

2023年酒店收银员工作总结 收银员工作总结(优秀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。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

酒店收银员工作总结 收银员工作总结篇一

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。

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。

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。

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。

在工作中，固然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也毫不仅仅是收钱那么简单，此中也是一系列的繁杂法度模范。在这一年的工作中，我发明要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、劳碌照样安闲，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埋怨，因为埋怨是没有用的。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队每一天。因为愉快的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我耐劳学习业务知识，在工头的培训指导下，我很快的熟悉了餐厅的基础环境和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，早年台到款待为客办事，一点一滴的学习积累，在很短的光阴内我就控制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、工头给了我一次又一次的勉励，使我对工作更有热情，米尔兰德老师曾说过：年轻人天生就必要勉励。是的，正是这一次次的勉励使我在工作中大胆的闯过难。从此，在领导的心目中我已经不是那么的软弱了，变得很刚强，由于我的责任心强与对工作的热情，获得了上级领导的确定，让我来xxxx会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都感觉没餐厅好。

可是颠末一段的检验，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬重的名言，颠末一段光阴的尽力，领导们对我评价很好，让我担负前台款待这一重任，那一刻我异常高兴，所有的苦。累都很值，同时，我又认为很大的压力，领导对我如此观重，这是对我的信任，我想，我应尽力工作，做好我应该做的责任，这对付我来说，又是一项新的挑战。

酒店收银员工作总结 收银员工作总结篇二

xxx年度工作完成情况以下：

根据超市各项规章制度，再结合本部分的实际情况，特制定员工考核细则，并利用早会的情势组织员工学习，该细则主要以现金的方式实施奖罚，提倡多奖多罚，并建立具体的奖罚台帐，力求奖罚平衡，到目前为止，嘉奖和处罚的金额基本持平。由于该奖罚细则的目的主要是杜尽员工出错，所以对老员工多扫漏扫等原则性错误，重办不怠，而对才上岗不久的新员工则以批评教育为主，处罚为辅，在严厉处罚的基础上体现出人性化管理。

想法，实行轮岗制，将收银台表现优秀的员工调往服务台锻炼，将服务台优秀员工调往现金办，截止目前为止，各岗位员工均适应新岗位，且信心十足的在本岗位上继续工作下往。

在年上半年，超市还未成立保洁组，故保洁工作暂时由前台部代理，由于保洁职员普遍年龄偏大，造成职员难以管控，且劳动疏松，劳动力低下，鉴于此种情况，特根据其逐日实际工作情况和职员数目，制定岗位操纵要点，将超市保洁范围划分为三大块，且每块都有专人负责，杜尽由于各种缘由酿成的职员脱岗，串岗行为，保洁工作的细化，在一定程度上改善了超市的卫生状态。

鉴于现金办工作的特殊性和需要性，在便于管理的基础上，将现金办的工作整理出一份具体的操纵流程，并组织现金办职员学习，由组长逐日跟进员工工作完成情况，闲时整帐，忙时上机，不但进步的了现金办的工作效力，也在一定程度上改善了收银台排队结款的现象。同时，在不影响平常工作的情况下，结合现金办职员的要求，减掉了一些没必要要的帐目，并将5天一整帐更改成10天一整理，避免浪费时间及精力。

年超市新增加了手机钱包业务，由于手机pos机不与收银pos机相干联，且前期手机消费方式的多样化，及手机pos机易损坏，信号不好，移动公司后台维护错误等情况，在一定程度上影响了收银员的收银速度，同时，由于对手机支付各项功能不熟习，造成卡纸，不打印小票，或交易重复等，对此，我部分特利用空闲时间对pos机进行专项研究，并屡次请教移动公司相干人士，目前，通过各项测试及平时积攒的经验，对手机支付进程中可能碰到的情况基本能够予以解决。

前台部是一个特殊的工作岗位，职员均属80后成员，其中不乏90后，职员稳定性相对各营运部分来讲较差一些，年轻易冲动，心理素质差等因素在一定程度上影响了我部分的工作，对此，我们在招聘的时候侧重于本地80后成家的职员，有效的下降了部分离职率。

短款一直是本部分员工头痛的题目，而大金额短款更是让新员工防不胜防，且在短款以后找不到缘由，更加影响了员工工作的积极性，因此，我们特地将每次短款的情况记录下来，并组织员工分析可能出现短款的缘由，及避免短款的方式方法，并整理出来，公示上墙，以备员工学习。

由于服务台赠品较多，活动内容不同，造成赠品积存，且随着超市开业年限的加长，帐目不清的情况比比皆是，对此，6月份特组织专人对服务台的赠品进行盘存，把不需要的或早已未发放的赠品退回收货部，服务台只放置经常使用赠品，腾出的存包柜用于平常寄存包服务，这一措拖有效的减缓了存包柜不够的情况，同时减轻了服务台职员工作压力。

