

酒店收银年终总结 酒店收银员个人年终工作总结(精选5篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

酒店收银年终总结篇一

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性结论的书面材料，它可以提升我们发现问题的能力，不如立即行动起来写一份总结吧。总结你想好怎么写了么？下面是小编收集整理酒店收银员个人年终工作总结，欢迎阅读与收藏。

酒店收银员个人年终工作总结 1

20xx年x月x日，从踏入xx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，近一年的工作和学习，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，现将一年来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xx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

记得章银环经理培训的“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，面容中难免出现差错，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

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

(二)加强监督，严格把关

(三)阳光心态，相互创造

(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□20xx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。

酒店收银员个人年终工作总结 2

担任收银员以来让我在工作中积累不少经验，虽然仅有一年时间却让我彻底适应了酒店的工作环境，无论是办理入住业务还是退还押金都能够熟练处理好，而且当客户需要发票的时候也会进行相应的处理，平时的工作中则会听从领班的指示从而履行好自己的职责，年终之际让我对收银员工作中的表现进行了总结。

明确收银员的职责并在日常工作中严格要求自己，在我应聘成为收银员以后便明白了做好自身工作的重要性，所以我在

平时的工作中牢记领导的指示并严格要求自己，工作之余的时间也会用来学习与收银员职责相关的知识，了解如何快速地履行收付职能从而节约客户的时间，而且对于金钱的保管工作也会认真做好并在下班前向领导进行反馈，主要是反馈当天酒店营业过程中的收支状况，这样的话也便于对后续的收银员工作进行部署，工作中做到恪尽职守才不会因为自身的疏忽造成不必要的损失，由于对待收银员工作比较重视让我较好地履行了自己的职责。

对收银台进行清点以便于工作能够顺利完成，我在工作中能够做到提前到岗以便于做好相应的部署，主要是检查收银台设备并对零钱进行清点，发现打印机纸张以及零钱不够的情况则会尽快进行处理，联系后勤人员对纸张进行补充并做好零钱置换方面的工作而且我能够处理好与前台人员之间的关系以便于工作中相互照应，在开展收银员工作的过程中会注重自身效率的提升，主要是防止客户在长时间的排队过程中感到不耐烦，在办理退房业务的时候也会做好发票的开具以及押金的退还工作。

对酒店的收支状况进行分析以便于改进自身的工作方式，为了改善酒店的经营状况自然要对收支进行合理分析，了解营业额提升的原因并继续强化工作中的优势，了解营业额下滑的原因并改善工作中的不足之处，这些问题都需要尽快得到处理才不会对酒店发展造成不好的影响，而且我在分析过后也会写好相应的报告并递交给领导，这样的话也便于对后续的收银员工作进行合理安排，总之认真做好这方面的工作对自身的发挥十分重要。

匆匆结束的一年对收银员工作的完成来说有着重要的意义，因此我能够牢记领导的教导并在平时的工作中有着不错的表现，另外我会做好接下来的收银员工作并期待能够有着更好的表现。

已经是到了年底了，而这短暂的20xx年生活就这样过去了，对此我心中更是有一定的不舍与期待。不舍的是这一年的工作还是存在着些许的问题，已经来不及去改正弥补了；期待的是下一年会成长得更好的我。就这一年的工作我也对自己的完成情况作了些许的总结。

一、工作完成情况

作为前台的收银员，我个人也是有尽可能的做好自己的岗位事物，更是有非常努力的去进行学习，尽力将自己的工作都完成好。我是年初的时候来到工作，任职前台的收银员，与刚开始工作的我相比较个人还是有着非常大的进步，现在的我基本可以在自己独立的情况下完成好自己的工作，更是可以尽量的做到没有差错。对于金钱方面是非常重要的，所以我所任职的岗位也是至关重要的，所以我更是在工作有全身心的投入，更是让自己可以通过努力来完成好自己的负责的工作。从负责的工作完成情况来看，基本上还是不错的，但仍旧是存在着一定的小错误，所以必须要在下一阶段去投入更多的心血，去完成好每一项的任务，更是需要更多的去检查与反思。

二、工作中出现的问题

一年时间的工作也是让我在工作中投入了不少，同时也让我对工作有更加深刻的反省。身为收银员最主要需要保证的就是金钱与账目的一致性，但是在前段时间我正是因为账目方面存在着问题而没有办法真正的完成好现在的工作。这段时间我也是有尽可能的将自己的工作去投入更多的心血，努力去对自己的工作进行检查，就希望自己不会出现向之前那次的失误。

三、还需要作出的努力

通过那次的失误更是让我对自己的工作有了更多的认知，同

时也让我渐渐明白我现阶段更需要去做出的努力。在工作上我还需要投入更多的心血，尽力让自己可以更好的去完成自己的工作，尽可能的让自己在这段时间中去慢慢的成长，我想更是需要我对自己的工作有更多的反思，并且时刻对自己进行检讨，这样才能够真正的明白自身存在的问题，再结合领导对我的指导，这样更是能够促进我的成长。下阶段我还需要尽可能的做出更多的努力，让我可以在生活中去成长，去奋进，这样我才是真的可以让自己的生活变得更加的精彩和成功。

