

酒店餐饮收银员工作总结(精选5篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店餐饮收银员工作总结篇一

大家下午好！

我是老城区好邻居超市的员工一姓名，很荣幸作为优秀员工代表在这里发言，我想借此机会，衷心感谢领导和同事们的大力支持和帮助，使我在工作中学会了不少业务知识和人际之间的交往能力，特别是怎样与顾客之间沟通。这对我人生的成长来说，是莫大的财富。

曾经逛超市，看到收银员在柜台机上操作，是一件很平常容易的事，等我真正成为一名超市员工的时候，我才发现并不是想象中的那么简单。每天面对许多不同的顾客，除要有一定的沟通能力与人之间交流外，还不能把个人的小情绪带在工作中去，时刻保持微笑耐心为顾客服务，做到让顾客满意还真不是一件容易的事。

在工作这短短半年里，工作时会有时欢笑有时忧。当遇到态度不好的顾客，不过，我会很耐心的去解释，直到顾客满意。每次听到顾客说自己态度真好时，我心里就会暖暖的，会特别开心！在有不懂的问题时，老员工都会积极的告诉我应该怎么做，交给我许多经验，这都使我特别感动。

在公司的工作时间或许并不太长，论技术水平和专业知识与老员工相比还有差距，我还有很多的知识等待我去学习。我觉得只要我们用心去学习，用心理解，就一定能克服所有的

困难。更重要的是在附近500米的地段，就有三家超市，市场竞争可想而知，十分激烈。所以我们要必须要树立良好的企业形象，因为我们不仅仅代表我们自身，更代表公司的形象。

在工作的这段期间中，我觉得超市不光要有物美价廉的商品，还得有地一支一流的服务团队，所以对顾客的服务态度就显得尤为重要。作为第三产业的服务行业，让顾客高兴而来满意而归，是我们对自身的要求。也有利于公司整体经济效益的提升，打造出公司自身的品牌。这就需要我们时刻保持良好的情绪和心态，做到热情耐心的对待每一位顾客。结帐过程中，当商品标价与电脑不符时，我们要及时通知当班干部并进行核实，然后要积极向顾客解释并请顾客耐心等待。不论顾客寄存的物件大小，都要小心整齐摆放，保存好客户的物品。在顾客询问商品时，都要耐心推荐，合理利用微笑服务。我们每天都会遇到不同的顾客，不同的顾客有不同的脾气，针对不同的顾客我们就提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上，顾客就是上帝”。面对顾客脸上要始终要保持微笑，提供礼貌服务，和蔼待人，要让顾客体会到亲切感，做到以人为本。即使在服务工作中遇到一些不愉快和心酸的事情，难免会发生一些误会和冲突，我们也要以笑脸相迎，所谓“相逢一笑，百事消”再无理的客人我们相信也没有理由发脾气了。因为对生活懂得微笑的人，才会真正拥有幸福的人生。

虽然在这平凡的岗位上，只是简单而繁杂的工作，没有取得什么大的成就，在别人看来是那么微不足道。其实不论什么职业和岗位，都会遇到困难，难免都会有失落感。只要不断积极虚心的学习新的知识，不断进取，才能提高我们自身的知识和道德修养，提高服务技巧。心中常记“今天工作不努力，明天努力找工作”。最后：请各位领导和各位同仁相信我，我一定会做的更好，为公司谋取最大化的利益，让公司产品知名度在我市更进一步的深入人心。

最后，预祝大家春节愉快、阖家欢乐，公司蒸蒸日上。

谢谢！

酒店餐饮收银员工作总结篇二

今天我演讲的题目是《平凡的岗位，倾心的奉献》

任何平凡的岗位都是展示各种才华的舞台。在本职岗位上恪尽职守、埋头苦干，是一种奉献，是一种真诚自愿的付出，是一种愉悦人心的获得；是一种纯洁高尚的精神，更是一种升华自我的境界。总务部食堂是后勤工作的重中之重，做好食堂膳食工作，服务好公司全体员工，保障公司正常运营，这是工作的出发点和落脚点。

