

最新收银度工作总结 收银员前台的工作总结报告(优质5篇)

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。那么，我们该怎么写总结呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

收银度工作总结篇一

我从事超市收银工作的时间不是太长，只有寒假短短一月时间，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自己应有的贡献。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。

在人事部正式的报到后，我就真正成为收银部的员工了。前几天是让我学习的阶段，每天跟着不同的师傅。记得第一次我小心翼翼接过顾客拿来的商品，对着机器扫过条码。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，我有点紧张。

(1) 收银员对超市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，在收银岗位上的1个月后，我现在可以说能够胜任这份工作。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答。

（2）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，不要以为该项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。

（3）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，如还有顾客等候结算，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；并为等候的顾客结账后方可离开。此外，在处理顾客异议等方面，有不同程度的情绪化干扰，控制好情绪非常重要，这也间接地磨练了意志。

时光飞速而逝，整日中有收获，有经验，有教训，但我自身而言是充实的，我融入了超市大集体中。

从事超市收银工作不长的新人，我的自身素质和离工作要求还有的差距，但我能够克服努力学习，端正工，向有经验的人员请教和学习，能踏实地本职工作，为超市的发展了应，现在自身工作中遇到的问题有如下总结。

一是与现金直接打交道的收银员，我遵守超市的作业纪律，收银员需要在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和产生的公款私挪的。收银员在收银作业的不可擅离收银台，以免钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。

二是工作好商品装袋工作，将结算好的商品替顾客装入袋中是收银员工作的环节，不要以为该项工作是最容易不过的，往往该项工作做的不好，而使顾客扫兴而归，装袋作业的控制程序是：时刻为顾客着想，以顾客为优先。

三是注意离开收银台时的工作程序，要将“暂停收款”牌收

银台上，用链条将收银员通道拦住，将现金锁入收银机抽屉里，钥匙随身带走或交到值班班长保管，对于暂停收款要以礼貌的请后来的顾客到的收银台结账，并为等候的顾客结账后方可离开。

四是与微笑和的对消费者。人常说顾客上帝，这句话一点也说错了，整个超市才会的发展，亲和力，于他人亲近了。消费者才会如一家人，才会与超市为家，才能招来顾客，工作经历让我成熟让我理解超市的经营理念，我只希望以我之心，以我之努力换来超市的繁华。

最后我要团结在超市周围，取长补短，的实践能力，工作能力，交际能力，沟通能力，为我超市发展而努力，为本职工作而努力。

逝者如斯夫，不舍昼夜。我是__，是__店工作两个月的一名收银员。在这两个月里我对我的工作做了如下总结：

微笑是全世界的共同语言。所以在工作时只要你面带笑容，那么你今天的工作已经成功了一半。因为微笑可以传达一份亲切，一份热情，一份信任·····良言一句三冬暖。工作中文明礼貌用语也非常重要。顾客来了说声：你好！共计多少钱，找您多少钱，慢走。这一套下来，做到唱收唱付。我相信几乎90%的顾客都会满意而归。

不伤害他人，也不要让他人伤害自己。真假货币的识别是非常重要的，通过两个月的工作经验我把识别假钞的步骤分为四步：一看、二摸、三听、四测。一看：迎光透视。真钞固定人像水印有立体感，非常清楚，白水印高透光反光性比较强，交印对应团组成了一个圆形方空前的图案。这三处均是迎光透视可以看见的’。假钞固定人像和水印则是不可迎光透视的。人像没有立体感。二摸：摸_的衣服有凹凸感则为真钞，假钞则非常光滑。三听：轻轻的抖动。真钞有清脆的声音，假钞则声音发闷。四测：这个则需要用验钞机，或紫光灯进