这一年的工作已经是正式结束了，我会以一个崭新的我来面对20xx年，我相信我定是可以将自己的工作都完成好，并且让自己可以在工作期间成长得更好，更优秀。

酒店收银年终总结篇二

20xx年x月x日，从踏入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，近一年的工作和学习，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，现将一年来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

记得章银环经理培训的“ $100-1=0$ ”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

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

(二)加强监督，严格把关

(三)阳光心态，相互创造

(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。20xx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。

在一年的酒店工作中，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。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店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，米尔兰德先生曾说过：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，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。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，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。

在一年里，让我对酒店的各项管理和文化都有所了解，其中让我认识最深的是：

1. 服务质量

对于酒店等服务行业来讲，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。在开元我们看到，酒店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开元，你的形象就是我们开元的形象”。”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。”

2. 酒店文化

酒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，在酒店里所有的工作人员都是主人，所有的宾客来到酒店都会对酒店和酒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酒店人寻求帮助。

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。

在酒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，礼仪文化不仅使酒店人素质提高，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，客人落脚酒店，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。酒店人对此都应非常熟悉，酒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。

因此酒店需要有一种功能，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，酒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。

收银员在酒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

上的九个月后，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，从总体上来看这个酒店的经营管理，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！有位老员工在酒店的中对领导这样说道：“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

酒店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!

一年实习已成为过去，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。

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，我很感谢学校和给我的这次机会，最后我祝我校的所有校友，都能在自己的工作岗位上实现自己的人生价值。

过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这新年到来之际，回首来时的路，在来到我们x酒店的差不多5个月里，作为一名刚入职的员工，在我们前厅部部门领导及同事的关心帮助下，我从对于酒店前台接待工作的一无所知到现在能够独立当班。从不敢开口说话到能够与客自如的交流!在此我由衷的感谢给与我帮助的部门领导和同事们，谢谢!现在我对前面一年来的工作做一个总结。

前台是展示酒店的形象、服务的起点。对于客人来说，前台是他们接触我们酒店的第一步，是对酒店的第一印象，是酒店的门面，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了酒店的形象。同时，酒店对客人的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我们一定要认真做好本职工作。所以，我在过去的5个月我一直都严格依照酒店的规定。总结起来可以用以下的五个方面来说：

一、像所有其他的服务行业一样，礼貌，礼仪：怎样保持微

笑，怎样问候客人，如何为客人提供服务，在服务中对客所要用的语言等。

二、注意形象，前台是酒店的第一印象，是酒店的门面。所以，我们前台的工作人员一定要求淡妆，着工装上岗，用良好的精神面貌对客，从而维护酒店的形象，让客人了解并看到我们亿邦的精神面貌。从而留下深刻的良好印象!并且，也有利于我们自身的形象和修养的提高。从而，影响我们以后的人生。

三、前台业务知识的培训。主要是日常工作流程，前台的日常工作很繁琐，客人入住，退房的办理，电话的转接，问询，提供信息，行李寄存，接送机信息的查询与核对。订单的检查与核对，排房，交接班时的交接工作等。所以，我们随时都要保持认真，细致工作作风和责任心!以免给客人和自己的同事带来很多的不便!

四、前台英语，一些前台英语能力的具备是对我们每个前台接待员的基本要求，这样才能好为来自外国的客人服务。对于英语的接待方面，我本以为对于像我一个英语专业的人来说不是问题，可是，后来在接待外国客人的时候，好多问题出来了，对于我已经一年多没有接触英语这才明白我好些单词都已生疏，还酒店的好多设施设备的名称都是以前没有接触过的。还好我们酒店组织了前台接待的英语培训，使我对以前学过的单词到了温习和巩固。也学到了很多以前没有接触的单词，比如好多的设施设备名称。通过这样的培训使明白这样一个道理就是不管什么时候都不要忘记了学习，给自己不断充电!唯有不断的学习才能使自己有更好进步，才让自己各个方面的能力不断增强!

五、以大局为重，不计较个人得失。不管是工作时间还是休假时间，如果酒店有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为亿邦的一员，我将奉献自己的一份力量为酒店。平时积极参加酒店组织的活动，加强同事之

间的感情和部门之间的沟通。并且多了解我们酒店的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

在过去的五个月里我好多方面的不足，比如和领导和同事的交流有些不足，还工作上也有些不足，同事和我提的建议就是客人多时候我会紧张，在新的一年到来之际，在往后的工作上我一定会克服这种心理。我也很感谢给我提意见的同事！因为你们我认识到自己的不足，才有机会去改正。对我也有很大的帮助！虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

酒店收银年终总结篇三

20__年过去了，回顾自己的工作，在酒店以及前厅部领班和主管的指导下，在不同的方面取得了一定的成绩和收获。也还存在一些不足之处。

一、对前台工作重要性的认识

尽管前台工作没有象公司业务、营销、财务等部门对公司发展所作的贡献大、直接，但公司既然设了这个岗位，领导必定认为有其存在的必要性。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。

