

# 最新宾馆收银员工作总结 宾馆收银员个人工作总结(优秀5篇)

总结是写给人看的，条理不清，人们就看不下去，即使看了也不知其所以然，这样就达不到总结的目的。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 宾馆收银员工作总结篇一

总结就是把一个时间段取得的成绩、存在的问题及得到的经验和教训进行一次全面系统的总结的书面材料，它可以促使我们思考，快快来写一份总结吧。但是却发现不知道该写些什么，以下是小编为大家收集的宾馆收银员个人工作总结，希望能够帮助到大家。

时光飞逝，转眼间我已经来到宾馆快三年了，在这近三年的时间里我在部门领导和同事们的关心和帮助下不断成长，在思想觉悟、工作技能、为人处世方面都有了进一步的提高。收银员工作是一个需要仔细认真的工作，是宾馆的一个重要岗位，我们宾馆需要处理好餐厅预定、餐厅收银的工作，工作虽然繁忙，但是很充实。接下来将一年的工作总结一下：

- 1、不断加强自身的学习，提高自己的业务素质。作为一个合格的收银员，我们应该及时的注意商品的变化，了解工作的内容，不断充实自己的专业知识，这样才能在遇到客人的问题时，及时解决、准确无误。在遇到不动不会的地方就要积极虚心的向老同志请教，要通过自身不断地努力，将自己的工作努力做好。

- 2、爱岗敬业，不断加强各个人能力素质。单位现在正在推行七常管理法，这是一个先进的管理思想，宾馆在七常的推动

下也取得了长足的进步，但是自身还需要进一步的消化与理解，努力领会七常精神不断推进自己的个人能力素质，与宾馆一同进步。

3、严于律己，遵守单位的规章制度。在平时的工作中，我能够按照宾馆的规定严格要求自己，做到不早退、不迟到，严格落实财务制度，按照职责办理业务。

4、团结同志、服从管理、乐于助人。作为一名员工，积极主动配合好宾馆的各项活动，认真完成工作，团结同志，当身边同志遇到困难需要帮助时，自己一定尽自己所能帮。

5、注意言行、树立文明、健康、良好的员工形象。作为一名直接面对客人的人员，我们要时刻保持良好的工作态度，热情待客，要了解客人的需求，为客人营造一个良好的`环境，保持宾馆的形象，为客人提供最满意的服务。

虽然有进步但是自己还有很多不足，在接下来的一年里，我还要再接再厉，向先进的同志学习，不断提高自己。

1、继续加强学习，不断提高自身的文化素质。最近千里马系统刚刚更新，我还要努力尽快的熟悉，不断地提高自身的业务水平，向业务精湛的同志学习，做到用心工作，少出错、零失误。

2、贯彻执行宾馆的七常推进，努力领会七常内涵，争取先进，提升自身的同时，多为宾馆做贡献。

3、严格要求自己，认真实行贯彻财务制度，多请示汇报，多询问学习，工作多沟通，让自己的工作更上一层楼。

在单位的这几年，我学到的很多的知识和本领，在接下来的一年里，我将继续保持优点，克服不足，不断进步，为宾馆的建设发展贡献自己一份微博的力量。

## 宾馆收银员工作总结篇二

20xx年，兰园宾馆在县委、县政府的正确领导下，一班人同心同德，开源节流，不畏艰难，共同努力，排除不利因素，圆满地完成了各项接待任务，实现了年初的经营目标。20xx年宾馆全年共接待宾客18.2万人次，接待大小会议、社会团体120起。宾馆全年实现营业总收入976.83万元，占年计划的111%。客房部实现营业收入458.14万元，占年计划的111.7%，其中客房收入449.91万元，占年计划的112%，客房入住率达75.38%，商店实现收入8.23万元，占年计划的82%；餐饮部实现营业收入413.13万元，占年计划的112%，其中大酒店实现营业收入171.17万元，占年计划的101%，宴会厅实现营业收入241.44万元，占年计划的121%；娱乐部实现营业收入26.24万元，占年计划的131%；门面出租收入78.02万元，占年计划的98%；保卫部实现收入1.3万元。过去的20xx年，宾馆面临着客源竞争激烈，硬件设施老化，原材料涨价，运营成本增大等诸多困难因素，我们能够取得这样的成绩确实来之不易，具体做法总结有以下六个方面：

一、狠抓管理制度的完善和规范，做到有章可循。有计划才会有目标，年初，依据以往的数据，结合全县客房和餐饮发展形势，符合实际地制定出了20xx年的工作规划和经营目标，并细化到各部门，做到工作有计划有目标。并针对各部门的岗位工作实际，制订和完善各部门管理制度，量化工作指标，细化岗位职责，使各部门、各岗位有章可循，责任明确。有计划就得有步署，我们通过每周的部门经理例会、每月的领班会议，针对制定的工作计划，总结实际实施进度，提出需要解决的问题，使各项工作得到落实，也作为对各部门考核的依据。