行科学检测。

骗术重重，如何制止。例如：（一）两位顾客在结账时。故意装作认识，给收银员制造一种二人认识，一起结账的假象。当扫描了一般时，前一位顾客将一部分已经装袋的商品拎走，当收银员扫描结束要收钱时，后一位顾客说收银员多收了钱，他与前一位顾客并不认识，前面的东西不是他买的。这样前一部分的商品就被骗走了，收银员也就要赔偿那一部分商品的金额。像是这种情况下收银员在结账时，已扫描单位付款的商品千万不要让它离开自己的视线，更不可在没有买单的情况下让顾客带走商品。（二）两位顾客买了一堆东西，趁过节商场拥挤，要求使用信用卡结账，但这张卡是坏卡，无法结算。顾客提出先将账单打出，然后回去拿钱，留下一个人帮忙看管商品。当一人去取钱时，看商品的顾客趁收银员忙时不注意但商品离开。这种情况收银员必须执行一手交钱一手交货的原则，把商品放进自己的收银台，等顾客去来钱时再将商品拿出进行交易。（三）一位顾客拿了一件10元的商品来结账，当他付给收银员100元整并在收银员打开钱箱时又突然说有零钱并将这张百元纸币拿了回去。经过一番寻找后，该顾客说不好意思，没有零钱，那你找吧。如果这时收银员大意，就会在没有收款的同时，有“找零”。像是这种情况收银员首先要保持头脑清醒。其次，在顾客没有找出零钱之前，一定不要将整钱交给顾客。

防止漏扫有妙招。收银员之所以会出现漏扫，主要问题是粗心，注意力不集中(新手太过紧张)，没有规范作业，当然也不排除顾客有意偷窃。这种情况有以下几种方法解决：

- 1、将扫过的商品和未扫过的商品分开摆放，以免混淆。
- 2、留意特殊人群，如小孩，他们手里的东西是外带的还是本超市的，若是后者，应该礼貌的提醒家长付款。
- 3、在服务顾客的同时，也要留意其他的顾客从收银通道过去

是否夹带商品。

4、有点顾客将商品拿在手上没又放在收银台上，也会造成漏扫(顾客有意，想侥幸过关)。

5、在大件商品里面夹带小件商品。

6、调包(短裤件数、价格、牙膏等小件商品)。

7、散称商品(称秤员误将贵的打成便宜的，或混淆)。

总之，随着我工作时间的加长我的工作经验也不断地积累。我深刻的体会到服务的重要性，由于社会竞争的日趋激烈，人们对服务质量的要求也就越来越高。当今个行业之间的竞争，实质也是服务质量的竞争。优质服务不仅能吸引客源，还能带来可观的经济效益。那什么才是优质的服务呢?怎样才能做到做到优质的服务?我个人认为最重要的要算是微笑服务了。微笑服务，它既是一种职业要求，又是服务水平高低的标志。同时也是个人素质的外在体现。每一位顾客都希望看到一张笑脸，享受热情周到的服务。如果服务没有微笑，它给人的印象只会是没有礼貌、没有素养。孔子曰：有朋自远方来，不亦远乎?微笑时通向世界的护照，是打动顾客心弦的名片。而服务态度和服务精神首先就是从真诚的微笑开始的。

最后，我想说：由于我们提供微笑服务，是别人在精神和物质方面的需求得到满足，从而产生舒适感，同时给我们带来经济效益，所以微笑是优质服务的关键，我们应该将微笑服务坚持每一天，将其做到!为自己争光，为公司添彩!

时光飞逝，20__年即将离别我们而去，在感叹时间过得如此之快之余，不免回首过去一年与同事们度过的美好时光、工作中出现的不足以及取得的成绩。在年底的时候，由于公司业务需要，我临时调整了工作岗位，面对新的工作，我积极努力学习，向身边的经验的同行请教，从而较顺利的完成

了各项工作任务，现将20__年的工作情况总结如下：

在20__年的工作中，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。在工作中，我发现想要应付自如地做好一项工作，无论工作是复杂、繁忙还是清闲，都应该用积极认真的态度去对待，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。在工作期间我吸取了不少的经验，增添了不少见识。但是作为收银员必须具备一颗积极、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，因为我们旅游购物行业不变的宗旨就是服务，而服务的理念就是“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。我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈；不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪。商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的；我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

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！工作中我刻苦学习业务知识，在收银台几位经理、主管的指导下，我们收银台的同事们努力工作，从理论知识到实际操作我们都扎实的掌握，不论到前台为客人进行面对面的服务，还是后期的清、盘、结算，都能做到“精细、精准、精确”，为公司做好财务方面的第一道防线。