二、努力提高了服务质量

前台的主要工作是迎客，为客户答疑。因此，做好此项工作，最重要的是服务态度和服务效率。我始终坚持“以情服务，用心做事”，始终面带微笑，认真谦和的接待各方来客，我对待工作勤恳扎实，严格按照关于前台工作的各项规定和要求，认真履行岗位职责，积极开展各项工作。对师傅以及同事教给我的知识争取一次性记牢，不懂得问题当场问明白，并做了认真的总结，避免了以后出现同样的问题后不知道如何处理。同时认真学习同事的做事方法和说话技巧，渐渐地使自己办事麻利、高效、少出差错。在出色完成工作的同时，增强了自己处事的灵活性，提高了沟通技能及人际关系的处理能力。

三、加强了礼仪知识及英语知识的学习

要做好服务工作，光有良好的意识还不够，还必须学习相关的专业知识，避免好心办坏事。如业余时间认真学习礼仪知识，公共关系学。了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识，包括坐姿、站姿、说话口气、眼神、化妆、服饰搭配，以及回答客户提问技巧等等。虽然酒店外宾不多，但如果英语不好的话，上大夜遇上外宾就不好办了。所以需要加强外语的学习。

四、加强了与公司各部门的沟通

了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备，一方面能及时准确地回答客户的问题，准确地转接电话。如果知识某个部门没人，会提醒来电方，并简要说明可能什么时间有人，或者在力所能及的范围内，简要回答客户的问题，同时也能抓住适当机会为公司作宣传。做好公司部门和客户沟通的桥梁。

五、不足之处

1、聊天的话题不多，每次跟同事在一起的时候总是感觉没有什么话题可聊，总是在听别人说话，自己也很少参与，导致让人感觉我是一个不容易接近的人。

2、知识储备不够，对一些外币的兑换等掌握得不够好。英语水平低，外宾来了都不敢跟外宾交流。

六、来年计划

在明年的工作中，我会继续保持良好的势头，坚持前台部多年来的优良传统，针对自己的不足之处，努力学习，自我增值，永不落伍。同时从更高的角度来要求自己做到，做事以最严格来规范自己，使技能水平与业务知识达到一个更高的层次。我会努力配合主管和领班开展工作，认真完成各项任务，努力为团队建设做贡献。和大家共同营造一个健康和谐的工作环境。也希望酒店会越来越好！

酒店收银年终总结篇四

三、品牌管理，酒店主抓八大工作

在今年抓“三标一体”6s管理的推行认证过程中，酒店召开了多次专题会，安排了不同内容的培训课，组织了一些验审预检等。这些大大促进并指导了酒店管理工作更规范地开展。同时，酒店引进国内外先进酒店成功经验，结合年初制定的管理目标和工作计划，酒店及各部门全年主要抓了八大工作。

(一)以效益为目标，抓好销售工作

1、人员调整。酒店销售部划开前台等岗位，仅销售人员上半年就有 名，是同规模星级酒店的2倍多。酒店总经理班子分析原因，关键是人，是主要管理人员的责任。因此，酒店果断地调整了销售部经理，并将人员减至 名，增强了留下人员竞争上岗意识和主动促销的工作责任心。

2、渠道拓宽。销售部原来分解指标因人而异，缺少科学依据。酒店下达的经营指标却难如期完成。针对上半年出现的缺少市场调研、合理定位、渠道划分种种问题，总经理班子在调整了部门经理后，研究通过了下半年度的“销售方案”。其中在原有协议公司、网络订房、上门散客仅三条自然销售渠道的基础上，拓展增加了会展、团队、同行、会员卡等渠道，设渠道主管专人负责，并按各渠道客源应占酒店总客源的比例，相应地按比例分解指标。这样，一是划分渠道科学，二为分解指标合理，三能激励大家的工作责任心和促销的主动性，四可逐步再次减员增效，五则明显促进了销售业绩的提升。

酒店收银年终总结篇五

总结在一个时期、一个、一个阶段对学习和工作生活等情况加以回顾和分析的一种书面材料，它可以帮助我们总结以往思想，发扬成绩，不如我们来制定一份总结吧。但是却发现不知道该写些什么，下面是小编帮大家整理的酒店收银员工作总结，仅供参考，大家一起来看看吧。

酒店收银员工作总结1

20xx年x月x日，从踏入xx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，近一年的工作和学习，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，现将一年来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xx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

记得章银环经理培训的“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

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

(二)加强监督，严格把关

(三)阳光心态，相互创造

(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□20xx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。

在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，耐心的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

一、存在问题一、自身的学习抓得还不紧。

在平时生活中，还不能抽空加强文化知识的学习，充实提升自己，所读的书也多半是一些娱乐和消遣的杂志。

二、工作的主动性、团结协作意识还有待加强。

工作中对上级安排或者本职范围内的事情都能尽心尽力去做好，但在协助他人完成工作和参加单位的一些培训时还表现得不够积极。

三、下步打算一、加强学习，不断提高自身的文化素养。

要加强对文化知识的学习，特别是对外语的学习。争取做到每月读一本好书，每周写一篇小文章，每天看一张报纸。

四、努力钻研本职业务，提升职务技能。

不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。

五、踏实努力，为单位建设发展继续贡献力量。

在单位工作的这一年是我学到知识、增长本领的一年，也是我成长进步、开心快乐的一年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。

