

## 酒店收银员工作计划（精选4篇）

### 篇1：酒店收银员工作计划

根据上一阶段的工作，找到当前工作流程中的漏洞，比如是否有本部门无法解决的问题，是否有需要相关部门协助解决而没有具体的人和方法来落实的问题；

一、抓好员工培训工作，努力使每位员工在业务上、在职业道德上有更大、更新的提高，主要方法是：

1、认真组织本部门员工积极参加酒店各阶段的主题培训，积极参与其他部门的培训和学习。

2、组织好每周一下午后台财务人员的集中学习和每月至少一次的收银员集中学习，学业务，学政策，使财务人员工作计划落实具体，并在学习中总结成绩，找差距。

3、开展技能比武，今年我们将开展珠算比赛、收银结帐速度比赛、点钞比赛、普通话比赛等一系列技能比武。

二、做好日常财务基础工作，确保酒店经营工作正常运转，我们的主要工作任务是：

1、搞好资金的收集和运用，确保资金安全完整。重点抓外结、抓清欠，加速资金回笼。

2、严格遵守会计制度，严格按《会计法》进行核算，严格做好收银稽核工作。按月及时编制好各类报表，搞好月度分析。

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最高准则，客人的需求的服务的最高命令”。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。

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。

4、主动做好各部门间的协调工作，做到遇事有商量，有事不推诿。

5、积极搞好与财政、税务、银行等职能部门的关系，力争他们对酒店的最大支持。

因此，我必须树立以顾客为中心，全心全意为顾客服务的经营理念，从自身

做起，从点滴小事做起，增强服务意识与水平。对待顾客，永远都会做到更好。让我们融化在每一句“谢谢”，每一声“您好”中！尽管我还只是个普普通通的收银员，但我相信，只要我把对事业的情，对岗位的爱，奉献给顾客，在工作中以“从严、从细、从实”的标准要求自己，提高个人综合素质，在未来XX商场的大舞台上，肯定会有我的一席之地，因为我始终相信，我的努力不懈怠，终有回报。

三、加强财务管理，力争在成本费用管理上有新的突破，主要措施有：

总之，今年我将更加努力做好自己份内的事情，并积极帮助他人。也希望公司存在的一些问题能够妥善解决。不断的开发新品，不断开发新的区域，相信公司一定会走得更远，市场占有率更高，楚天人都会洋溢着幸福的笑容。

前厅部根据市场情况，积极地推进散客房销售，今年来酒店推出了一系列的客房促销方案如：球迷房、积分卡、代金券、千元卡等促销活动，接待员在酒店优惠政策的同时根据市场行情和当日的入住情况灵活掌握房价，前台的散客有了明显的增加，入住率有所提高，强调接待员：“只要到前台的客人，我们都要想尽办法让客人住下来”的宗旨，争取的入住率。

1、在酒店财务工作计划中更严明一条：严肃财经纪律，坚持一支笔审批制度，加强成本费用控制，不断完善各项管理制度，做到大支出有计划，小开支有控制。

2、在尽量满足经营需求的情况下，降低整个酒店的存货量。目前，酒店存货达XX万元之高，其中有近二十多万元是酒店开业以来的积压工程配件和供货商赠送的酒水，针对这一现状，我们从四个方面着手。第一，我们认真进行物品清理、分类，在半年内与工程部、采购部一起，采取充分利用或退货或变价处理的方式，共同处理好仓库的积压。第二，我们根据酒店的经营需要，测算库存物资的最低库存限额，让我们的仓管人员有规可循。第三，我们的仓管人员在日常工作中一定做到勤清理、勤申报，严格控制，确保酒店存货最低限额存量。第四，我们严格遵守和完善货物出入库手续和仓储保管制度。每月月末对畅销商品和滞销商品有书面说明，认真分析，提出合理建议。总之为减少资金占用，为减少利息支出，为保障前台经营的需要做新我们的仓管工作。

3、我们及时掌握整个酒店的成本费用情况，对各部门原料及物料等耗用情况定期进行分析。今年着重做好餐饮部的毛利率、客房部的物耗、工程部的工程配件耗用的重点分析和专项分析，并将分析情况及时反馈到各部门及价格委员会，为酒店价格委员会提供真实的成本分析和价格信息，从而及时调整进货价格，减少成本费用支出，为酒店整个物耗成本下降X%及时提供准确、真实的财务依据和分析资料。

很清晰的记得海尔集团总裁张瑞敏说过，把每一件简单的事做好就是不简单，把每一件平凡的事做好就是不平凡。让我们在市粮食局的正确领导下，在以李总为首的酒店领站里开展“比、学、赶、帮、超”活动。组织员工学习政治理论，认真贯彻纪律作风整顿的会议精神，端正工作态度，改进纪律作风，促进作好工作。在工作中比敬业精神，在技术操作中比过硬本领，这才能体现人生观、价值观、世界观。才能具备热情的服务素质，树立全心全意为人民

