

最新售票窗口服务人员工作总结 售票员工作总结(优质5篇)

工作学习中一定要善始善终，只有总结才标志工作阶段性完成或者彻底的终止。通过总结对工作学习进行回顾和分析，从中找出经验和教训，引出规律性认识，以指导今后工作和实践活动。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

售票窗口服务人员工作总结篇一

本人***自20xx年7月2日以来一直担任前台机票售票员工作，在此之前曾先后在北京以及武汉从事相关工作。正是因此，我对前台的岗位责任和应注意的事项有比较明确的认识，一直以来，我都是遵照武大民航呼叫中心国内岗位责任制来进行工作安排的，无论什么时候，我都努力完成预期的目标和预定的要求，也在努力的提高自己的工作能力，改善服务态度！

一、

我努力推进定房服务，将定房的服务流程都跟客人说得尽量清楚，正因为我的努力，月累计票量三月以来我连续小组第一，为此，我曾得到大会表扬，还获得过定房奖励，而且，我的保险的单量也不在下风。当然，这些并不是我一个人努力的结果，而是全组共同努力的结果。作为以余淑君组长为带头人的组员，我觉得非常荣幸，在今后的工作中也一定会团结组员更好的服务于大众。

另外，我个人的职业道德操守也是本着一切为客户着想的理念出发的，对于上级交代的任务我都尽力的完成，如：易经理要求我们以书面的形式写明常见错误，为的就是避免类似错误再犯，这样不仅进一步巩固自己的业务知识，还能有效

的帮助其他的同事，使错误率大幅度降低。在工作中，有不懂的地方，我都积极向资历老的员工请教，互相讨论，对于新来的实习生我能帮的都尽量帮忙，我深知，一个人永远和集体离不开，好的团队精神才能创出好的成绩。

在此期间，我也深刻的认识到自己很多的不足之处，其中在提交定单上我的错误尤其明显，经常收到单位的白条警告，对于航空公司的政策认识还不够到位，情绪的控制也不能做得让客户满意。对于这些问题，我会在长期的循序渐进中调整好自己的心态，用温柔的语调，专业的服务尽量让客人满意，叫好，让我们武大民航呼叫中心的前台工作者能成为同行的典范！

二、

1. 认真总结提交时的注意事项，如改价格、算返点、确认机建燃油的正确。
2. 要谨记送保险不参加积分等等。
3. 做到新进客户要维护资料，陌生客户要主动给他办卡，说明办卡的好处以及我公司推出的优惠活动，在保证公司利益的前提下，切实的给客户最大的方便。
4. 注意送票地点，减轻楼下派票同事的工作压力。
5. 注意特价不能刷卡，每次退票的时候要仔细审核，仔细提原始记录看状态等等。

三、

经过分析，我发现我的问题主要就是不认真，马虎大意，缺乏谨慎态度，对此光有认识还不够，在将来的工作中我会努力的做给大家看，尽量做到少错，不错，请大家给予监督！

以上报告请领导同志们批评指正，感激不尽！

售票窗口服务人员工作总结篇二

本人xxx自20xx年7月2日以来一直担任前台机票售票员工作，在此之前曾先后在北京以及武汉从事相关工作。正是因此，我对前台的岗位责任和应注意的事项有比较明确的认识，一直以来，我都是遵照武大民航呼叫中心国内岗位责任制来进行工作安排的，无论什么时候，我都努力完成预期的目标和预定的要求，也在努力的提高自己的工作能力，改善服务态度！

在职期间，公司的每一项新指标、新政策的出台，我都是大力的支持并完成的。我努力推进定房服务，将定房的服务流程都跟客人说得尽量清楚，正因为我的努力，月累计票量三月以来我连续小组第一，为此，我曾得到大会表扬，还获得过定房奖励，而且，我的保险的单量也不在下风。当然，这些并不是我一个人努力的结果，而是全组共同努力的结果。作为以余淑君组长为带头人的组员，我觉得非常荣幸，在今后的工作中也一定会团结组员更好的服务于大众。另外，我个人的职业道德操守也是本着一切为客户着想的理念出发的，对于上级交代的任务我都尽力的完成，如：易经理要求我们以书面的形式写明常见错误，为的就是避免类似错误再犯，这样不仅进一步巩固自己的业务知识，还能有效的帮助其他的同事，使错误率大幅度降低。在工作中，有不懂的地方，我都积极向资历老的员工请教，互相讨论，对于新来的实习生我能帮的都尽量帮忙，我深知，一个人永远和集体离不开，好的团队精神才能创出好的成绩。