酒店收银员工作总结2

记得xxx经理培训的“100-1=0”这个质量公式，在百分之百的用心服务中，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

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：

（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，但是我会尽我最大努力去执行，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。

酒店收银上半年工作总结（四）

我是今年年初到单位工作的，在领导和同事们的大力帮助下，我顺利地通过了实习，个人的业务基础水平也有了很大的提高，较好地完成了一名收银员的工作任务，得到了领导肯定和同志们的好评。

一、不断加强自身学习，业务水平大大提高。

酒店的设施、管理和工作都体现了x级的水准，自己以前也有从事收银工作的经历，但到了新的工作岗位上却出现了一些不适应。在业务主管和同志们的大力帮助下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就积极虚心的向工作经验丰富、业务水平高的老同志请教，在通过自己的不断努力下，很快就胜任本职，完成任务较好。

二、爱岗敬业，个人能力素质得到不断加强。

来到酒店工作以后，自己对这里的环境和工作内容都非常的喜欢。单位平时注重对员工全面素质的培养，在学习了礼仪常识、管理课程、安全常识、英语的日常用语和日常行为道德规范等课程后，我们的能力素质得到了不断的提升，团队精神和集体荣誉感大大加强。

三、严于律己，遵守单位的规章制度。

在平时的工作中，我能够按照酒店的管理规定严格要求自己，做到不迟到，不早退。做为收银员，我能够严格落实财经制度，按照职责权限收帐出单，从没有发生侵占单位利益和谋求私利的情况，确保经过自己手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。

四、尊重领导，团结同志，服从管理，乐于助人。

作为一名员工，我能够自觉服从上级领导和管理，主动配合好工作，遇事常请示汇报。平时生活中，关心照顾身边的同事，积极帮助需要帮助的人。不传播小道消息，不背后议论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。五、注重言行，树立文明、健康、良好的员工形象。

在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，耐心的解答客人的

疑问，为客人做最满意的服务。

五、努力钻研本职业务，提升职务技能。

不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。

六、踏实努力，为单位建设发展继续贡献力量。

在单位工作的上半年是我学到知识、增长本领的半年，也是我成长进步、开心快乐的半年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。

酒店收银上半年工作总结（五）

时间真的是转瞬即逝，不知不觉的我已经入职xx酒店近半年月了，在上半年里，我遇到过挫折、享受过快乐、同时我也得到了友谊，但最终这种种的一切还是让我收获了很多。时间虽然很短暂，但是我每天所经历的每件事，对于我来说都是一种磨练，无形中我得到了很多宝贵的财富。在此我要感谢我的领导对我的细心栽培跟指导，也要感谢同事热情的帮助。下面我就对我上半年的工作进行一下总结：

一、工作方面

在刚进酒店的开始，我首先对酒店的整体概况进行了一下了解，把酒店各部门的职责跟概况做到了心中有数，以便在工作中能与各部门协调好工作。我在酒店的职位是前厅领班，作为领班我就要不论在工作上跟思想上都要给同事起个带头作用，由于刚到一个新环境，一切工作流程很陌生，所以我先从同事间互动起来，与同事建立良好的关系，大家互帮互助，虚心的跟同事学习业务上的知识，不论是前台接待还是前台收银都要把自己的业务做到熟练，这样才能更好的协助

大家工作，也才能在工作中发现问题并及时的解决问题。在这段期间里我主要接触过一次大型的会议“打渔山”，而且得到了圆满的成功。希望在下半年里，能接到更多更大的活动，也希望我能带领我的同事们完成的更好。

二、思想方面

在服务行业，特别是我们前厅每天要面对形形色色的客人，在思想上我们要有一个很高的高度，正确的看待客人的无理要求跟一些不礼貌的语言。我们要学会尊重自己跟尊重他人，只要是客人我们就要微笑服务，尽量满足客人的要求，让客人满意，把解决问题作为一种快乐来享受。对于我们自己的同事也要互相帮助，学会多理解、多人让、多包容，大家共同打造和谐的工作环境。

三、下面是我对下半年工作的一些计划：

（一）结合实际问题做一些培训，首先在仪容仪表方面，每天一定要检查好自己的仪表在上岗，要适当的化淡妆，保持一种蓬勃向上的精神面貌。

其次在文化用语上也要将强培训，面对客人要用礼貌用语，不能随意妄为，做到让客人有宾至如家的感觉。

（二）加强纪律的管理，在本部门经理的带领下，大家严格要求自己，遵守酒店各项规章制度。

在工作上不能马虎大意，不该做的不做。酒店收银员工作总结3

20xx年x月x日，今天是我来到xxx酒店的第7个月，也算是在xxx干了半年多了吧。在来到xxx酒店的这段时间里，我努力的将自己的工作做到最好，希望自己能为xxx酒店多出一些力，也是为了能在工作中锻炼自己，让自己能的到领导的赏

识。

但是在工作了一段时间后，我发现自己其实并没有自己之前想想的那么优秀，在工作和生活中我还有许多需要改进的地方。看着其他老同事们都能出色的完成自己的工作，我也不愿落后，誓要在接下来的半年中达到那些优秀同事们的程度，为此，我必须找出自己在工作上的不足和盲点。如此，便有了这份工作总结。我要以之前的工作为例，在不断提升工作能力的同时，也不忘初心。我的酒店收银员工作总结如下。