在20__年的工作中，我也曾有过失误，是部门的几位领导给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，感觉所有的苦、累都很值，同时，我又感到很大的压力，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。因为我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正完整的人生。对我个人而言，这些经历具有很重要的意义，都会伴随我这一生，从一个不懂世事的单纯女孩，蜕变成为现在能够独立面对一切困难和压力的坚强女孩，我很感谢公司领导和各位同事给我的无私帮助，在自己的工作岗位上实现自己的人生价值。

过去的成功与失败都已成为昨天，我们都不应该还站在昨天的成绩或失败当中炫耀或者悲伤，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。

最后，我不敢说我20__年的工作做的多么优秀，但我要说在

我的工作中也倾注了汗水与艰辛，收获过成功和喜悦，在20__年的工作当中，我会继续付出着、收获着、进步着，我将更加努力，争取在未来的工作中取得更加优异的成绩。

一年以来，我主要从事__超市前台收银员工作，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、业务水平和综合能力有了很大的提高，取得了一定的成绩。现将我这一年来的工作情况总结如下：

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，认真学习超市酒店服务礼仪和结账业务知识、收银注意事项等知识，通过不断的自我学习，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

我作为一名超市收银人员，在工作中能够认真履行岗位职责，积极主动，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。

- 1、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。
- 2、坚持热情周到服务，不把负面情绪带到工作中来，在工作中积极主动，没有发生因自己的心情影响对客人服务态度的现象。
- 3、做到微笑服务，针对不同客人提供不同的服务，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。

4、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可以马上解决的，而我确实在尽力帮助他。

5、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，并建议客人可以在其他经营点消费，绝不附和客人而违背原则。

6、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后一个部门，所以通常会在结账时投诉超市的种种服务，而这些问题并不一定由收银员引起，我能够主动向其他个人或者工作部门讲明情况，请求帮助，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，留下对超市方面的良好印象。

20__年以来，我主要从事__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、业务水平和综合能力有了很大的提高，取得了一定的成绩。现将我这一年来的工作情况总结如下：

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，通过不断的自我学习，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

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可以马上解决的，而我确实在尽力帮助他。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，并建议客人可以在其他经营点消费，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后一个部门，所以通常会在结账时投诉宾馆的种种服务，而这些问题并不一定由收银员引起，我能够主动向其他个人或者工作部门讲明情况，请求帮助，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，主动接受来自各方面的意见和建议，增强做好收银工作的责任感，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，我将努力做到以下几点：

- 1、自觉加强学习，向专业知识学习，向身边的同事学习，向自己的工作生活实践学习，逐步提高自己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己的。

总之，我在今年的工作中取得了一定的成绩，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。

一年就快结束，回首年的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，时光过得飞快，不知不觉中，充满希望的年就伴随着新年伊始即将临近。可以说，年是公司推进行业改革、拓展市场、持续发展的关键年。现就本年度重要工作情况总结如下：

一、虚心学习，努力工作，圆满完成任务！

(一)在年里，我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法，一方面，干中学、学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料和实践锻炼，较快地完成任务。另一方面，问书本、问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的帮助指导下，不断进步，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

(二)在年工程维修主要有：卫生间后墙贴瓷砖，天花修补，二栋宿舍走廊护栏及宿舍阳台护栏的维修，还有各类大小维修已达几千件之多！

二、心系本职工作，认真履行职责，突出工作重点，落实管

理目标责任制。

(一)年上半年，公司已制定了完善的规程及考勤制度年下半年，行政部组织召开了年的工作安排布置会议年底实行工作目标完成情况考评，将考评结果列入各部门管理人员的年终绩效。在工作目标落实过程中宿舍管理完善工作制度，有力地促进了管理水平的整体提升。

(二)对清洁工每周不定期检查评分，对好的奖励，差的处罚。

(三)做好固定资产管理工作要求负责宿舍固定资产管理，对固定资产的监督、管理、维修和使用维护。

(四)加强组织领导，切实落实消防工作责任制，为全面贯彻落实“预防为主、防消结合”的方针，公司消防安全工作在上级领导下，建立了消防安全检查制度，从而推动消防安全各项工作有效的开展。