在此期间，我也深刻的认识到自己很多的不足之处，其中在提交定单上我的错误尤其明显，经常收到单位的白条警告，对于航空公司的政策认识还不够到位，情绪的控制也不能做得让客户满意。对于这些问题，我会在长期的循序渐进中调整好自己的心态，用温柔的语调，专业的服务尽量让客人满

意，叫好，让我们武大民航呼叫中心的前台工作者能成为同行的典范！

针对自己的不足之处，我先初步拟订了如下计划：

1. 认真总结提交时的注意事项，如改价格、算返点、确认机建燃油的正确。
2. 要谨记送保险不参加积分等等。
3. 做到新进客户要维护资料，陌生客户要主动给他办卡，说明办卡的好处以及我公司推出的优惠活动，在保证公司利益的前提下，切实的给客户最大的方便。
4. 注意送票地点，减轻楼下派票同事的工作压力。
5. 注意特价不能刷卡，每次退票的时候要仔细审核，仔细提原始记录看状态等等。

售票窗口服务人员工作总结篇三

时间一晃而过，随着紧凑但不紧张的工作节奏，我已在公司工作快一个月了，在这段时间我领悟到收获到很多知识，这些对于我从学生到一个职业人的转变具有重要意义，工作的过程让我在心态上不断的调整不断的成熟。

来西北部客运站一个月了，现在对这里的工作和生活也算熟悉了，刚开始还很担心，不知如何与同事共处如何做好工作，每天上班都要和各种各样的人打交道，有时也遇到不理智的人对收费标准或者保险问题感不满，出言不逊，满腹牢骚时我的心情狠不好，在来站上以前从来没有被人这么骂过，特别是富民，禄劝，东村这些短途乘客，有很多都不讲理，但依然要保持平和心态，心情特不好，可过后想想也没必要难过，好多时候只要忍过了就没事了，当然也有素质好的客人

会很好的配合我们的工作，这也是对我工作的肯定和鼓励。

很多人认为售票是狠枯燥乏味的工作，但我既然来参加这项工作，就要干好这一行，无论什么岗位我们只要认真，细心，负责任就可以做好，我一定要做到特能吃苦，特能忍受，将自己的工作做好。

在今后的工作中，我会遵守各项规章制度，认真工作，我将努力提高自身素质，克服不足，兢兢业业做好本职工作，热情，积极，认真的完成岗位职责，学无止境，时代发展瞬息万变，各种知识日新月异，我将坚持不懈努力学习，提高自己解决问题和突发问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极，热情的对待每一个客人。

20xx年水利部门售票员个人年终总结

20xx年是十二五开局之年，作为水利部门售票员，一年来在套闸所各领导和同事的帮助下，认真贯彻落实套闸所的一系列文件精神，加强思想道德建设，提高职业素养，树立正确的人生观和价值观，能够加强自身爱岗敬业意识的培养，进一步增强工作的责任心、事业心，以主人翁的精神热爱本职工作，做到“干一行、爱一行、专一行”，全身心地投入到工作中去，立足本职，求真务实，脚踏实地，圆满的完成了本职工作，现将一年来的工作总结如下：

一年来，在工作中我主要在窗口针对船舶进闸出闸售，24小时上班制，随叫随到，作为窗口部门，我用微笑迎接每一位船舶师傅，将那来有迎声，问有答声，走有送声的服务理念牢记心间。一年来我用责任心和道德感铸就了我们窗口全新的服务理念，长期的工作感情让我把服务两个字埋藏在心间，是信任和真诚让我永不忘记服务宗旨！工作中我把客户的表扬当作是一种激励把批评当成是教训，细节决定成败，我努力把握每一个细节，经过在实际工作中不断的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关的电脑操作以及规章制度，竭尽全力将售票

