# 2024年收银员实训小结(13篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-09-24

*人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。相信许多人会觉得范文很难写？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。收银员实训小结篇一或许对大家来...*

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。相信许多人会觉得范文很难写？接下来小编就给大家介绍一下优秀的范文该怎么写，我们一起来看一看吧。

**收银员实训小结篇一**

或许对大家来说，收银是件很容易的事，收银员只负责收银，其他方面不用多考虑。刚开始我也是这么认为的，不过后来等我成为一名超市员工的时候我才发现并不是想象中的那么简单。我们不只是收银，每天早上我们来到店里首先打扫卫生，然后再开会，然后才开始一天的工作。工作时我们也不仅仅只是简单的收银，在面对顾客时要真心的为顾客服务，特别是在顾客到收银台的那一刻我们自始至终都要把最美的微笑最好的心情带给顾客，在与顾客交流的过程中礼貌用语更不可少。如：“您好，欢迎光临““请稍等，请拿好”“请慢走，欢迎下次光临”。

在工作的这短短的几个月中，虽然有时会有些失落，不过，也有过很多的欢喜，特别是每次听到顾客说这小女孩的态度真好，我心里就特开心……还有，每次有不懂得问题时，老员工都会积极的告诉我应该怎么做这都使我特别感动。其实做什么工作都会遇到困难，难免有些失落，不过只要我们能积极的去问努力的去学习，我相信没有什么做不好的。

自己虽然做收银的工作并不长，自己的技术水平跟专业素质还有待提高，但我觉得只要我们用心去学习，就一定能克服困难。更重要的是我们要树立良好的企业形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作中遇到不懂问题更要积极的向老员工请教学习。

在工作的这段期间中，我觉得对顾客的服务态度是极为重要的。作为服务行业中的一员，让顾客满意而归是我们对自身的要求。这就需要我们时刻保持好良好的情绪，做到热情耐心的对待每一位顾客，在工作中不要将自己的小情绪带进来，特别是当顾客对你发火时，我们一定要面带微笑真诚的向顾客解释。结账过程中，当商品标价与电脑不符时，我们要及时通知课组人员并进行核实，然后要积极向顾客解释并请顾客耐心等待。还有，就是一定要运用微笑服务，微笑是最为迷人的表情，一个微笑不费分文却给予甚多，懂得对生活微笑的人，将会拥有美丽的人生。

我们每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，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，那么再无理的客人也没有理由发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”，这样一来顾客开心自己也舒心。

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，虽然自己的业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，不过我相信态度决定一切只要自己用心去做努力去学习，就一定能克服困难，成为一名优秀的收银员。

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!

请各位领导相信我，我一定可以把它做的更好!

**收银员实训小结篇二**

知不觉，在超市工作也已经一个多月了。从刚开始的生疏到后来慢慢的熟练，也经历了一番磨练，这期间感触颇多，我不仅学会了很多专业知识，而且也学会了人与人之间的交往，特别是怎样与顾客沟通。这对我来说是莫大的财富，因为曾经我是一个多么不善于与人沟通的孩子。

在局外人看来，收银是件很容易的事，收银员只负责收银，其他方面不用多考虑。刚开始我也是这么认为的，不过后来等我成为一名超市员工的时候我才发现并不是想象中的那么简单。我们不只是收银，每天早上我们来到店里首先要开会，然后才开始一天的工作。上岗时我们要做好上岗5部曲，工作时我们也不仅仅只是简单的收银，在面对顾客时要真心的为顾客服务，特别是在顾客到收银台的那一刻我们自始至终都要把最美的微笑最好的心情带给顾客，在与顾客交流的过程中礼貌用语更不可少。如：“您好,欢迎光临“请稍等，请拿好”“请慢走，欢迎下次光临”。

在短短的一个多月收银过程中，虽然有时会有些失落，不过，也有过很多的欢喜，特别是每次听到顾客说这小女孩的态度真好，我心里就特开心……还有，每次有不懂的问题时，老员工都会积极的告诉我应该怎么做这都使我特别感动。其实做什么工作都会遇到困难，难免有些失落，不过只要我们能积极的去问努力的去学习，我相信没有什么做不好的。

在工作的这段期间中，我觉得对顾客的服务态度是极为重要的。作为服务行业中的一员，让顾客满意而归是我们对自身的要求。这就需要我们时刻保持好良好的情绪，做到热情耐心的对待每一位顾客，在工作中不要将自己的小情绪带进来，特别是当顾客对你发火时，我们一定要面带微笑真诚的向顾客解释。结账过程中，当商品标价与电脑不符时，我们要及时通知课组人员并进行核实，然后要积极向顾客解释并请顾客耐心等待。还有，就是一定要运用微笑服务，微笑是最为迷人的表情，一个微笑不费分文却给予甚多，懂得对生活微笑的人，将会拥有美丽的人生。

在收银的过程中难免我们会遇到一些刁蛮的顾客，记得有一次周末，超市人特别的多，当时我就遇到了这么一位刁蛮的顾客，由于她得态度极其的恶劣，还用脏话骂了我，当时我很气愤也很激动，所以并我没有及时通知主管过来解决问题，而是很无所谓的说了一句“如果你对我有什么不满可以到服务台去投诉我”。就因为这么句话那天我就被顾客投诉了。不过后来在主管的细心指导下我吸取了教训，这不仅让我明白了如果以后遇到这种事就不应该正面和她们发生冲突，而应该找主管及时解决。更懂得了“顾客永远是对的”道理。因为我们每天都会遇到不同的客人，不同的客人有不同的脾气，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，那么再无理的客人也没有理由发脾气，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，但在我眼里，它无处不显示着独有的魅力。因为从中教会人很多道理，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，不断提高自己的服务技巧。只有不断学习才能磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。无论是多么渺小的工作岗位，都会有它自己的领域，散发出属于它的光芒。在茫茫社会中，寻找属于自身的价值，创造美好的未来?