三、主要经验和收获

在安防工作这两年来，完成了一些工作，取得了一定成绩，总结起来有以下几个方面的经验和收获：

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能更好适应工作岗位。

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在新的环境中保持好的工作状态。

(三)只有坚持原则落实制度，认真统计盘点，才能履行好用品的申购与领用。

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

(五)要加强与员工的交流，要与员工做好沟通，解决员工工作上的情绪问题，要与员工进行思想交流。

四、加强检查，及时整改，在工作中正确认识自己。

(一)开展常规检查。把安全教育工作作为重点检查内容之一。冬季公司对电线和宿舍区进行防火安全检查。

(二)经过这样紧张有序的一年，我感觉自己工作技能上了一个新台阶，做每一项工作都有了明确的计划和步骤，行动有了方向，工作有了目标，心中真正有了底!基本做到了忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，从根本上摆脱了刚参加工作时只顾埋头苦干，不知总结经验的现象。就这样，我从无限繁忙中走进这一年，又从无限轻松中走出这一年，还有，在工作的同时，我还明白了为人处事的道理，也明白了，一个良好的心态、一份对工作的热诚及其相形之下的责任心是如何重要。

(三)总结下来：在这一年的工作中接触到了许多新事物、产生了许多新问题，也学习到了许多新知识、新经验，使自己在思想认识和工作能力上有了新的提高和进一步的完善。在日常的工作中，我时刻要求自己从实际出发，坚持高标准、严要求，力求做到业务素质和道德素质双提高。

五、要定期召开工作会议，兼听下面员工的意见，敢于荐举贤才，总结工作成绩与问题，及时采取对策!

六、存在的不足

总的来看，还存在不足的地方，还存在一些亟待我们解决的问题，主要表现在以下几个方面：

1、对新的东西学习不够，工作上往往凭经验办事，凭以往的工作套路处理问题，表现出工作上的大胆创新不够。

2、本部有个别员工，骄傲情绪较高，工作上我行我素，自己为是，公司的制度公开不遵守，在同事之间挑拨是非，嘲讽，冷语，这些情况不利于同事之间的团结，要从思想上加以教育或处罚，为企业创造良好的工作环境和形象。

3、宿舍偷盗事件的发生，虽然我们做了不少工作，门窗加固，与其公司及员工宣传提高自我防范意识，但这还不能解决根本问题，后来引起上级领导的重视，现在工业园已安装了高清视频监控系统，这样就能更好的预防被盗事件的发生。

七、下步的打算

针对年工作中存在的不足，为了做好新一年的工作，突出做好以下几个方面：

(一)积极搞好与员工的协调，进一步理顺关系。

(二)加强管理知识的学习提高，创新工作方法，提高工作效益。

(三)加强基础工作建设，强化管理的创新实践，促进管理水平的提升。

一年的时间很快过去了，在一年里，我在院领导、部门领导及同事们的关心与帮助下圆满的完成了各项工作，在思想觉悟方面有了更进一步的提高，本年度的工作总结主要有以下几项：

1、思想政治表现、品德素质修养及职业道德。

能够认真贯彻党的基本路线方针政策，通过报纸、杂志、书籍积极学习政治理论；遵纪守法，认真学习法律知识；爱岗敬业，具有强烈的责任感和事业心，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正，认真负责。

2、专业知识、工作能力和具体工作。

我是六月份来到学院工作，担任学院行政秘书，协助办公室主任做好工作。行政工作琐碎，但为了搞好工作，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了学院的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。

在这一年，我本着把工作做的更好这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了以下本职工作：

(1)协助办公室主任做好了各类公文的登记、上报、下发等工作，并把原来没有具体整理的文件按类别整理好放入贴好标签的文件夹内，给大家查阅文件提供了很大方便。

(2)做好了各类信件的收发工作，年底协助好办公室主任顺利地完成了年报刊杂志的收订工作。为了不耽误学院、大家的工作，不怕辛苦每天按时取信取报，把公函，便函及时分发到部门及个人。

(3)协助好办公室主任做好学院的财务工作。财务工作是学院的一项重要工作，需要认真负责，态度端正、头脑清晰。我认真学习学校各类财务制度，理清思路，分类整理好各类帐务，并认真登记，年底以前完成了学院年办公用品、出差、接待、会议、教材、低值易耗等各类帐务的报销工作。学院的财务工作正进一步完善规范，我会在新的一年里再接再厉把工作做的更好。