工作做细、做好、做精。

一年来在窗口服务中我还不只是低头拉车还抬头看路，做到目标明确，工作重点突出，工作中理清思路，分清主次，注重实干，在售票的点滴工作中培养自己爱岗、敬业、奉献的品质，注重服务意识的提高，强化自身素质的不断提升，注重个人电脑操作业务素质的不断提高，坚持向书本学、向实践学、向有经验的同志学，以人为镜，不断完善自己，有力促进售票工作服务水平上新台阶。

一年来为了促进售票工作的高效进行，不让船舶师傅久等，打开售票工作的新局面，我们进行了一系列业务训练和制度落实，提高了服务水平，赢得了船舶师傅的广泛赞誉，为打造口碑窗口提供了动力。

一年来窗口服务中我逐渐养成了成熟干练的作风及吃苦耐劳、默默无闻的敬业精神，在工作中我心系船舶师傅，认真负责，任劳任怨，坚持学习、勤于思考，知难而进，勇于拼搏，具有很强的事业心和责任感，在政治上，我思想坚定，深刻学习和贯彻党的精神，积极参加业务训练；在做人上，我处世严谨，严于律己，宽以待人，善于团结同志，具有良好的协调能力，善于从工作中享受工作带给自身的快乐和欢笑，在窗口工作的这些年不仅提高了我的业务能力也培养了坚毅、顽强、任劳任怨的品质，我能把困难当成挑战、把吃苦看做磨练，遇事不含糊、办事不拖沓。

一年来取得了一定的成绩但是也存在了一些不足之处，如工作的主动性不够，服务态度不够热情，心态还需调整好，在下年的工作中我将以身作则，身先士卒，紧紧围绕窗口实际，做实、做细、做好售票工作，力争在工作中形成动力，在创新中增加压力，在与船户交往中凝聚合力。以饱满的热情，周到的服务，耐心的解答提高窗口服务水平。

总之，回顾20xx年，感叹时间飞逝，让自己的脚步显得如此

匆忙，也发觉自己在不轻易间成熟了许多。怀着感恩的心感谢领导对我的信任和帮助，我定要加倍努力迎接新一年的挑战。

3□20xx年公交售票员工作总结

一年来，在领导的正确领导下，在各位同事和群众的热情帮助和大力支持下，立足本职

工作，努力学习，勤奋工作，诚恳待人，团结协作，遵守各项规章制度和工作纪律，不断提高服务质量和工作效率，较好的完成了全年的各项工作任务。

一、努力学习，不断提高自身素质根据安排，我先后认真学习了有关法律法规及驾驶方面的知识，特别是结合今年的整顿机关作风活动，进一步学习了马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想，从而使自身素质有所提高，达到了“学以立德，学以增智，学以致用”的目的。

二、钻研业务，安全行驶我积极参加了安全培训12期，并认真学习和钻研驾驶专业知识，不断提高驾驶技能。在工作中，我牢固树立“行车万里，安全第一”的目标，对车辆及时检查、维修，确保安全出车，文明驾车。

三、严格自律，努力搞好服务我严格按照各项规章制度，坚守工作岗位，不迟到，不早退，不误事，不无故缺勤，做到随叫随到，服务调度，听从指挥，自觉维护单位和个人形象。

四、爱护车辆，勤俭节约我经常保持车辆的完好与整洁，认真坚持“三检”、“一保”制度，努力做到了“三清”、“四不漏”。努力达到厉行节约的目的。

总之，一年来，通过认真学习，我安全驾驶并取得了一定成效。但是与领导与同志们们的要求相比，还存在一定的差距，

因此我要在今后的工作中加以改进，扬长避短，争取在新的一年里更上一个新的台阶。

4□20xx年售票员工作总结

本人xxx自20xx年7月2日以来一直担任前台机票售票员工作，在此之前曾先后在北京以及武汉从事相关工作。正是因此，我对前台的岗位责任和应注意的事项有比较明确的认识，一直以来，我都是遵照武大民航呼叫中心国内岗位责任制来进行工作安排的，无论什么时候，我都努力完成预期的目标和预定的要求，也在努力的提高自己的工作能力，改善服务态度！