服务的思想。为了提高员工的业务素质，采取边上岗、边培训、边交流、边总结、边提高的岗位练兵形式，提高了每个员工的岗位技能和综合素质。

在这段日子里，我了解了酒店的指导方针、布局建设、部门划分、工种分配、人员定位等自然情况，综合部行使办公室职能，一个联系领导与员工的重要部门，我很荣幸能成为这个小集体中的一员，每天负责收餐票虽然很琐碎，却能体现出我们酒店在管理上的严格性、先进性，质量检查是任何一个企业必备的、而且是重要安全保障部门，作为服务行业质量检查更是重中之重，无论是客房的卫生情况，还是餐饮服务员的仪表仪容无一不影响我们酒店的经营发展，我从最初只知道看到现在拥有一双洞察的眼睛，这是我的一个进步，一个很大的收获。

## 篇2：酒店收银员工作计划

20xx年8月10日，从踏入果岭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，近一年发言稿的工作和学习，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

记得章银环经理培训的“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

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，销售工作总结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

(二)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

(三)阳光心态，相互创造端正工作态度，遇事不急不躁，做到稳，准，优，讲效率比质量，团结同事，关心下属，服从管理和安排，积极配合，不断鼓励，让每一位收银员感受到财务部的温暖，相互学习，取长补短

(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。

### 篇3：酒店收银员工作计划

一、推动酒店企业文化建设，设立酒店学习园地充分利用酒店职工食堂墙面，在全酒店员工天天都到的地方，让大家充分利用吃饭的空时间进行学习，进而拓宽和增加员工的知识面。

学习园地的主要栏目有《安全保卫》发表一些防火、防盗、防意外事故的安

全知识;《案例精选》的内容时发表一些酒店日常接待服务中的案例,让员工在案例中学到工作技巧和应该避免错误的事情发生;《工程维修》《客房世界》《餐饮天地》《公共营销》的内容时发表各部门的专业知识,让管理人员和员工加强记忆学习,以便在今后的工作中操作使用;《发表园》是培养员工的写作意识,鼓励员工发表自己的作品,进而增强员工的学习意识。《感谢墙》发表员工之间的感谢信,同事之间要互相帮助,被帮助人要一些干写信的形式对帮助人提出谢意,以激励全体员工发扬互帮互助、团结协作的团队精神,营造一个相亲相爱的一家人的温馨氛围。

《光荣榜》《曝光台》是激励先进,鞭策落后。榜样的力量是无穷的!酒店日常工作中出现的好人好事、工作积极的优秀员工等都要在光荣榜上进行通报表扬,让其成为学习的榜样,号召大家进行学习!对违章乱纪的员工进行曝光,通报批评!树立反面典型以教育全体员工。《活动剪影》把酒店各种活动以图文并茂的形式展现在员工面前。《节日知识》一年之中,到了哪个节日,就把这个节日的由来、传说、意义等知识发表出来,以扩大员工的社会知识面。《行业报道》搜集恒业内最新的发展和报道让员工学习,接触新鲜事物,更新知识。

## 二、对中层管理人员的管理措施

### 1、工作计划

要求各部门管理人员根据自己工作的实际情况,把自己的工作时间安排、工作内容列出计划。作为管理人员工作必须有计划,有目标,从上班开始到下班结束,根据工作时间,列出自己每天要做的具体工作,按计划进行,避免像一只无头苍蝇一样,不知东西,到处乱撞,见到什么抓什么,昏昏耗耗,一天过去自己也不知干了什么?根据工作计划开展工作会井然有序,工作出效率。

### 2、对中层管理员进行培训

管理要从管理人员抓起,作为一名管理人员,对待自己的工作,对待自己的事业,重要的是思想,思想不重视,干能工作就干不好。培训管理人员首先就要端正管理人员的思想,要让管理人员明白:我们现在已经来到一个多变的时代、悟性的时代、眼光的时代。有位外国专家说:二十一世纪,不是一场技术的革\_\_,也不是一场产品的革\_\_,而是一场观念的革\_\_。二十一世纪,知识就是金钱,知识就是生产力。学习新的知识,摄取新的信息,储存新的观念,就是积累无形的资本,就是王自己的账户里面存钱,就是望自己大脑里面进货。一个人可以没有学历,但不可以没有学习,善于学习的人才能实现更大的成功!如今,知识的更新速度越来越快,知识倍增周期越来越短。\_\_世纪\_\_年代,知识倍增的周期是\_\_年,\_\_年代减少为\_\_年,\_\_年代缩短为\_\_年,进入\_\_年代以后更是一年就增长一倍。人类真正进入了知识爆炸的时代,现有的知识每年以\_\_%的速度更新。生活在这样一个时代,任何人都必须不断学习,更新知识。在培训个管理员时曾明确提出“二十一世纪的选择,要么选择学习,要么选择淘汰”让大家明白学习的重要性,知道该如何对待学习和今后的工作。