在制度实施过程中，我们更注重对违反规章制度行为的处罚，去年重点对工作失职、劳动违纪、客人投诉等问题进行了严厉的追究和处理，共对宾馆尹小平等21名员工进行了处罚和

教育。通过处罚和教育，较大地转变了部分员工浮躁、散漫的工作作风，员工的精神面貌有了较大的改观，工作落到了实处，投诉也明显减少。

## 二、狠抓员工的教育培训，提高整体服务水平。

服务行业的好坏，人是决定因素。宾馆员工的素质上个台阶，宾馆的服务也会上一个台阶。20xx年宾馆继续抓好员工的教育培训，对客房和餐厅服务员采取每日晨训的形式加强常规培训，客房部365天不论吹风还是下雨每日的晨训必不可少，通过培训及时指出昨天工作中的不足，给服务员提醒，从而减少当日工作中的失误，提高客户的满意率。对全馆的员工我们采取请老师上课，经理亲自讲的形式来开展培训，促进员工加强学习，提高业务技能。对二层骨干采取走出去的形式培训，去年，分两次组织骨干到湖南宾馆、蓉园宾馆实地参观学习，并派餐饮部副经理向平到常德参加为期一个月的“湘商大会”接待，通过实地“听”、“看”、“学”，吸收他人的长处和经验，很大程度地提高了员工的实战水平和骨干的管理水平。六月份，宾馆还组织了一次全馆职工技能比武，所有一线的员工都积极参与，拿出自己的看家本领，在比武中，刘宏、邱荣等业务尖子脱颖而出，他们是所有员工学习的榜样，在业务上应该多向他们学习。

在抓员工教育培训的同时，宾馆也努力为员工提供一个舒适的工作环境。年初为员工开辟了新的洗浴场所，九月在院内开辟了职工食堂，平常对于员工工资和节假日补助做到及时发放，决不拖欠，为员工安心上班提供强有力的后勤保障。七月底，宾馆与县消防队组织了一场别开生面的联谊晚会，平日里，各部门在部门经理的带领下开展丰富的业余活动，通过活动拉近员工彼此的距离，增强集体的凝聚力。

通过开展培训、学习参观、比武等活动，宾馆员工的整体素质得到了较大的提高。一年里全馆上下涌现出了陈海霞等28位拾金不昧的“活雷锋”，黄勇这样勇擒小偷的英勇保卫，

还有王小玉、张灯、刘宏等九位“优秀员工”，付依媛、温励云等十位“十佳员工”，她们是全馆学习的楷模，宾馆会对她们给予重奖，并将她们的优秀事迹在全馆进行宣传，在全馆掀起学先进的高潮。

### 三、狠抓硬件建设，提升整体服务档次

20xx年三月，在宾馆经营形式不容乐观的情况下，馆委会果断决策挤管理开支对二、三号楼的硬件设施进行了改造，更换了漏水的水管，刷新了墙面，整修和刷新了家具、更换了三号楼楼道的地毯，更换了所有的电视，更换了部分旧空调等。为了改造成功，宾馆专门组织责任人到常德考察，到常德购材料，做到事前规划周密，预算合理节省。整个二、三号楼的改造用时仅仅一个多月，改造过程中没有影响经营，整个花费也仅仅只有六十万元。改造后，二、三号楼的入住率达84.16%（改造前为75.82%），受到入住宾客的好评，真正做到了用最少的钱办了的事。在二、三号楼的改造过程中，工程部的同志认真负责，严把质量监督关，特别是赵经理每天都到现场进行指导，配合工人搞好前期准备工作，在物资采购上也是严格把关，确保了改造质量。

为了满足客人日益丰富的需求，宾馆投资3万多元对以前进行了更换，并将二号楼三楼改造成一层娱乐房，在假日里，受到客人的抢购。另外，还添置了系列餐具和电器。12月份对全馆的工作服进行的统一更换，针对各部门的工作特点订做了各有特色的工作服，使进入宾馆的客人有焕然一新的感觉。通过系列举措，宾馆面貌有所改观，服务档次得到了一定的提升，为宾馆的可持续发展打下了较好的基础。