一、工作方面

作为酒店收银员，其实也就是酒店的前台。我们是酒店迎接顾客的第一张笑脸，所以对服务、仪容都有较高的要求。我在加入公司的前一个月还一直在参加礼仪方面的培训，还好有专业做底子，我顺利的通过了礼仪的考核。但是在最近的工作中，我却发现我始终难得到像前辈们一样的成绩，这让我非常的郁闷。明明我也非常努力的在学可是一直没有什么太大的提升。

不过还好我的同事们都非常的热心，当我在休息时无意间问到的时候，她们先让我做了一遍，然后一个个的都出来指出我的不足和不对的地方。虽然说的都是我的缺点和问题，但是大家都是在积极的帮助我，这让我非常的感动。在之后，我照着同事们指点的去改正自己，果然得到了不少的提升。

前台除了服务，还有一个重要的工作就是收银了。我们酒店处在景区附近，虽然面临淡季，但也是有不少人慕名而来。比起服务方面，收银显得更加的简单，但是也更加的要求严格。我们必须严格的按照酒店的步骤进行，而且还要认真的注意金额，如果弄错，那就会对酒店的名誉造成很大的损失。

二、在生活方面

作为前辈的同事告诉我，作为前台，每天都要带着笑脸服务，如果在生活里不过的快乐是很难的。我在前辈的引荐下，认识了公司许多的同事朋友，虽然我们的工作也许相差甚远，但是在生活中，我们也能一起去聚会，去玩。在这七个多月以后，我已经认识了酒店大部分常见的员工，在工作中周围都是自己熟识的朋友，工作起来也会变得很快乐。

酒店收银员工作总结4

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。

酒店收银员岗位职责

1. 服从总台领班的工作安排，按规定的程序与标准向宾客提供一流的接待服务。
2. 认真地进行交接班工作，不清楚的地方要及时提出，备用金班班交接，前帐不清后账不接。
3. 作好班前准备，认真检查电脑、打印机、计算器、验钞机、信用卡pos机、制卡机、扫描仪等设备工作是否正常，并作好清洁保养工作。
5. 快速准确地为客人办理入住、延房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价，避免客人误解，并需做好客人验证手续和开房登记。
6. 准确熟练地收点客人现金、支票，打印客人各项收费帐单，及时，准确地为客人结帐并根据客人的合理要求开具发票。
7. 熟练掌握酒店的相关知识，严格遵守各项制度和操作程序。
8. 根据房务部送来的房间状况报告，仔细核对，保持最准确的房态。
9. 制作、呈报各种报表报告。
10. 每日收入现金必须切实执行“长缴短补”的规定，不得以长补短。
11. 切实执行外汇管理制度，不得套取外汇，也不得私自兑换外汇，并负责监督员工遵守外汇管理制度。

12. 为宾客提供所需要的信息，热情、周到、细致地帮助客人解决各种需求。
13. 每天收入的现款、票据必须与帐单核对相符，并按不同币种，不同票据分别填写在缴款袋上。
14. 妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。
15. 备用金不得以白条抵库。未经批准，不得将营业收入现金借给任何部门和个人。（如酒店总经理因特殊情况可在前台借取现金，但应办理相关手续。）
16. 协调好同事之间的关系，更好的作好对客服务工作。
17. 在受理信用卡和支票结帐业务时，必须严格按照信用卡、支票操作程序执行。
18. 严格按照帐务规定处理各种记帐。服从上级主管的安排，认真完成任务。
19. 员工应熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。
20. 正确处理客人的留言、电传等。
21. 每天整理“离店帐未平”客人帐务，对非正常情况进行汇报。
22. 正确处理钥匙的发放。
23. 严格遵守现金和票据管理制度。
24. 作好领用贵重物品保险柜钥匙和进出贵重物品保险室的登记记录。

25. 做好柜台的清洁工作及终端机的维护保养。
26. 密切注意大堂的情况，如有异常及时向上级主管和安全部汇报。
27. 做好本岗位的清洁卫生。
28. 电脑密码妥善保管，一人一口，不许共用。

酒店收银员工作总结5

今年出纳工作结束，我学到了很多。毕竟，多亏了领导的培养和支持，我才能在商场工作。所以我很重视出纳工作的机会，一直在努力。我能认真听从领导的指示，配合其他员工完成工作。面对涉及商场利益的问题，我也能坚持原则，表现出负责任的态度。现在根据我过去一年在出纳岗位的表现，做如下简要总结。

能够按照商场的制度和出纳工作的要求履行职责，我在年初为今年要完成的出纳工作设定了目标，这无疑让我感到了完成工作的紧迫感，希望能够很好地履行职责，并且能够通过对自己的严格要求来提高工作效率。久而久之，我也积累了不少出纳岗位的经验。但是，我不会因为成绩而被贬低，因为我能准确的认清自己在职场中的位置，做好自己的岗位。作为商场发展的重要一环，我也明白做好收银员的重要性。