为使工作责任明确化，今年10月份，对服务台的工作进行公道化分，明确到人，服务台的每项工作都由专人负责，并定期对其工作完成情况进行抽查，分歧格者纳进考核。

职员传帮带一直是公司发展进程中重中之重的题目，而人才不能及时发现，不但影响了平常工作，同时也不利于公司的

长远发展。因此，及时发现人才，培养人才成了工作中一项不可或缺的事。今年度，我部分一共上报后备职员6人，后期因个人或其它缘由，终究确定服务台两名员工为后备帮带对象，并指定帮带师傅，定期组织培训，以三个月为限，使期熟习本部分工作情况及相干知识。为其以后走上领导岗位做好展垫。

今年9月初，现金办增加一项办卡业务，为避免办卡进程中出现的一系列题目，本部分特别加强了对储值卡办理的管控，不时进行抽查，对私自办理团购业务的职员一经发现给予严厉处罚。

酒店收银员工作总结 收银员工作总结篇三

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。自己不但学得了很多专业知识，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。在这二个多月的时间里，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，努力去学习，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，思想汇报专题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。

今天小编为大家收集资料整理回来了一些关于的作文，希望能够为大家带来帮助，希望大家会喜欢。同时也希望给你们带来一些参考的作用，如果喜欢就请继续关注我们的后续更新吧！

- 1、每日早晚会传达相关信息，根据生产计划安排工作，进行合理的人力调配，提高产线品质及效率，确保产线计划如期完成。
- 2、产线设备的操作和简单维护，使设备正常运行。
- 3、统计数据做生产周报表、员工出勤及离岗顶替、产品入库及每日盘点等
- 4、在生产的过程中发现问题，提出问题，配合相关同事及工程师及时处理产线各种异常问题。
- 5、做好整理、整顿、清扫、清洁、安全和素养，监督生产线的纪律，指导新员工工作，服从主管工作安排，处理日常其它事物。

流水线员工：通过以上工作我发现自己虽然熟知了自己的工作内容和职责，但对于人员管理和工作的综合能力还有待提高，遇事比较被动，没能完全主动发现问题提高自身能力，很少能做到与领导及时有效的沟通，没有完全意识到下级与上级沟通的重要性。今后我会多加注意，与同事及领导及时沟通，不断进步！

酒店收银员工作总结 收银员工作总结篇四

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需要具备一颗积极、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guk□不同的guk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guk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，不断地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！

(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！)

(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。)

(当guk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guk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guk解决问题，

关键是让guk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guk在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议guk
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guk的需求，但绝不可为附和guk而违背原
则。)

(前台收银处是guk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guk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guk意
见，这时guk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。
)

(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，我要把它做得最好!各位同事，让为我们一起并肩作
战吧。加油。

酒店收银员工作总结 收银员工作总结篇五

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，透过学习，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。在那里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

(1) 专业潜力作为一个领班，你务必掌握必须的专业知识和专业潜力，随着你的管理职位的不断提升，专业潜力的重要性将逐渐减少。作为基层的主管，个人的专业潜力将十分的重要，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。专业潜力的来源无非是两个方：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) 工作决定潜力所谓工作潜力，个人以为，本质上就是一种工作的决定潜力，对于所有工作的人都十分的重要。培养一个人的决定潜力，首先要有率直的心胸，或者说是要有良好的道德品质，这是工作决定的基础。对于世事的对错，才能有正确的决定，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，该怎样做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，就应有清晰的决定，或者说是决断。其实工作的决定潜力是上述四项潜力的一个综合，主管潜力的体现是其工作决定潜力的体现。

(3) 沟通潜力所谓沟通，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) 培养下属的潜力作为一个领班,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,讲的时候还不必须明白,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能够做好的事。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,不是主管潜力的强弱,而是所有下属工作的强弱。绵羊能够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) 管理潜力管理潜力对于一个领班而言,与专业潜力是相对应的,当你的职位需要的专业越多,相对而言,需要你的管理潜力就越少。反之,当你的职位越高,管理潜力要求就越高。管理潜力是一项综合潜力,需要你的指挥潜力,需要你的决断潜力,需要你的沟通协调潜力,需要你的专业潜力,也需要你的工作分配潜力,等等。管理潜力来自书本,但更多的来自实践,因此要提高你的管理潜力,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。

(6) 学习潜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。学习就应是广泛的，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，不是你过去的潜力怎样，此刻的潜力怎样而是你此刻学习怎样，此刻的学习是你未来竞争的根本。

(7) 职业道德但丁有一句话：智慧的缺陷能够用道德弥补，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，感情等都很重要，但健康是“1”，其他的都是“0”，只要“1”（健康）的存在，个人的好处才能无限大。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，上述的六种潜力才有存在的好处，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，都要自己去感悟，将一切的一切变成自己的东西。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。