(4)做好公章的管理工作。公章使用做好详细登记，严格执行学院公章管理规定，不滥用公章，不做违法的事情。

(5)做好办公用品的管理工作。做好办公用品领用登记，按需所发，做到不浪费，按时清点，以便能及时补充办公用品，

满足大家工作的需要。

(6)认真、按时、高效率地做好学院领导及办公室主任交办的其它工作。

为了学院工作的顺利进行及部门之间的工作协调，除了做好本职工作，我还积极配合其他同事做好工作。

3、工作态度和勤奋敬业方面。

热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，热心为大家服务，认真遵守劳动纪律，保证按时出勤，出勤率高，全年没有请假现象，有效利用工作时间，坚守岗位，需要加班完成工作按时加班加点，保证工作能按时完成。

4、工作质量成绩、效益和贡献。

在开展工作之前做好个人工作计划，有主次的先后及时的完成各项工作，达到预期的效果，保质保量的完成工作，工作效率高，同时在工作中学习了很多东西，也锻炼了自己，经过不懈的努力，使工作水平有了长足的进步，开创了工作的新局面，为学院及部门工作做出了应有的贡献。

总结一年的工作，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。在新的一年里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为学院的发展做出更大更多的贡献。

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里落实，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。

今年过的还是很快的，但给自己的感受却很深，无论在自已做人方面，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。

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，且取得了一定的成绩，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己，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。

收银员前台的工作总结报告

收银度工作总结篇二

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，且取得了一定的成绩，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己，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。

收银度工作总结篇三

在这一年的时间里面，我和大家一起工作学习，我们彼此从陌生到熟悉，从其他同志那里我学习到了宝贵的工作经验，使我的业务水平有了很大的进步，逐渐的胜任现在的工作岗位，这与领导的帮助和大家的支持和鼓励是分不开的。我站每月组织的两次军训学习，让我在锻炼身体的同时也提高了工作的纪律性，做到“令行禁止”。在班组的学习过程中，我们学习上级来文，领会指导思想，相互交流工作经验，力求用我们的优质服务来打造一流的征收队伍。此外，我们还在站领导的统一组织下，开展多种形式的岗位竞赛活动，在掌握理论知识的同时，也提高了实际的操作水平。在工作中我主要围绕以下几个方面来要求自己：

一、加强自身的思想教育，从严要求自己，树立正确的人生观、思想观、道德观。

在遇到困难时及时向班长反映，通过与大家的交流，不断的完善自己。为更好的完成工作中的各项任务打下了良好的思想基础。

二、做好文明服务工作，大力倡导文明服务意识。

在平时的工作中严格遵守微笑服务，对每名驾乘人员都热情服务，唱收唱付，努力树立收费站的良好形象，竭力为广大驾乘人员提供最优质的服务，提供力所能及的帮助。

三、提高自身的业务水平，熟练各项操作技能。

在平时的工作中，大家经常相互交流工作经验，总结工作中出现的失误。虽然收费工作是一件相对简单的工作，但是将“一件简单的事情做上千百遍不出错，就是不简单，一件容易的事情做上千百遍不出错就是不容易。”只有大家不断的取长补短，不断的总结工作经验，才能不断的提升自己，

把工作做到最优。

四、加强自身的安全教育，增强自己的责任意识。

安全生产是各项工作正常开展的前提，只有牢固的树立安全意识，才能将生命、财产的损失降到最小。通过不断的安全学习，使自己真正能够做到“安全第一、预防为主。”

收费站是一坐桥梁、一个窗口。因此平时工作中就更加应该严与律己，真诚服务。即使遇到那些出言不逊的驾乘人员，我也是用礼貌的语言与解释，用真诚的服务态度去化解司机同志的不满。尽量使每一名驾乘人员都能满意。我们是一个服务性的行业，没有驾乘人员就没有我们这一行，因此，我们更加应以感恩的心去对待每一名驾乘人员。

工作没有高低贵贱之分，在任何岗位上都能够做出不平凡的事迹。一年来，虽然我在工作中取得了一些成绩，但是这与领导的要求还存在着很大的差距，在今后的工作岗位上，我会以自己更加辛勤的努力来回报大家，做一个领导满意，司机称心的高速公路收费员。

