

前台收银员个人总结 (合集5篇)

篇1：前台收银员个人总结

一、工作情况

超市的工作琐碎，作为一名总站超市员工，我能熟练掌握了餐车服务、卖场巡视、理货等工作流程。收银服务是超市的第一个形象窗口，收银服务不单单是为旅客购买商品，结账交款的功能，而是要提倡要延伸化服务，要从细节上提高细致化服务，在保证收银区财务安全的同时，还要热情的为旅客介绍淄博特产，旅客购买商品时犹豫时，我们要用服务技巧热情提供合理的建议，通过这样细致的人性化服务，会使销售得到更加稳定的发展。

另外还要加强服务意识和创新，要不间断的巡视卖场，一是提高商品的防患意识，二是为顾客解答商品信息和特产，促进销售额的增长，在客流不多的时候，多与旅客沟通，征求他们的意见和建议，了解旅客的需求动向，及时反馈信息，提升我们的服务水平。同时，多掌握车站班次信息，作为车站超市，尽可能多的为旅客提供便利和指导班次信息。

二、自身不足

在程序化服务和工作中，情绪难免出现消极状态，会给旅客带来负面影响，要及时调整自己的情绪，把快乐与旅客分享，要多与其他科室人员沟通，了解车站动态和发展形式，以第一责任人的思想融入到车站中。

三、工作思路

今后工作中，提升自身工作业务素质，加强业务学习，多阅读营销方面和顾客心里学的书籍，及时与班科长进行工作沟通，使自己的工作有所重点，有利于工作的顺利进行。

篇2：前台收银员个人总结

20年以来，我主要从事××宾馆前台收银员工作，在领导的正确指导和同志们的关怀支持下，我始终秉承客人至上的宗旨，坚持高标准、严要求，仔细完成了领导支配的各项工作任务，自身的思想素养、业务水平和综合力量有了很大的提高，取得了肯定的成果。现将我这一年来的工作状况总结如下：

一、加强业务学习，不断提高服务水平

在这一年工作期间，我坚持把加强学习作为提高自身素养的重要途径，仔细学习宾馆酒店服务礼仪和结账业务学问、收银留意事项等学问，通过不断的自我学习，不断磨砺个人品德，努力提高职业道德修养，提高了自身的服务技巧。

二、恪尽职守，仔细做好本职工作

我作为一名宾馆收银人员，在工作中能够仔细履行岗位职责，乐观主动，勤奋努力，不畏困难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上做出力所能及的贡献。

一是仔细做好收银工作。我努力学习收银业务学问，仔细核对应收账目，做到了结账准时快速，应收款项条理清楚，令客人满足。

二是坚持热忱周到服务，不把负面心情带到工作中来，在工作中乐观主动，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，针对不同客人供应不同的服务，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开心的事情，仍能以笑脸相迎。

四是不随便对客人承诺。当客人的需求需在其他部门或个人的帮助下完成时，我能够做到主动询问清晰后再作打算，给客人一个最精确?????的答复，让客人明白他的问题不是可以立刻解决的，而我的确在尽力关心他。

五是坚持原则，婉拒客人的要求。很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，又能满意客人的需求，但绝不附和客人而违反原则。

六是增加缺位补位意识，让客人兴奋而来，满足而归。

前台收银处是客人离店前接触的最终一个部门，所以通常会在结账时投诉宾馆的种种服务，而这些问题并不肯定由收银员引起，我能够主动向其他个人或者工作部门讲明状况，恳求关心，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，镇静冷静地发挥好中介功能，加深客户的信任度，从而与客人建立亲热和互信的关系，留下对宾馆方面的良好印象。

三、工作作风方面

在工作作风方面，我始终坚持热忱周到、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，敬重领导，团结同志，严于律己，虚心谨慎，主动接受来自各方面的意见和建议，增加做好收银工作的责任感，以饱满的热忱投入到工作中去。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，我将努力做到以下几点：

1、自觉加强学习，向专业学问学习，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养。

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肯定的成果，但距离领导和同志们的要求还有不少差距：主要是对业务学问的学习抓得不够紧，学习的系统性和深度不够等。在今后的工作中，我将发扬成果，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。

篇3：前台收银员个人总结

在企业领导及同事们的指导和关心下，我严格要求自己，仔细履行一名领班的职责，努力完成工作任务。反思目前的阅历教训，是为了今后的迈步奠定坚实的基础，现将该年度的工作总结如下：

一、明确职责，仔细履职

人们常说：“力量胜于学问，方法胜于力量，才智胜于方法，道德胜于才智”。由此可以看出职业道德的重要性，在工作中，不管是员工，还是主管，职业道德是第一位的。无论职位的凹凸、薪水的多少，最重要的是明确自己的岗位职责，仔细履职，对自己职业的负责，是一种基本的素养，是个人进展的根基。所以我从零做起，虚心学习，努力提升自己的职业道德素养，以身作则，顾全大局，像经营企业一样经营自己的岗位。要求别人做到的，自己首先要做到；别人做不好的，自己首先要做好。只有这样别人才会听从你，敬重你。

二、努力学习，提升力量

有学习才会有进步，有进步才会有进展，当今社会竞争激烈，要在激烈的竞争中有一席之地，学习至关重要，对企业、对个人都是如此。只有不停的学习，你才能更好、更快的进步，才能跟上赶上社会的进展。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，精通了，才能赢得同事们的鄙视和支持，也才能够带好、管好所辖的人员。在从事收银员工作中，虽然取得了一定的成果，但这些成果还是不够的，随着超市的进展，对我们收银员的工作提出了新的要求，只有通过学习，练就本事，才能更好地为企业服务。