## 篇4:酒店收银员工作计划

时间飞逝,又是新的一年。新的一年开启新的希望,新的起点引领新的梦想



。我作为酒店餐饮领班，根据公司领导的工作安排及去年的工作经验总结作出今年的工作计划。

## 一、厅面现场管.

1、礼节礼貌要求每天例会反复练习，员工见到客人要礼貌用语，特别是前台收银和区域看位服务人员要求做到一呼便应，要求把礼节礼貌应用到工作中的每一点滴,员工之间相互监督,共同进步。

2、班前坚持对仪容仪表的的检查，仪容仪表不合格者要求.合格后方可上岗，岗上发现仪容问题立即指正，监督对客礼仪礼貌的运用，员工养成一种良好的态度。

3、严抓定岗定位和服务意识，提高服务效率，针对服务人员在用餐高峰期的时候进行合.的调配，以领班或助长为中心随时支援忙档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作内容，进行分工合作。

4、提倡效率服务，要求员工只要有客人需要服务的立即进行为客人服务。

5、物品管.从大件物品到小件物品不管是客损或者自然损坏，凡事都要求做到有章可循、有据可查、有人执行、有人临督、跟单到人、有所总结。

6、卫生管.公共区域，要求保洁人员看到有异物或者脏物必须马上清洁。各区域的卫生要求沙发表面、四周及餐桌、地面、无尘无水渍、摆放.齐、无倾斜。7、用餐时段由于客人到店比较.中，往往会出现客人排队的现象，客人会表现出不耐烦。这时就需要领班组长人员作好接待高峰前的接待准备，以减少客人等候时间，同时也应注意桌位，确保无误。做好解释工作，缩短等候时间，认真接待好每一桌客人，做到忙而不乱。

8、自助餐是餐厅厅新开项目，为了进一部的提升自助餐服务的质量，制定了《自助餐服务.体实操方案》，进一步规范了自助餐服务的操作流程和服务标准。

9、建立餐厅案例收.制度，减少顾客投诉几率，收.餐厅顾客对服务质量、品质等方面的投诉，作为改善日常管.及服务提供重要依据，餐厅所有人员对收.的案例进行分析总结，针对问题拿出解决方案，使日常服务更具针对性，减少了顾客的投诉几率。

## 二、员工日常管理

1、新员工作为餐厅人员的重要组成部分，能否快速的融入团队、调整好转型心态将直接影响服务质量及团队建设。根据新员工特点及入职情况，开展专题培训，目的是调整新员工的心态，正视角色转化，认识餐饮行业特点。使新员工在心理上作好充分的思想准备，缓解了因角色转变的不适应而造成的不满情绪，加快了融入餐饮团队的步伐。

2、注重员工的成长，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态,不定期组织员工进行学习，并以对员工进行考核,检查培训效果，发现不足之处及时弥补，并对培训计

划加以改进，每月定期找员工谈心做思想工作，了解他们近期的工作情况从中发现问题解决问题。

3、结合工作实际加强培训，目的是为了提高工作效率，使管理更加规范有效。并结合日常餐厅案例分析的形式进行剖析，使员对日常服务有了全新的认识和理解，在日常服务意识上形成了一致。

### 三、工作中存在不足

1、在工作的过程中不够细节化,工作安排不合理，工作较多的情况下，主次不是很分明。

2、部门之间欠缺沟通，常常是出了事以后才发现问题的存在。

3、培训过程中互动环节不多,减少了生气和活力

### 四、20xx年工作计划

1、做好内部人员管理，在管理上做到制度严明，分工明确。

2、在现有的例会基础上进一步深化例会的内容，提升研讨的深度和广度,把服务质量研讨会建设成为所有服务人员的沟通平台，相互学习，相互借鉴，分享服务经验,激发思想

3、将在现有服务水准的基础上对服务进行创新提升，主抓服务细节和人性化服务，提高服务人员的入职资格，提升服务员的薪酬考核待遇标准，加强日常服务,树立优质服务窗口，制造服务亮点，在品牌的基础上再创新的服务品牌。

4、在物品管理上责任到人，有章可循，有据可查,有人执行，有人监督。

5、加大力度对会员客户的维护。

### 五、对餐厅整体管理经营的策划

1、严格管理制度、用肱培训制度，划分明确岗位考核等级，增强员工竞争意识，提高个人素质及工作效率。

2、增强员工效益意识，加强成本控制，节约费用开支。培训员工养成良好的节约习惯，合理用水用电等，发现浪费现象,及时制止并严格执行相关处罚制度。

3、加强部门之间协调关系。

4、重食品安全卫生，抓好各项安全管理。

5、开展多渠道宣传,促销活动并与周边各公司相互合作,增加会员率。