收银度工作总结篇四

收银员指超市，商场，宾馆，酒店等经营场所给顾客结账的雇员。收银员职位要求:为人诚实，责任心强，熟练使用办公软件及收银相关设备;具有较强的学习和沟通能力;并使用收银机辅助工作。今天本站小编给大家整理了收银员岗位个人工作总结，希望对大家有所帮助。

20xx年是我值得纪念回忆的一年，我作为一个收银员，我坚守在自己的工作岗位，认真地履行自己的工作职责，全心全意为过往的司机服务。在实习期间，我得到了该所领导及其他同志的热情照顾和关怀，同事们都倾心传授我收费知识和

业务技能，包括各种处理特情问题的方法。他们每个人都耐心、细致、亲切、随和，使我倍感温暖，因此学起来也轻松自如。经过六天的实习，我逐步掌握了高速公路的收费、监控等方面的业务知识，感受深刻，主要体现在以下几个方面：

一、加强学习，提高自身综合素质。通过对高速公路收费相关的各种法律法规，以及我北京市发的各种收费政策性文件进行了的学习，使我明白了，要做一名合格的高速公路员工，必须要懂法、知法、用法，要对政府颁布的文件精神充分领会和运用，才能征好费，服好务。

二、收费岗上操作，必须细心认真。通过跟班的方式学习岗上操作，经该所老员工的细心指导，几个轮换班下来，我不仅熟练地掌握了入口发卡，出口收卡、收钱、打票等操作技能，而且学到了老员工们那种孜孜不倦，爱岗敬业的精神，要做到在岗一分钟，用心60秒。

稳、准、快，处理各种特情车问题是自身素质的综合体现。通过跟班学习及老收费员的传、帮、带，以及通过自己的细心观察，我逐步掌握了如u行车□j行车、无卡车、换卡车、损车、闯关车等的操作，和货车计重时轴判错误改正等处理程序，在处理问题时要做到诚心、耐心、细心，同时牢记任何特情操作都必须有记录，有些还必须上报监控室，要做到有范有序，有据可查。

第一，在服务方面：作为一名合格的收费员，直接与司机打交道，可以说收费员的形象代表了整个公司的形象，包装自己等于包装公司。所以在上班过程中，每时每刻我都提醒自己要保持良好的形象，着装干净整齐，态度诚恳，用语文雅礼貌，业务熟练流畅。这些让我能够顺利地完成了各项工作，从没与司机发生争吵、打骂现象，从而也保持了公司的良好形象品牌。

第二，在业务方面：古语云：“三人行必有我师焉”，“敏

而好学，不耻下问”。在日常工作中，我不断的吸取领导、老员工们的工作经验和教训，勤学好问，多练，让我的业务水平不断提升和熟练，从而有效的控制错误率，也是我在这段时间的工作保持着错误率为零的有力保障，工作效率也大大的提升，我会一直要求自己持之以恒，把好的做到更好。

第三，在生活方面：有位伟人曾说过：“一个伟大的人有两颗心：一颗心流血，一颗心宽容”。宽容是一种坚强，而不是软弱。所以，任何时候我都提醒自己要有一颗宽容的心，要学会包容，谦让。这使我和同事们一直以来都能和睦相处，正所谓同事一家亲。愉快的生活也为工作提供了欢快的心情，为形象提供了有力的保障。

在工作中，我始终遵守各种国家的法律法规及公司的各种规章制度，并在日常生活中不断强化自己遵纪守法意识，使自己真正成为了一个爱岗敬业，恪尽职守的收费员，在工作中用微笑面对司机，用热情问候司机，树立了一个良好的交通窗口形象。

我感觉得到司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持，我的工作，也有的时候，遇到司机一肚子怨气，满腹牢骚，怪话。更有的骂骂咧咧，还能遇到这些出口不逊的司机，我都忍住了，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使司机能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。

我深知交通廉政建设的重要性和紧迫性，促进交通科学发展，和谐发展，廉洁发展的新理念，在工作中真正做到不私放车辆。

我时刻要求自己戒骄戒躁，不断的虚心向老员工学习，并结合着自己的工作实际，不断地提高着自身业务能力，使自己成为一个有理论，能实践，综合素质相对较高业务能力相对较强的收费员。