提前更换零钱，并仔细检查收银设备。因为收银员在工作中需要更改客户的账单，所以提前做好更改是很自然的。所以我会每天在收银台统计零钱的数量，提前更换，我会要求店长保证零钱更换流程的顺利进行。我还负责在收银台保管零钱，以便履行我在这方面的职责。在业余时间，我会检查收银设备，以避免故障。这种预防措施可以帮助我及时发现收银设备的问题，以便维修。另外，我会清理收银台，展示收银员的良好形象。

努力提高收银工作效率，分析商场营业额。我理解排队不舒服。自然要想办法提高自己的效率。因此，我可以加强使用收银设备，准确计算客户结账所需的金额，这样可以在保证效率的前提下缩短等待过程。除此之外，我还会在客户退房前问对方有没有会员办理商场。推荐客户办理商场会员也是提高整体效率的途径之一。我也会每季度分析店铺的营业额，反思自己工作中的不足。这种严谨的态度能让我及时改正工作中的不足，提高综合能力。

虽然今年年底让我对收银员的工作有了更好的了解，但我应该永远保持开放的心态去做商场的的所有工作。另外，总结经验之后，也要规划好明年要完成的任务，希望能继续做好收银员的工作，推动商场的发展。

在这一年里，我和同志们一起生活、学习和工作。彼此建立了深厚的友谊，同时在实践中磨练了工作能力，使我的业务能力和管理水平又有了很大的提高，当然这与上级领导的帮助和大家的支持是分不开的，在此我深表感谢！

一年来，在所和站领导的正确领导下，我以创建和谐公路的重要思想为指导，牢固树立，紧紧围绕“五心服务”，文明礼貌，求真务实，开拓创新，不断强化自己的业务能力，为我站完成全年征收任务，促进收费工作持续，快速，健康发展做出了我应有贡献。一年来，在思想上以高标准严格要求自己，在工作上勤勤恳恳，任劳任怨，在作风上艰苦朴素，求真务实，较好的完成领导安排的各项任务，在票务岗位上尽心尽力，努力工作，现将主要情况汇报如下：

一、思想工作方面：

俗话说“活到老，学到老”，本人在各方面一直严格要求自己，努力提高自己的素质，通过阅读书籍，勇于解剖自己，分析自己，正视自己。努力提高思想政治素质，为使自己的思想尽快适应新形势、新工作的需要，我注意从提高自身素质做起，树

立顾全大局，团结协作意识，促进了同事间的凝聚力。

二、业务能力方面：

我在站担任票务员职位，刚开始我认为工作比较简单，不过是收卡、发卡、填填单据等事务性工作，但是通过前一阶段的学习，才知道自己对票务工作的认识和了解太肤浅了，票务工作不仅责任重大，而且有不少的学问和技术性问题，需要反复练习，理解性学习才能掌握。我的理论和实践有还有一定的差距，缺乏工作经验，还好在同事们的帮助下，我学会了如何做账以及填写票据，保证自己经手的票据的安全与完整，并学会了使用电脑软件做账，理解了这项业务的程序及来龙去脉。通过这半年多的学习与实践，知道了要做好票务工作绝不可以用“轻松”来形容，工作中一定要谨慎，要认真对待每一张票据和通行卡。票务工作是收费工作中不可缺少的一个部分，它要求我们票务人员要有精湛的业务水平，熟练的业务技能，严谨细致的工作作风，作为一个合格的票务人员必须要具备以下的基本要求：

（一）学习、了解和掌握业务流程和管理制度，不断提高自己的业务水平。

票务工作需要很强的操作技巧。作为专职的票务人员，不但要具备处理一般会计事务的财务会计专业基本知识，还要具备较高专业知识水平和较强的数字运用能力。也要有对外的保密措施，维护个人安全和公司的利益不受到损失。

（三）票务人员必须具备良好的职业道德修养，要热爱本职工作，精业、敬业，要竭力为单位的总体利益服务。

三、其它方面：

1、在做好票务本职工作的同时，也配合站上做好安全方面的工作，牢固树立“安全第一，预防为主”的思想，经常排查

站内可能存在的事故隐患，杜绝了各类不安全因素，防止了事故的发生。

2、配合站领导为我们创造良好的生活环境，经常对食堂提出合理化建议，动脑筋、想办法，使大家吃饱、吃好，安心工作。

3、处理好同事之间的关系，经常和同事交流思想，互相学习，发现问题，及时化解，使大家没有压力，彼此间沟通愉悦，有好的心情去工作。

回顾这一年来，在工作中收获不小，但也有不足之处，在今后的工作中，我会总结经验，寻找差距，克服不足，在工作上更上一层楼。

酒店收银员工作总结6

过去的一年，我收获了很多，同时也失去了很多。得与失是必然的，但我想总结经验弥补那些失去的东西。只有这样我才能进步！08离我们越来越远，已经成为历史，我们不用多想过去。一年的计划在春天，现在已经进入春天，估计是大家向往的季节。随着新年的到来，让我们以新的心情、新的面貌、新的态度去迎接新的一天。