在职期间，公司的每一项新指标、新政策的出台，我都是大力的支持并完成的。我努力推进定房服务，将定房的服务流程都跟客人说得尽量清楚，正因为我的努力，月累计票量三月以来我连续小组第一，为此，我曾得到大会表扬，还获得过定房奖励，而且，我的保险的单量也不在下风。当然，这些并不是我一个人努力的结果，而是全组共同努力的结果。作为以余淑君组长为带头人的组员，我觉得非常荣幸，在今后的工作中也一定会团结组员更好的服务于大众。另外，我个人的职业道德操守也是本着一切为客户着想的理念出发的，对于上级交代的任务我都尽力的完成，如：易经理要求我们以书面的形式写明常见错误，为的就是避免类似错误再犯，这样不仅近一步巩固自己的业务知识，还能有效的帮助其他的同事，使错误率大幅度降低。在工作中，有不懂的地方，我都积极向资历老的员工请教，互相讨论，对于新来的实习生我能帮的都尽量帮忙，我深知，一个人永远和集体离不开，好的团队精神才能创出好的成绩。

在此期间，我也深刻的认识到自己很多的不足之处，其中在提交定单上我的错误尤其明显，经常收到单位的白条警告，对于航空公司的政策认识还不够到位，情绪的控制也不能做得让客户满意。对于这些问题，我会在长期的循序渐进中调

整好自己的心态，用温柔的语调，专业的服务尽量让客人满意，叫好，让我们武大民航呼叫中心的前台工作者能成为同行的典范！

针对自己的不足之处，我先初步拟订了如下计划：

1. 认真总结提交时的注意事项，如改价格、算返点、确认机建燃油的正确。
2. 要谨记送保险不参加积分等等。
3. 做到新进客户要维护资料，陌生客户要主动给他办卡，说明办卡的好处以及我公司推出的优惠活动，在保证公司利益的前提下，切实的给客户最大的方便。
4. 注意送票地点，减轻楼下派票同事的工作压力。
5. 注意特价不能刷卡，每次退票的时候要仔细审核，仔细提原始记录看状态等等。

5□20xx年售票员工作总结

光阴荏苒，又到了一年收官之际。一年时光不知不觉中悄然流逝，回顾今年的工作，很荣幸加入香茗这个大群众，能与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到了不少的知识。进入香茗以来我心中最大的感受便是要做一名合格的售票员不难，但要做一名优秀的香茗人就不那么简单，还有很多需要学习、明白、实践。恰好有这全年度工作总结的机会，对自己的工作进行全面具体的分析、总结，使自己更好的发现问题，查找不足，为以后的工作打好基础。

作为香茗大剧院的一员，对公司的各项工作有基本的全面了解。虽然乍看起来，售票的工作复杂度不高，但事无巨细。任何事情想要做好、干出色，都不是容易的，都需要付出百

分百得职责心和发奋。

售票方面，热情周到给客人带给售票服务，耐心仔细解答客人提出的相关咨询问题。

售票窗口服务人员工作总结篇四

市公交汽车公司下属三个车队，改革时各车队拿出了不同的改革方案。一车队力度最大，一改传统的“分段式收费”为“自动投币收费”，每车一人上岗。二车队次之，实行“一票制收费”，每车两人上岗。老先进单位三车队固守原有模式，继续实行“分段式收费”办法，每车三人上岗。当年，三个车队均超额完成任务，各项指标均比上年大有提升。

年底，公司召开总结会，评选先进车队。三队队长先发言。他有些激动，说：“我们的职工最辛苦。住公司院里的同志都可以看到，我们队职工每天天不亮就上班，天黑了还没回家，一天工作十来个小时，其他两个队就不是这样，经常看到他们的职工在草坪上晒太阳、打麻将。特别是今年最热的时候，我队郝可西同志不幸突发脑溢血，倒在了工作岗位上。痛心啊，她才30来岁，孩子还在幼儿园！”

“我们的职工最尽职尽责。售票员坚持在车内走动售票。在乘客中来回穿梭售票的滋味大家知道，特别是夏天，碰上一些不好的人，我们售票的女同志可就难了，有时候真是吃了亏还做不得声。

“我们的员工最受得住委屈。乘客中经常有人明明是前面好几站上的，偏说刚上；明明坐了十几站，偏只肯掏5角钱。售票员只能耐心做工作。碰上好点的补票了事，碰上厉害的，售票员就难免挨骂憋气了，有的同志还为此挨过打。但是我们坚持做到骂不还口，打不还手，这个有广大乘客可以做证。搞‘一票制’虽然可以省去这些麻烦，但我认为‘分段计