我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了工作，我会在以后的工作中再接再厉把工作做的更好。

实习虽然是短暂的，但对我而言收获和意义是巨大的。感谢楚天公司组织了这次实习活动，感谢随岳高速荆岳大桥所的领导和同事们热情关心、帮助和指导，让我从一名实习的新人转变成一名能胜任工作的合格高路人。我会带着这份收获，奔赴新的工作岗位，好好工作，为我省的高路事业做出自己应有的贡献。

光阴似箭，岁月如梭，转眼间我已经在官渡收费站现场实习将近六天。此间让我受益匪浅，特别是站领导、班长们无微不至的指导教育和关怀，让我的业务水平不断提升，由生疏、紧张到熟练、稳重。这些业务为我往后的工作提供了扎实的基础。

不过，我知道，人无完人，我自己也肯定存在不足之处。所以，在往后的工作中，我会加倍努力学。

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的好评，总结起来收获很多。

一、在收银工作中学习，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，且取得了一定的成绩，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己，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两个方面：

1是从书本中来，2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做的事。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。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。

(6)、学习能力

当今的社会是学习型的社会，当今的企业也必须是学习型的企业，对于我们每个人也必须是学习型的主体。学习分两种，一是书本学习，一是实践学习，两者应交替进行。你只有不停的学习，你才能更好的、更快的进步，才能跟上赶上社会的发展。走上社会的我们，要完全主动的去学习，视学习为一种习惯，为生活的一种常态。学习应该是广泛的，专业的，管理的，经营的，生活的，休闲的，各种各样，都是一种学习。未来人与人之间的竞争，不是你过去的的能力怎样，现在的能力怎样？而是你在学习怎样，现在的学习是你未来竞争的根本。

(7)、职业道德

但丁有一句话：智慧的缺陷可以用道德弥补，但道德的缺陷无法用智慧去弥补。对于工作中人，不管是员工，还是主管，职业道德是第一位的。这就好比对于一个人而言，健康、财富、地位、爱情等都很重要，但健康是“1”，其他的都是“0”，只要“1”（健康）的存在，个人的意义才能无限大。职业道德对于工作的人而言，就是那个“1”，只有良好的职业道德的存在，上述的六种能力才有存在的意义，对于公司而言，才是一个合格之人才。

职业道德不等同于对企业的向心力，但作为一个员工，作为一个主管。不管公司的好与不好，不管职位的高低，不管薪水的多少，对自己职业的负责，是一种基本的素养，是个人发展的根基。“做一天和尚撞一天钟”，只要你在公司一天，就要好好的去撞一天钟。

以上，仅仅是个人的一些看法，要做好一个领班，要做的事还很多。我坚信一句话：师傅领进门，修行靠个人。一切的一切，个人以为，都要靠自己去感悟，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、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，又不能影响超市的工作，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，对超市里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

这一年，虽然工作取得了一定的成绩，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。

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，在这二个多月的时间里，我有过欢喜，也有过失落。自己不但学到了很多专业知识，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工作总结吧。

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。

收银度工作总结篇五

我从事超市收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自己应有的贡献。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) 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。

(2) 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，不要以为该项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。

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，且取得了一定的成绩，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己，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。

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。

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，工作不只是一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：

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，这是对我工作的肯定和鼓舞，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。

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！

一年来，在科长的准确领导下，在同事们的积极支持和鼎力匡助下，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，得到领导一定和同事们的的好评、总结起来收成良多。

一、在工作中学习，不断进步自己的业务水平、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、管好下面的职员。固然我从事收银员工作已经三年，且取得了一了定的成绩，但这些成绩仍是不够的，跟着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先把握电脑操纵技术，总能为下面的同道做指导。

二、做好了员工的治理，指导工作，领班固然不算什么年夜领导，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，我老是对他们严格要求，不管是谁，有了违纪，决不姑息将就，恰是由于我能严于律己，年夜胆勇敢治理，在糊口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，都听从我的治理，一年下来，我们的工作得到了领导的一定。

三、公道铺排好收银员值班、换班工作，收银员的工作不累，但得细心，因此收银员必需任何时候都保持优良的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工作排班时，我老是挖空心思，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。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标题问题，我决不去麻烦领导，对商场里的大事，又从不失时机地向领导请示汇报。