作为一个收银员，我觉得工作还是要小心的，对于前台来说远远不够。我知道前台是超市的亮点，经理可以给我，说明你相信我能做好！

对于这份工作，我可以认真踏实的做好自己的工作。虽然我只是扮演一个普通的角色，但这个角色不仅仅是收钱这么简单，还有很多复杂的手续。在工作中，我学到了很多经验，获得了很多知识。

但是作为一个收银员，你必须有一个积极、热情、主动、周

到的态度去服务每一个顾客。工作中偶尔会遇到很多不愉快的事情，但一定要克服，不能有负面情绪，因为这样不仅会影响心情，也会影响对客户的态度。

每天都会遇到不同脾气的不同客人。我们应该为不同的客户提供不同的服务，因为这个行业的一贯宗旨是“客户第一”。面对客户，我们应该始终面带微笑，提供礼貌的服务，让客户感到友好。即使我们在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然微笑着和他们打招呼，那么无理取闹的客人就没有理由发脾气。所谓“相逢一笑，百事必消”，让顾客开心舒适。

虽然这只是一个简单的收银员，对别人来说是那么的微不足道，但却教会了人们很多道理，提高了我们自身的素质。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能。“只有学习才能磨砺一个人的性格，提高道德修养，提高服务技能。哪怕是一个普通的收银员，只要我们不断前进，就能走完我们想要的那一天！

相信我，我能做的更好，感谢领导的赏识，我热爱这份工作，我想做的最好！

我是信阳师范学院03级旅游与酒店管理专业的毕业生，通过学校安排来到山西省晋祠宾馆，古人曰：“逝者如斯夫，不舍昼夜”。短暂又难忘的实习旅程就像白驹过隙般，飞速而逝，而这其间的感受也像五味瓶——酸甜苦辣咸一应俱全，在每日紧张充实的工作环境中不觉间已经走过了九个月的实习期，回首这将近一年的实习期，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。

作为一名刚刚走出校园的实习生，我深知自己要学的东西有很多很多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着信心和期待去迎接它。初来酒店我就被它神秘的色彩、清新的空气、幽雅的环境

境所深深吸引，为能有机会在这个地方实习而感到庆幸。来到酒店安排岗位，我才发现自己并没有太多的优势，学校所学的理论知识和现实还有很大的差距，一切都需要重新开始学习摸索，为此当让我选择岗位的时候，我选择了收银员这一岗位，因为它接触客人比较多，工作时间也比较紧凑，这对于我来说是一个绝好的锻炼机会，从踏入岗位的那一天起，我就暗下决心，自己一定要努力，证明给所有人看我能做好。

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。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店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，米尔兰德先生曾说过：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，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。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，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。

酒店收银员工作总结7

我是信阳师范学院20xx级旅游与酒店管理专业的毕业生，通过学校安排来到山西省晋祠宾馆，古人曰：“逝者如斯夫，不舍昼夜”。短暂又难忘的实习旅程就像白驹过隙般，飞速而逝，而这其间的感受也像五味瓶——酸甜苦辣咸一应俱全，在每日紧张充实的工作环境中不觉间已经走过了九个月的实习期，回首这将近一年的实习期，内心充满着激动，也让我有着无限的感慨。

作为一名刚刚走出校园的实习生，我深知自己要学的东西有很多很多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着信心和期待去迎接它。初来酒店我就被它神秘的色彩、清新的空气、幽雅的环境所深深吸引，为能有机会在这个地方实习而感到庆幸。来到酒店安排岗位，我才发现自己并没有太多的优势，学校所学的理论知识和现实还有很大的差距，一切都需要重新开始学习摸索，为此当让我选择岗位的时候，我选择了收银员这一岗位，因为它接触客人比较多，工作时间也比较紧凑，这对于我来说是一个绝好的锻炼机会，从踏入岗位的那一天起，我就暗下决心，自己一定要努力，证明给所有人看我能做好。

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

的熟悉了酒店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，米尔兰德先生曾说过：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，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。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，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。

酒店收银员工作总结8

20xx年xx月xx日，从踏入xx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，近一年的工作和学习，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，现将一年来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，在果岭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xx章银环经理培训的“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，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。

五、明年工作计划

1、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。

2、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。

3、阳光心态，相互创造

4、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□20xx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。

酒店收银员工作总结9

1. 帐单签帐时，收银员都应用正楷签自己名字的全称，不得只签姓、草体或英文名等无法辨认的字迹，如有此现象将严肃处理。
2. 认真地进行交接班工作，不清楚的地方要及时提出，备用金每班交接，前帐不清后账不接。
3. 作好班前准备，认真检查电脑□pos机、打印机、计算器、验钞机、制卡机等设备工作是否正常，并作好清洁保养工作。
4. 掌握房态和客房情况，积极热情地推销客房，了解当天预定预离客人及会议、宴会通知，确认其付款方式，以保证入住和结帐准确无误。
5. 快速准确地为客人办理入住、延房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价，避免客人误解，并需做好客人验证手续和开房登记。
6. 准确熟练地收点客人现金打印客人各项收费帐单，及时，准确地为客人结帐并根据客人的合理要求开具发票。
7. 及时、快速、准确的做好收款工作，做到客离帐清，对收银工作要诚实以对，不长短款，不携带私款上班，不私自挪用公款等。
8. 每天收入的现款、票据必须与帐单核对相符。
9. 妥善处理客人的投诉，当不能解决时，及时请示上级主管。