食堂工作是辛苦的。不要说每天有成堆的餐具要洗涤；也不要说每天有凌乱的餐桌要收拾；更不要说在放假期间，别人已经休息了，而食堂员工仍继续坚守岗位。食堂原定标准为175人/餐次，但目前实际用餐人数约为450人/餐次，竟超出250%之多！虽然超负荷，可是食堂目前仍然保持正常运转，这其中的奥秘是什么呢？我们再回首公司遭遇历史上最强的台风，船坞移位，设施设备受损严重，公司领导看在眼里，急在心头。紧急会议部署各部门抽调骨干通宵值班巡查，确保将强风造成的损失降到最低。为了给值班人员加夜宵，厨师长要求需留下3名服务人员，其他人正常下班。可是久久没有一个人离去，“我留下吧，你家里还有宝宝需要照顾”，“不，我留下，你明天早班4点多就得起床，哪能扛得住”餐厅服务员爱岗敬业演讲稿3篇餐厅服务员爱岗敬业演讲稿3篇。争执不下，厨师长只好指定人员。他们在困难面前首先想到的是别人，辛苦的是自己。这一幕幕正是“团结协作、无私奉献”的中远船务企业文化精神的生动体现！

食堂工作是默默无闻的。当餐厅的地面光明如镜，人们何曾想到食堂的同事在其中付出了多少；当员工捧着热气腾腾、可口的饭菜时，人们又何曾想到操作间同事们劳碌的身影！食堂服务人员就像一只蜡烛，当人们看到耀眼的烛光时，而往往

忽略了燃烧自己躯体的蜡烛。每当看着员工吃着可口的饭菜，脸上露出满意的笑容时，我们内心无比的欣慰和满足。虽然我们的工作默默无闻，但我们值得！

我们做每一件事情，都直接或间接地在为公司的发展做贡献。餐厅服务员爱岗敬业演讲稿3篇演讲稿。我们为此而感到无限的光荣。正是寄于这种光荣，我们百倍地努力，忘我地工作；正是寄于这种光荣，我们的同事带病坚持工作。

我们不能驰骋疆场，轰轰烈烈；但我们可以立足岗位，兢兢业业。小草虽小，一样能铺成辽阔无垠的大草原。平凡的岗位，让我们倾心的奉献，我们一样能走向不平凡！

酒店餐饮收银员工作总结篇三

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。

酒店餐饮收银员工作总结篇四

大家下午好！

我是老城区好邻居超市的员工一姓名，很荣幸作为优秀员工代表在这里发言，我想借此机会，衷心感谢领导和同事们的大力支持和帮助，使我在工作中学会了不少业务知识和人际之间的交往能力，特别是怎样与顾客之间沟通。这对我人生的成长来说，是莫大的财富。

曾经逛超市，看到收银员在柜台机上操作，是一件很平常容易的事，等我真正成为一名超市员工的时候，我才发现并不是想象中的那么简单。每天面对许多不同的顾客，除要有一定的沟通能力与人之间交流外，还不能把个人的小情绪带在工作中去，时刻保持微笑耐心为顾客服务，做到让顾客满意还真不是一件容易的事。

在工作这短短半年里，工作时会有时欢笑有时忧。当遇到态度不好的顾客，不过，我会很耐心的去解释，直到顾客满意。每次听到顾客说自己态度真好时，我心里就会暖暖的，会特别开心！在有不懂的问题时，老员工都会积极的告诉我应该怎么做，交给我许多经验，这都使我特别感动。

在公司的工作时间或许并不太长，论技术水平和专业知识与老员工相比还有差距，我还有很多的知识等待我去学习。我觉得只要我们用心去学习，用心理解，就一定能克服所有的困难。更重要的是在附近500米的地段，就有三家超市，市场竞争可想而知，十分激烈。所以我们必须要树立良好的企业形象，因为我们不仅仅代表我们自身，更代表公司的形象。