通过年终的总结，我有几点感慨其一是要发扬团队精神。由于公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，假如大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工东西备较高的业务素质、对工作的责任感、优良的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句废话。那么如何主动的发扬团队精神呢详细到各个部分，假如你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你附近的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同提高。反之，他人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如斯产生连锁反应的良性轮回。其二是要学会与部、领导之间的沟通。

公司的机构分布就象是一张网，每个部分看似独立，实际上它们之间存在着必定的联系。就拿财务部来说，日常业务和每个部分都要打交道。与部分保持联系，听听它们的意见与建议，发现标题问题及时纠正。这样做一来有效的施展了监视职能，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。这就给我们财务职员提出了更高的要求逆水行舟，不进则退。假如想在事业上有所发展，就必须武装自己的头脑，来适应优越劣汰的市场竞争环境。

人生能有几次博，在今后的日子里，我们要化思惟为步履，用自己的勤劳与聪明描绘未来的蓝图。

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，近半年的工作和学习，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，现将上半年的工作情况作以简要总结：

一、服从管理，虚心学习

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，实践中虚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，取人之长补己之短，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__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：

（四）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，下半年即将到来，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。

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，我感谢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。但我并没有因此而放下过，个性是在我们__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，但我并没有因此而放下过坚持。“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，而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，只有努力学习，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！

我从事超市收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，

能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自己应有的贡献。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。

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，不要以为该项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，如还有顾客等候结算，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；并为等候的顾客结账后方可离开。

一年来，在经理的正确领导下，在同事们的用心支持和大力帮忙下，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，只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、管好下方的人员。虽然我从事收银员工作已经三年，且取得了一定的成绩，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，透过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下方的同志做指导。

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方的员工，因此他们都十分尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了经理的肯定。

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，因此收银员务必任何时候都持续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，既要让作收银员休息好，又不能影响超市的工作，还要照顾好她们的特殊状况。

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，对超市里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

这一年，虽然工作取得了必须的成绩，但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们收银员一齐努力，必须会把工作做得更好。

我叫__，于20__年x月x日光荣地加入__超市__店，并成为该超市的一名普通员工，在超市做上了收银工作，很荣幸能在这里与大家分享我工作中的幸福点滴。

收银工作责任重大，不得有半点差池。工作之初由于自己的经验不足，在某天居然收到了一张100元的__。这次教训让我认识到提高自己的业务技能对工作的重要性。我便利用自己业余时间做真假钞识别的练习，虚心向有经验的老员工请来教做这份工作方方面面都会涉及到的问题及解决办法汲取更多的工作经验。我深知，只有更加倍的细心与认真以及对顾客优质真诚的服务才能提高自己的业务技能，高效率的完成本职工作。

当我正式步入收银工作时，我遇到的情况和问题就更多。记

得有一次，一位顾客急匆匆的把一包糖果往收银台上一放，很粗鲁的对我说：快点给我过机，我有事。我接过他的商品正要扫商品价码时发现大包装里面有两小包糖果而且都是打好了价码的，我又仔细对了对，外包装的条码还比里面便宜很多，觉得不对劲，便通知了主管，后来主管表扬了我，在晨会上还特别提醒我们一定要仔细核对电脑屏幕和条码，做好防损工作。通过这次教训，我深刻地意识到自己的细心能给超市减少经济损失。此后我过机时都会很认真的核对电脑屏幕和条码，更认真仔细地检查推车下面以及顾客放着包的下面有没有未过机的商品，尽管有的顾客不是很理解，但是我会耐心地解释：这是我的工作职责，请你们谅解。

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部门，我的一言一行，一举一动，都会影响整个店面的形象。自从国家实行有偿使用塑料袋以来，很多顾客都是自备口袋，当我把货物装入袋中双手递给顾客时，顾客连声感谢，他们为我们的服务感到很满意时，我也会觉得很高兴。为贯彻华联的优良，周到高效的服务宗旨而努力。

是金子，它总是会发光的。平凡的工作岗位，只要用心勤奋工作，踏踏实实做事，用真诚的服务感动顾客，那么所做的一切也将会是有目共睹的。这就是我对待人生，对待工作的态度。

收银员前台工作总结报告