### 四、狠抓节能降耗，努力降低运行成本。

第一，提倡节电节水。年初克服阻力关闭了开水房、热水房，减少了不必要的浪费。并将随手关水、关电做为一项制度明确，对未及时关闭水、电的员工给予经济处罚。

第二，严把采购、运行、出口关，明确各职能人员职责，明确奖惩。要求采购人员在工作中努力做到节约开支，降低成本，走访市场，咨询商家，做到货比三家，坚持同等价格比质量，同等质量比价格，严把进货价格关质量关。一年来，餐厅采购员孙新铭和田一龙同志认真负责，经常亲自到菜市场了解市场行情，确实做到货比三家，不购进高于市场行情的物品。验收员盛绍勇同志坚持原则，严把质量关和数量关，经常为了物品的质量和数量与销售商争得脸红脖子粗。财务部坚持财务制度，凡是支出金额较大的采购计划，没有事先得到领导审批决不支出，严格控制了采购费用□20xx年全馆毛利率达40.16%，较20xx年的38.03%增长了2.59%。

第三，加强宾馆设施设备的日常维修和保养，对出现的问题及时处理，限度地减少能耗。

第四，加强一次性物品的使用管理，一方面与以往的领用数量相比较，一方面与客人的流量进行比较，发现问题及时更正，很大程度地控制了一次性物品的浪费。

五、严格控制非经营性开支，确保宾馆经济效益不减。宾馆是个对外接待的单位，每天都需与社会各届打交道，非经营性开支也是必不可少的。但是，如果不严格控制非经营性开支，就会占用宾馆的流动资金，直接减少宾馆的利润。

去年宾馆在控制非经营开支上下了很大的功夫，首先是明确办公室负责本单位的对外接待，凡接待不得在外开餐，一律在本宾馆餐厅就餐。其二，非经营性开支一律是先审核，后支出，“一支笔”把关。其三，做到上下联动，全员参与，细节入手，压缩各项费用支出，做到“能压则压，能挤则挤”。在非经营性开支的控制上，办公室和财务部坚持原则，坚持做表率，一年下来，成效明显，宾馆内部接待仅21万元（其中包括酒席送房2.985万元，宴会厅年终团拜会1.523万元），与去年相比减少15万元。六、狠抓安全和后勤保障，保证宾馆的安全运转。

## 六、狠抓市场营销，保客源、稳收入。

稳定原有的客源和积极寻找培植新的客源，是宾馆生存和发展的基本前提。首先，加大宣传报道力度，让社会更多地了解兰园，提高社会知名度。主要是在“3.15消费者日”上街头开展宣传，在石门信息导刊第一版报道宾馆的系列活动，在石门交通频道长年广播宾馆的订房、订餐、订会热线。其次，营销部在继续与原有客户签订消费协议的同时，积极寻找和培植新的客户。平时每月勤与协议单位核对帐目，虚心听取客人反映的意见，及时向领导和各部门反馈信息，以便及时调整和改正，尽量做到让客人更满意。其三，宾馆在多次开展市场调查，多方听取客户的意见的基础上，为留住老客户，吸引新客户，及时调整运行思路，大胆改革。4月调整了大酒店的厨房班子，完善了厨房运行机制，调整后菜品质量比以往有了很大的提高，成本也得到了有效的控制，受到客人的好评。11月餐厅推出自助早餐，品种多，花样全，很是受客人的喜欢。9月客房部推出钟点房和午夜房，在淡季稳定住了客房的入住率。回顾过去一年的工作，各部门在领导班子的带领下，各司其职、守土有责、精诚团结，取得了可喜的成绩。在此，我代表宾馆对大家一年来的辛勤工作表示衷心的感谢并致以最亲切的慰问！但是过去的一年我们也还存在着很多的不足。比如：一、设施设备老化，有很多硬件达不到现代宾馆的要求。二、管理制度制订得不尽完善，还有待于进一步修订。三、服务质量尚需进一步优化。有些部门的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着宾馆整体的服务质量。四、部分员工存在着干好干坏一个样的现象，有坐大船吃大锅饭的思想。五、营销力度还不够，营销手段单一，固定的客户群体不大。以上问题的存在原因是多方面的，希望我们在在新的一年里能转变思想观念、加大工作力度，克服存在问题，使兰园宾馆的工作再上一个新的台阶。

## 七、狠抓安全和后勤保障，保证宾馆的安全运转。

“安全责任重于泰山”，“安全出效益”。一年来，宾馆将安全放在工作的重中之重，宾馆领导在安排布置工作时必强调安全工作，在各种会议上也必将宣传安全知识。

宾馆保卫部严格遵守和执行《保卫部管理制度》、《消防管理制度》、《监控管理制度》，24小时安排专人值班，日常巡逻，发现可疑情况及时处理，一年来全馆未出现一起可防性案件，得到县综治委的高度赞扬。在消防安全的管理上，及时更换旧的消防设施设备，经常与县消防队联系，请他们来指导我馆的消防安全工作，以便及时消除安全隐患。