在工作的这段期间中，我觉得超市不光要有物美价廉的商品，还得有地一支一流的服务团队，所以对顾客的服务态度就显得尤为重要。作为第三产业的服务行业，让顾客高兴而来满意而归，是我们对自身的要求。也有利于公司整体经济效益的提升，打造出公司自身的品牌。这就需要我们时刻保持良好`的情绪和心态，做到热情耐心的对待每一位顾客。结帐过程中，当商品标价与电脑不符时，我们要及时通知当班干部并进行核实，然后要积极向顾客解释并请顾客耐心等待。不论顾客寄存的物件大小，都要小心整齐摆放，保存好客户的物品。在顾客询问商品时，都要耐心推荐，合理利用微笑服务。我们每天都会遇到不同的顾客，不同的顾客有不同的脾气，针对不同的顾客我们就提供不同的服务，因为这一行业不变的宗旨是：“顾客至上，顾客就是上帝”。面对顾客脸上要始终要保持微笑，提供礼貌服务，和蔼待人，要让顾客体会到亲切感，做到以人为本。即使在服务工作中遇到一些不愉快和心酸的事情，难免会发生一些误会和冲突，我们也要以笑脸相迎，所谓“相逢一笑，百事消”再无理的客人我们相信也没有理由发脾气了。因为对生活懂得微笑的人，才会真正拥有幸福的人生。

虽然在这平凡的岗位上，只是简单而繁杂的工作，没有取得什么大的成就，在别人看来是那么微不足道。其实不论什么职业和岗位，都会遇到困难，难免都会有失落感。只要不断积极虚心的学习新的知识，不断进取，才能提高我们自身的知识和道德修养，提高服务技巧。心中常记“今天工作不努力，明天努力找工作”。最后：请各位领导和各位同仁相信我，我一定会做的更好，为公司谋取最大化的利益，让公司品牌知名度在我市更进一步的深入人心。

最后，预福大家春节愉快、阖家欢乐，公司蒸蒸日上。

谢谢！

酒店餐饮收银员工作总结篇五

****年(8-12月)经营收入 万元，其它业务收入 万元，总收入达 万元(其中：餐饮部为 万元，房务部为 万元，全年客房平均出租率为 %，年均房价 元。营业成本 万元，毛利额 万元，综合毛利息为 ，营业费用为 万元，营业税金为 万元，管理费用为 万元，财务费用为 万元，营业外支出 万元，利润总额亏损 万元。

(二)管理制度创利

俗话说“人管人气死人，制度管人人服人”，规章制度是一切工作开展的基石。酒店自试营业以来，随着各项工作的深入和当地酒店业的特性，试营业时由管理公司制定的一些制度的不合理性和不适宜性显现出来，并制约一些工作的顺利开展。

各部门根据实际工作中的遇到的问题，逐步建立了与本部门工作相适宜的规章制度，落实到每一个工作岗位，并以每月的绩效考核为检查标准，且与个人的工资挂钩。

目前酒店各项制度规范，政令畅通，有章可循，有据可依，“制度管人”真正落到了实处。

(三)安全创稳定

酒店通过制定“大型活动紧急预案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外人身安全和健康事故。在酒店负责人的关心指导下，经理级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

(一) 以对外协调为主，建立优良社会关系

酒店自***年8月15日试营业以来，一直处于半施工半运营的试营业期，酒店的消防未验收，致使营业执照及相关的手续未进行办理，也导致了各相关职能部门对我酒店进行了多次检查并下发处罚单，通过负责人办公室的对外协调、沟通，申请免除了市文化稽查大队、市卫生防疫站、市卫生局、派出所等部门的近10万元的罚款，避免了酒店的经济损失，并借此也与这些职能部门建立了优良的社会关系。

(二) 以财务管理为目标，抓好每一项工作

1、会计基础工作方面

为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥了会计工作的重要性。

2、会计管理方面

加强了酒店的资产管理、债权债务管理，加大了酒店各部的监督职能和货币资金管理。严格执行集团财务部下发的资产管理措施及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记；对酒店债权债务认真清理，每月及时收回各项应收款项；对酒店前台收银到日夜审、出纳、日常采购价格、客房成本控制等进行监督，严格控制；由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，做到万无一失。

3、对内、对外协调方面

协助领导班子控制成本费用开支，编制费用预算，合理制定经营部门收入、成本、毛利息各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导决策提供了依

据。及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题，为酒店为个人提供合理避税的依据。

(三) 以效益为目标，抓好销售工作

市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立优良公众形象的一个重要窗口，它对负责人室进行经营决策，制订营销方案起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道、开拓市场、提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。

1、稳固了部分固定消费客户和周边几大厅局建立了优良的关系。为了巩固老客户和发展新客户，在2006年10月召开1次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

2、开拓创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客源今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，营销代表实行工作日记志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，增加月度营业额。