费’最公平。

“我们的事故率大大下降。一个人一天开十来个小时的车，你想辛不辛苦，走点神也难免。好在没有大事故，无非擦点碰点，保险公司也都赔了。总之，各队的情况摆在这儿，谁努力谁不努力，谁辛苦谁不辛苦，领导都看得到。”

二队队长的发言很简单，只说：“没什么好讲的。只想说明一点，我们车队搞‘一票制’，这不是我们的发明，外地都这么搞，省事、简便，开车的坐车的都愿意，何乐而不为？只要群众愿意，我们就这么搞下去。完了。”而一队队长的发言更简单，只说，今年他们队的营销总额和增长幅度均为公司第一。

三个车队发言完毕，轮到各部门表态。大家面面相觑，欲言又止。这时公司党委书记、经理曾实清了清嗓子，说话了。

“三队的职工有时遭遇骚扰，有时为票款的事与乘客争执，售票员流汗还要流泪。这令人同情。但一队、二队为什么没有这些情况？因为他们的营销方式巧妙地回避了这些问题。这就触及了问题的实质和关键——机制问题。好的运作机制，可以让工作化繁为简，举重若轻，事半功倍。不好的运作机制，会使我们处处为难、处处碰壁，事倍功半。这里又涉及另一个问题，即观念问题。要善于接受新生事物，抛弃那些不合时宜的东西。‘一票制’、‘投币式’简便易行，早已为群众所接受、所欢迎，说明它更公平、更合理、更科学。我们不能盲目要求下属为工作流汗、流血，甚至牺牲生命，而要创造和实行好的机制，让职工在正常状态下正常地工作，愉快地劳动，让他们的生活中多一些笑声，多一些乐趣，而不是多一份辛苦，多一份烦恼。这里我要特别指出，以前我们曾经为自己的员工倒在工作岗位上而自豪，今后我们要为这些人倒在工作岗位上而自责！”

曾经理最后说：“为让这次评比更加客观公正，我提议把它

交给社会，让乘客去评，不光要评哪个车队服务更好，还要评哪个车队经营机制更优。”

售票窗口服务人员工作总结篇五

时刻一晃而过，随着紧凑但不紧张的工作节奏，我已在公司工作快年月了，在这段时刻我领悟到收获到很多知识，这些对于我从学生到一个职业人的转变具有重要好处，工作的过程让我在心态上不断的调整不断的成熟。

来西北部客运站一年了，此刻对那里的工作和生活也算熟悉了，刚开始还很担心，不知如何与同事共处如何做好工作，每一天上班都要和各种各样的人打交道，有时也遇到不理智的人对收费标准或者保险问题感不满，出言不逊，满腹牢骚时我的情绪狠不好，在来站上以前从来没有被人这么骂过，个性是富民，禄劝，东村这些短途乘客，有很多都不讲理，但依然要持续平和心态，情绪特不好，可过后想想也没必要难过，好多时候只要忍过了就没事了，当然也有素质好的客人会很好的配合我们的工作，这也是对我工作的肯定和鼓励。

很多人认为售票是狠枯燥乏味的工作，但我既然来参加这项工作，就要干好这一行，无论什么岗位我们只要认真，细心，负职责就能够做好，我必须要做到特能吃苦，特能忍受，将自己的工作做好。

在今后的工作中，我会遵守各项规章制度，认真工作，我将发奋提高自身素质，克服不足，兢兢业业做好本职工作，热情，用心，认真的完成岗位职责，学无止境，时代的发展瞬息万变，各种知识日新月异，我将坚持不懈发奋学习，提高自己解决问题和突发问题的潜质，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，用心，热情的对待每一个客人。

经历过风雨才能见到彩虹，经历过磨难才能证明一个人的成长，经历过真正的社会实践才会有下方如此多的认识和感

悟!!! 为了加强自己的综合素质提高自己的应变处事潜质,好早日理解社会的检验。作为大学生的我们来讲,参加社会实践活动,是一种很重要的锻炼,进步方式。它在我们闲暇之余,也为我们带给了一个更加广阔的空间,让我们自由发展,尽情体验社会所焕发的魅力与精彩。