

客房收银工作总结报告 收银工作总结(优秀6篇)

报告在传达信息、分析问题和提出建议方面发挥着重要作用。报告对于我们的帮助很大，所以我们要好好写一篇报告。下面是小编为大家整理的报告范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

客房收银工作总结报告篇一

我于xx—x年xx月xx日成为的试用员工，到今天xx个月试用期已满，根据公司的规章制度，现申请转为公司正式员工。

在本部门的中，我一直严格要求自己，认真及时做好领导布置的每一项任务，同时主动为领导分忧；专业和非专业上不懂的问题虚心向同事学习请教，不断提高充实自己，希望能尽早独当一面，为公司做出更大的贡献。当然，初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。在此，我要特地感谢部门的领导和同事对我的入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。

在工作中，虽然我只是充当一名普通的角色，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。

这一个月里我最大的体会就是做事都要谨小慎微，不要因为

事情简单而掉以轻心。也明白了我们现在的处境并不是很理想，应该有危机感。常听别人说社会跟校园是两个截然不同的世界，当时不理解之间到底有什么不同，经过这次亲身经历，的确明白了其中的差异。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。

刚刚到这个新的环境中的时候，真的很不适应，每天的工作，真的觉得很累而且很无趣。可随着时间慢慢的过去，我觉得如果要适应这个社会，必须要克服许许多多的困难，而且要试着改变自己，使自己能够融入这个残酷的社会中去。而且我慢慢的发现其实收银工作也不是那么无聊的。每当想到这里，我就不断的鼓励自己，要好好在这里工作，好好学习相关的知识。

也懂了，我们过去花的每一分钱都来之不易，都是父母辛辛苦苦用血汗钱赚来的。未来我们要走的路很长，学校给我们安排这个机会能让我们及早的发现自身的缺陷。

认识到了不足就要尽早的去改正，如果安于现状那么等待我们的就是被社会所淘汰。我以后要丰富自己的人生经验，使自己的工作和能力在以后的道路上更上一个新的台阶。

客房收银工作总结报告篇二

由于我在实习期间从事超市收银工作从而积累了不少经验，尽管只是初次参加实习工作却也在超市老板的教导下获得了成长，无论是营业额的统计还是零钱的换算工作都是需要认真对待的，而我也能够认清自己实习生的身份并利用这段时间认真学习，在实习期即将结束的时候我对超市收银工作进行了相应的总结。

考虑到收银工作比较重要的缘故导致我跟随其他的收银员学习了较长的时间，无论是小票的打印还是零钱的换算都要细心对待才能让顾客感到满意，而且作为收银员也需要在顾客

购买商品的时候询问对方是否需要办理会员，因此合理利用自身的宣传手段往往能够为超市创造更多效益，只不过我在实习比较腼腆的缘故导致部分收银工作其实是难以胜任的，我在听从领导的建议的同时也注重对其他收银员工作流程的观摩，等到了了解收银设备的操作模式以后自然就能够较好完成收银工作，除此之外我也加强了对超市商品信息的学习从而对进货的流程有了详细的了解，对于收银工作的完成来说做好这方面的事务往往能够令自身有着综合性的提升。

由于没有重视与顾客间的交流导致有时收银工作的完成并不顺利，尤其是顾客对购买的商品感到不满意从而想要退货的时候，面对这类状况让我既不知道如何处理也难以应付顾客的埋怨，尽管意外并非经常发生却也要做好心理准备以免发生状况的时候感到无所适从，很多时候选择暂时压下事件并向领导报备往往比独自处理顺利得多，所幸的是我在实习期间并没有遇到太多这类状况从而较好地完成了收银工作。

实习工作的结束对我来说未尝不是开启了人生旅途的新征程，无论是实习期间的感悟还是制作设计的过程都让我有所收获，通过指导老师的帮助也让我明白实习期间的良好表现对毕业以后的正式工作是很重要的，所以我能够牢记收银工作中超市领导的教导并在实践中得以熟练运用，但是我得明白毕业后的正式工作将会更加具备挑战性从而不能够存在任何轻视，即便我在实习期间进步不少也要继续保持对工作的重视才行。

无论是在校学习与实习工作的不同还是未来职场竞争的严峻性都应当认真对待，虽然实习的时间只有短短数月却让我明白领导不会像老师那般始终包容自己，即便在工作中出现些许错误也得进行从而让自己在职场竞争中更有优势。

客房收银工作总结报告篇三

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，圆满完成工作任务，得到领导肯定和同事们的的好评，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

