坏的！你做的好，老板对你满意，你的工作会比较顺利，得到的回报会更多的。

由此可见，做好一个收银员也不是简单的事。工作也像生活一样，是个五味瓶，有苦也有乐。不管有多难，如果你有信心去做好它，也就不觉得苦了，因为你看到了希望，希望在向你不停的招手，太阳在向你微笑，你会发现，生活真好。

通过这次假期实习，我明白了不管做什么都要清楚这件事的目的是什么，怎么做才能做到，把事情要考虑的很周到。在成长中承认自己的不足和缺陷，并通过实习悟出真知，一步步地成熟起来。

**餐饮收银顶岗实习工作总结3**

1、遵守公司的相关财务规章制度和相关管理规定；

2、熟练掌握餐厅收银软件ncr的`操作，在规定时间内为客人结完帐；

3、做好班前准备工作；

4、负责各银行终端机的签到及结帐，保证机器正常运作；

5、核收餐厅服务员开出的点菜单，并盖章，根据点菜单将各项内容准确无误入电脑帐，保证每笔帐款结算快速、准确、有条不紊；

6、严格审核减免、打折，熟记饭店各种折扣；

7、跟办上一班未尽事宜；

8、与营业点员工密切配合，保证各帐款及时、完整地收回；

9、做好班次交接工作，每班结束，编制《收银员收入明细表》等内部帐表；经审计复核，及时将营业款投入保险柜，并做好“投币记录”；

10、承办上级交办的其它工作。

**餐饮收银顶岗实习工作总结4**

一年来，在经理的正确领导下，在同事们的积极支持和力助下，我能够严格要求自己，较好的履行一名收银的职责，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，随着餐厅的发展，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。

收银领班虽然不算什么领导，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，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。

做为一个收银领班，能够在收银员一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对餐厅里的事，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，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，每个部门看似立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿收银来说，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。这就给我们收银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。

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！