食品卫生安全是餐饮工作的命脉，餐饮部完善了采购、储存、消毒制度，专人负责，食品留样，坚决杜绝了食品中毒事件。但是，工作也有疏忽，去年三月餐饮部被县卫生监督所检查出两期粉丝，受到书面警告，尽管我们也对相关责任人进行了处罚，但是，我们应引以为诫，警钟长鸣，坚决杜绝类似事情的发生。

平时加强对配电房、电路和锅炉的维护和管理，做到勤记录，找规律，发现隐患及时消除。电工罗平同志在工作过程中发现火车站住户种的果树有触宾馆高压线的危险后，及时上门给住户做工作，亲手将果树砍掉。锅炉工覃正国、守得住枯燥，守得住寂寞，坚守工作岗位，兢兢业业。正是平凡的他们，为宾馆的安全运转写上了他们重重的一笔。

新的一年，随着市场竞争的日趋激烈，我们将面临着多方面的竞争与挑战，还有许多艰巨的任务等待着大家去突破。现将二零一一年的工作规划向大家作个简要汇报。

## 一、经营目标

全年宾馆总的目标任务：870万元

其中：客房部410万元（客房400万元、商店10万元）餐饮



部370万元（宴会厅200万元，大酒店170万元）娱乐部20万元，门面出租收入70万元。

## 二、工作措施

1、进一步强化队伍素质，提升企业形象。

a□加大员工培训力度，全年集中学习培训二至三次，组织技能比武两次。

b□进一步修改完善宾馆相关规章管理制度，坚持用制度管人管事，严格兑现奖惩。

2、进一步强化成本管理，提高企业利润。

严把采购、运行、出口关，严控非经营性开支。

3、进一步提升出品和服务质量，确保宾馆客源不流失。

4、进一步加强营销力度，提高企业收入。

a□继续加大全员营销力度，每名职工完成4个酒席以上，并与年终资金挂钩。

b□加大机关单位营销力度，营销部安排三至四名工作人员，将任务分解，与年终资金挂钩。

5、进一步改造硬件设施，提升接待档次。

6、进一步狠抓安全工作，确保宾馆安全运行。主要是食品安全、消防、治安安全。

明确各部门责任人，常抓不懈，确保全年不发生一起安全事故。

文档为doc格式

## 宾馆收银员工作总结篇三

记得xxx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。

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，10年8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：

（一）深入学习，责人责己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。

（二）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。

（三）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，取长补短。

（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。

## 宾馆收银员工作总结篇四

总结是事后对某一阶段的学习或工作情况作加以回顾检查并分析评价的书面材料，它能帮我们理顺知识结构，突出重点，突破难点，让我们来为自己写一份总结吧。那么总结要注意有什么内容呢？以下是小编帮大家整理的宾馆前台收银员个人工作总结，欢迎阅读与收藏。

20xx年以来，我主要从事xx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：

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。

我作为一名宾馆收银人员，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。

一是认真做好收银工作。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。

二是坚持热情周到服务，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。

三是做到微笑服务，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，仍能笑脸相迎。

四是不随意对客人承诺。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。

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□20xx年工作计划：

- 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。

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。

## 宾馆收银员工作总结篇五

转瞬之间已经到年底了，我有欢喜，也有过失落。自己不但学到了很多专业知识，也学会了人与人之间的交往，同时也使自己取得了巨大进步，这对自己来说是十分宝贵的。

酒店收银员每天都会接触到不同类型的客人，其服务宗旨是“把宾客当做我们的上帝”，服务准则是“让客人方便是服务的准则，客人的需求的服务的命令”。客人走进酒店，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体会到宾至如归的感觉，即使再结账服务工作中遇到一些不愉快的事情，我们仍以笑脸相迎，正所谓“相逢一笑，百事消”嘛。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委婉拒绝，并建议客人可以在其他经营店消费，计入房费项目，这样既能为酒店增加效益，也能够满足客人的需求，但绝不能为满足客人而违背原则。

也许收银工作对大家来说，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，等我自己成为一名酒店员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并不是想象中那么简单，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！

工作中，我一直保持着工作的热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名酒店的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。客人永远是对的，这是我们工作的宗旨，所以我们要以会心的微笑去接待每一个客人，纵然客人有事无理取闹，我们也要做到沉着冷静，保持好自己的心态，尽量避免与客人之间发生矛盾。

虽然自己做收银工作时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还待提高，到自己觉得只要用心去做，努力去学习，就

能够克服困难。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想老员工请教和学习，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。针对自己在工作遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算对自己的一个工作总结吧。

在这段工作期间，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，是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个顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，这样会让你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，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之工作了短短三个月时间，但给自己的感受却很深，无路实在自己做人方面，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。