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，解决问题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，既要让收银员休息好，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。

酒店收银工作总结3

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！

以下是我个人在这段工作时间中所感悟到的一些必须懂以及必须自我要求的观念：

1、急客人之所急，想客人之所想。

每天都会接触到不同类型的客户，针对不同类型的客户们提供不同类型的服务。其服务本宗旨不变：客户是上帝！

2、对顾客笑脸。

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。

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，因为客人想得到的是最准确的答复。但无论如何这并不是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得问题不是你可以马上解决的，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小费，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。

4、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结账令客人满意。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账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，最忌推诿或者指责造成困难的部门或者个人，“事不关己，高高挂起”的作风最不可取。不能弥补过失，反而让客人怀疑酒店的管理，从而加深客户的不信任程度，所以应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或者部门讲明情况，请求帮助，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，甚至会建立亲密和互相信任的客户和我们之间的关系。

5、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巧。

不断的自我学习，不断磨砺自己的个人品行，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。

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!各位同事，让为我们一起并肩作战吧。加油。

客房收银工作总结报告篇四

- 1、具备良好的思想品质和职业道德，具有较强的工作责任心，热爱企业，能自觉维护东来顺品牌。
 - 2、自觉遵守本单位的各项规章制度和本岗位的. 纪律要求。
 - 3、在本单位工作满一年，各方面表现良好，无违纪记录。
 - 4、具备收银员的基本素质，反应灵敏，具备基本的动手操作能力，在收银员培训中成绩优异。
 - 5、具备良好的个人形象。
- 1、熟悉本岗位的工作流程，做到规范运作；
 - 2、熟练掌握操作技能，确保结帐、收款的及时、准确、无误；
 - 3、做好开业前的各项准备工作，确保收银工作的顺利进行；
 - 4、结账收款时，对所收现金要坚持唱收唱付，及时验钞，对支票要核实相关内容，减少企业风险。
 - 5、管好备用金，确保备用金的金额准确、存放安全。
 - 6、管好自己的上机密码，不得与他人共用，不得对外人泄露。
 - 7、管好用好发票，做到先结账，后开票，开票金额与所收现金及机打票金额必须相符；对退票、废票要及时更正。
 - 8、向财务交款前，需将现金、支票、信用卡分类汇总，与机打票核对相符，发现问题及时查找，避免损失。
- 1、东来顺集团企业规章制度；

- 2、东来顺集团收银员岗位职责；
- 3、东来顺集团收银员工作流程；
- 4、识别假币的各种方法；
- 5、现金管理制度、支票管理制度、发票管理制度；
- 6、开据发票的规范要求及实际操作；
- 7、东来顺集团安全手册及灭火器的使用；
- 8、点菜宝系统基本原理，维护要点；
- 9、收银机、点钞机、税控机上机操作。

客房收银工作总结报告篇五

前台是酒店服务的窗口。我的岗位是前台收银员，主要负责酒店客房、餐饮等各项帐务的结算，为酒店运行起着举足轻重的作用。在此我想谈谈几年来从事收银工作的心得。

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，百事消嘛！。

前台服务人员每一天都会接触到不一样类型的客人，针对不一样类型的客人我们应供给不一样的服务，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最高准则，客人的需求是服务最高命令，永不说no。对酒店的常客，我们供给礼貌细微的服务，首先要了解客人的习惯，比如客人一般在几点退房，我们能够提前把帐务整理好，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，相信下次客人来济南时依然会选择我们名雅。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应当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能够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能够立刻独立解决的，而你确实在尽力帮忙他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并提议客人能够在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

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，事不关己，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景，请求帮忙。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忙感化，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。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。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片能够展翅高飞的天空！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

客房收银工作总结报告篇六

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。在这一年的工作中，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。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了网咖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，_先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个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_会所实习，刚开始去时特别不习惯，各方面我都觉得没网咖好。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。累都很值得，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。

在这一年里，让我对网咖的各项管理和文化都有所了解，其中让我认识最深的是：

一、服务质量

对于网咖等服务行业来讲，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_我们看到，

网咖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的形象，你的形象就是我们公司的形象”，“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。”

二、网咖文化

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一年后，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，从总体上来看这个网咖的经营管理，从我的这一年的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

- 1、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：上帝、顾客和员工！有位老员工在网咖的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。

- 2、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。

3、企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。网咖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！

一年的工作已成为过去，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。

_网咖是我踏入社会的第一个工作地点，在这一年的实习期里，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_网咖给我的这次机会。