三、大胆管理，提高效率

古人云：“其身正，不令而行；其身不正，虽令不从”。领班或许算不上领导，但也管着一群人，我知道：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，无论是谁违反了公司规定，对事不对人，决不姑息迁就。并时刻牢记：你所领导的单位是一个整体，要用团队的力气解决问题。许多人都不愿将一些事交给下属去做，他们认为交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不肯定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做

来得快。但问题的关键是，如此进展下去，你将有永久有忙不完的事，下属永久做那些你认为可以做好的事。好的领班是让下属会做事，能做事。一个团队的强弱，不是个别人力量的强弱，而是全部下属工作的强弱。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，信任他们，充分激发他们的潜能，竭力搞好本职工作。正所谓：“人心齐，泰山移”。

四、注意沟通，搞好协调

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。公司是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必定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，解决问题的动身点和归宿点是公司利益，部门利益听从公司利益。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，你需要了解和把握，去指导，去帮助，去关怀。对于你的主管，你也要主动去报告，报告也是一种沟通。收银员的工作不需要太大的体力劳动，但得细心，因此收银员必需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，又不能影响超市的工作，还要照看好她们的特别状况。合理支配好收银员值班、换班工作，确保超市收银工作的高效运行。

做为一个领班，细节打算成败，从实际入手，从细节抓起，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。该年度，虽然工作取得了肯定的成果，但还有许多提升的空间，我坚信：“上下同欲者必胜”，只要我和我们收银员协力奋斗，肯定会把工作做得更好！

篇4：前台收银员个人总结

2023年很快过去了，在这一年里我严格要求自己，自觉履行__规章制度和做好收银领班的职责，认真完成领导布置的每一项工作，现将一年来的工作作以下总结：

一、服从管理，虚心学习

做为一名收银领班，最重要的是要明白自己的责任，在领导合理安排下，努力完成所交代的业务，认真学习业务知识，不管是前台收银还是餐饮收银都代表着__的形象，言行举止一定要符合__的标准，收银员职责要求和工作纪律铭记在心，虚心接受领导对自己的批评和员工的建议，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、注重细节，服务第一

我们的工作直接面对客人，收银是整个工作中最后一个环节，作为收银员我们应牢记，要百分百的用心服务，要想客人之所想急客人之所急，我牢记着一句话：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，面对客人时难免出现差错，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。

三、尊重自己的工作，尊重每一个人

作为一名收银领班我跟收银员讲要作一名好的收银员必须具备一颗积极、热情、主动、周到耐心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，但是我们都必须克服，不能在工作中带有负面的情绪，因为这样不仅使自己的心情不好同时也会在对客服务中影响到客人，我们每天多会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，应针对不同的客人我们提供不同的服务，面对客人时脸上始终要保持微笑，提供无微不至的服务，要让客人体会到亲切感，像对待自己的亲人一样对待客人，得到客人的认可，这样才是成功的服务。

四、明确目标，正确把握

面对收银工作我跟她们讲要用学习的眼光去看待工作，不仅要做好自己的本职工作，还要熟练的掌握收银操作流程和收银工具。要学的东西有很多，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。

五、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，2023已经到来了，我坚信在领导的带领下我们团结一心将会迎来龙腾虎跃的一年。以上是我个人的总结，希望领导多提宝贵意见。

篇5：前台收银员个人总结

我叫xx，于20xx年x月x日光荣地加入xx超市xx店，并成为该超市的一名普通员工，在超市做上了收银工作，很荣幸能在这里与大家分享我工作中的幸福点滴。

收银工作责任重大，不得有半点差池。工作之初由于自己的经验不足，在某天居然收到了一张100元的假币。这次教训让我认识到提高自己的业务技能对工作的重要性。我便利用自己业余时间做真假钞识别的练习，虚心向有经验的老员工请来教做这份工作方方面面都会涉及到的问题及解决办法汲取更多的工作经验。我深知，只有更加倍的细心与认真以及对顾客优质真诚的服务才能提高自己的业务技能，高效率的完成本职工作。

当我正式步入收银工作时，我遇到的情况和问题就更多。记得有一次，一位顾客急匆匆的把一包糖果往收银台上一放，很粗鲁的对我说：快点给我过机，我有事。我接过他的商品正要扫商品价码时发现大包装里面有两小包糖果而且都是打好了价码的，我又仔细对了对外包装的条码还比里面便宜很多，觉得不对劲，便通知了主管，后来主管表扬了我，在晨会上还特别提醒我们一定要仔细核对电脑屏幕和条码，做好防损工作。通过这次教训，我深刻地意识到自己的细心能给超市减少经济损失。此后我过机时都会很认真的核对电脑屏幕和条码，更认真

仔细地检查推车下面以及顾客放着包的下面有没有未过机的商品，尽管有的顾客不是很理解，但是我会耐心地解释：这是我的工作职责，请你们谅解。

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部门，我的一言一行，一举一动，都会影响整个店面的形象。自从国家实行有偿使用塑料袋以来，很多顾客都是自备口袋，当我把货物装入袋中双手递给顾客时，顾客连声感谢，他们为我们的服务感到很满意时，我也会觉得很高兴。为贯彻华联的优良，周到高效的服务宗旨而努力。

是金子，它总是会发光的。平凡的工作岗位，只要用心勤奋工作，踏踏实实做事，用真诚的服务感动顾客，那么所做的一切也将会是有目共睹的。这就是我对待人生，对待工作的态度。