10. 备用金不得以白条抵库。未经批准，不得将营业收入现金借给任何部门和个人。

11. 做好收银扎帐工作，核对每日营业收入、票据账单是否与报表相符，当班收银要负责将当班期间报表、账单、现金等投财务。

12. 严格按照帐务规定处理各种记帐。服从上级主管的安排，认真完成任务。

13. 熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。

14. 每天整理“离店帐未平”客人帐务，对非正常情况进行处理。

15. 前厅部严格按照酒管系统客户消费金额或者餐饮部盖章的消费餐单（盖章有效）开具相应的发票，坚决不允许私自高开发票或者左开发票，如发现，严肃处理。餐饮部收银员做好发票开具的记录。

酒店收银员工作总结10

认真做好结账业务的办理从而帮助客户顺利进行退房，这项工作的完成既要确保不会出现差错又要具备较高的效率，毕竟因为排队的等待让客户感到不耐烦的话也是自己工作中的不到位，所以即便是为了避免这类状况的发生也要认真做好第三季度的工作才行，因此在这一季度中我能够严格遵守酒店的各项规定并为客户提供高质量的服务，在办理退房业务的同时能够对客房进行检查从而确保客户不会存在财物遗失的状况，而去对于房卡的回收以及发票的开具都是要按照流程处理好的，另外由于我能够高效地完成收银员工作从而有效避免了排队状况的发生。

强化对酒店业务的学习从而拓展自己的职业发展方向，虽然目前从事收银员工作却也要有着远大的目标才行，因此在工作之余要进行全面的学习从而获得综合素质的提升，了解客户对酒店员工服务的需求以及不同岗位中的技能需求，任何满足于现状的想法都有可能成为进步的阻碍，所以我得保持对工作的进取之心并进行综合性的发展，这样的话即便是领导额外安排的任务也能够通过努力较好地完成，多角度地提升自身综合能力也能够避免工作中出现较为明显的短板。

通过对酒店营业额的分析从而了解到工作中存在哪些不足，作为收银员自然要在酒店工作中具备一定的大局观才行，通过对第三季度营业额的分析让我意识到酒店的整体工作还存在着些许不足，但相对以往而言能够取得这样的收益已经是很大的进步了，因此要针对工作中的问题多向领导提建议从而帮助酒店获得更好的发展，而且我在平时也有做好零钱置换以及收银设备的维护工作，因此在办理结算业务的时候能够很好地履行酒店收银员的职责。

时光匆匆却不会让我在收银员工作中将目光置于过去，因为我明白第三季度的工作结束以后还有着不少的挑战等待着自己去完成，所以我得积极做好下一季度收银员工作的准备并争取获得更大的效益，在酒店的发展过程中也要发挥属于收银员的作用才行。

酒店收银员工作总结11

过去的一年，是不平凡的一年。从去年开始筹划到今年8月5日的试营业，酒店在集团领导的关心与正确领导下，我们紧紧围绕集团提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。酒店董事长、负责人领导班子明确了我们酒店的发展愿景、发展目标、经营理念、及企业文化，以此为动力和我们的目标，带领各部门经理及主管、领班，团结酒店全体职工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了

颇为可观的业绩。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新的一年里努力再创佳绩。

第一、科学决策，齐心协力，酒店年创三点业绩

(一)经营创收

****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。

第二、品牌管理，酒店主抓八大工作

(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。

酒店收银员工作总结12

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。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了酒店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，米尔兰德先生曾说过：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，让我来国宾会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。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，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。

实习的九个月里，让我对酒店的各项管理和文化都有所了解，其中让我认识最深的是

1、服务质量

对于酒店等服务行业来讲,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。在开元我们看到,酒店

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开元,你的形象就是我们开元的形象”。”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。”

2、酒店文化

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九个月后，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，从总体上来看这个酒店的经营管理，从我的这九个月的实习中可以大体总结出如下几个方面的不足：

一、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小、应该把握住的。管理中的上下级关系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：市场、顾客和员工！有位老员工在酒店的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。

二、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。

三、企业缺少一套有效的激励机制和晋升制度。酒店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！

九个月实习已成为过去，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。

晋祠宾馆是我踏入社会的第一个工作地点，在这九个月的实习期里，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，我很感谢学校和晋祠宾馆给我的这次机会，最后我祝我校的所有校友，都能在自己的工作岗位上实现自己的人生价值。

酒店收银员工作总结13

过去的一年，是不平凡的一年。从去年开始筹备到今年8月5日的试营业，酒店在集团领导的关心与正确领导下，我们紧紧围绕集团提出的工作思路和目标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。酒店董事长、总经理领导班子明确了我们酒店的发展愿景、发展目标、经营理念、及企业文化，以此为动力和我们的目标，带领各部门经理及主管、领班，团结酒店全体员工，上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取得了颇为可观的业绩。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进

取，在新一年里努力再创佳绩。

第一 科学决策，齐心协力，酒店年创三点业绩

(一) 经营创收

****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