**收银员实训小结篇三**

不知不觉已经在超市实习了一段时间了，现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

1、认真做好商品装袋工作。

将结算好的商品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该顶工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。

装袋作业的控制程序是：

(1)硬与重的商品垫底装袋;

(2)正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架;

(3)超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中.装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象;

(4)对包装袋装不下的体积过大的商品，要用绳子捆好，以方便顾客提拿;

(5)瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损;

(6)易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方;

(7)冷冻品、豆制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另一个袋中。

**收银员实训小结篇四**

1.1实习单位概况

三塘铺镇地处双峰县西部，镇域面积55平方公里，辖50个村、5个居委会，总人口5万，其中农村人口3.7万人，耕地面积2.9万亩，于1989年由原茶冲乡和原朝阳乡撤并而成。该镇人文荟萃，地理位置优越，区位优势明显，沪昆高速贯穿东西，并设有三塘铺出口，320国道傍镇而过，距镇中心仅3公里，青甘公路贯穿南北，建设中的洛湛铁路娄邵段途经该镇，为湖南省交通枢纽型代表镇。1995年，被国家建设部等11个部办委局确定为全国首批小城镇综合改革试点镇，1990年和1995年被国家民政部评为中国乡镇之星，1996年被国家建设部评为全国村镇建设先进单位，20xx年被湖南省委、省政府确定为湖南省小城镇建设重点镇，20xx年被国家建设部确定为全国小城镇建设重点镇，同年被国家发改委确定为全国首批小城镇改革与发展试点镇。20xx年，被评为全省小城镇综合改革试点工作先进单位，20xx年获娄底市十大魅力乡镇称号。20xx年，全镇实现工业总产值22亿元，农业总产值1.32亿元，固定资产投资2.8亿元，完成财税收入1.6亿元,农民人均纯收入4730元。

步步升购物超市就是坐落在这样的环境之下，20xx年由私人企业家戴朝云带头成立，占地面积900多平，建筑面积达1100多平，超市实际使用面积800多平，分上下两层经营。一楼主营各种生活家具产品及零副食产品，二楼经营服装产业，余下的300多平除了老板家人住里面，剩下的面积全部当仓库来使，另外还租了工商所三个废弃门面用来当仓库。

作为一家私营的中小企业，步步升超市位于三塘铺镇市场内，它的主要目标客户是本镇十几个乡村的百姓以及一些外来务工人员。

1.2实习岗位情况

收银员兼职理货员

2、实习内容及过程

2.1实习过程

实习期间我主要负责店里的收银工作，作为一名收银员应具有的诚实品德和良

好的身体素质，并经过专业的实践和训练，能熟练操作pose机及其他辅助设备;仪容端正，言语清晰，友善待客。

我每天的工作职责是熟练掌握收银机的操作技术，向顾客提供快速准确、友善的货款结算及服务;了解各类价格，熟悉各类工具的支付结算办法，以及各类结算业务的作业程序与要领;做好营业前的各项准备工作;严格遵守收银作业的职业道德准则;妥善管理好营业款，并按规定缴费;妥善保管好各类单据，并做好相关信息的收集工作;了解收银设备的性能及排队常见故障的办法;做好收银结束后的清理工作;做好收银责任区内的环境、商品、设备的保洁工作;参加周末盘点。

2.2主要内容

实习期间我主要负责的是收银工作，每天的工作内容主要是数钱、基本工、动作。前辈教导后，我们就要拿着我从来没见过的练习券(质地和真钱差不多)练习速度。速度标准是三十秒90张，看起来简单的东西并不那么好做。认钞：方法，摸钱的感觉，钱纹，防伪钱，编码。如果出错就要自己负责。打码：要求每一个商品都有一个专门的13位的条形码，在超市会有一些新产品，这些新产品就需要用打码的形式输入电脑记录，或者扫码枪突然不好使了就得用打码进行。速度是每十分钟30哥13位条形码。识货：识货是针对部分产品所说的，比如哪些产品需要附加磁条、哪些产品容易调包。这些产品在扫描后都要注意保障无问题出售。除此之外营业前首先清洁整理收银区，整理补充必备的物品及面售的商品，准备好零钱，检验收银机，收银员仪表检查。了解当日促销商品及促销活动注意事项及礼仪训练。营业中：招呼顾客位顾客做结账及商品入袋服务，向顾客面售商品。配合促销活动作业相应的收银处理，等待顾客时可进行营业前的各项准备工作，顾客抱怨处理，交\*作业。营业款解缴作业，适时对顾客予以引导和提醒，及时纠正理货员及其他作业人员的错误作业。营业后：整理各类发票及促销券。结算营业额。整理收银区的环境卫生。关闭收银电源并盖上防尘套，清洁整理各类备用品，协助现场人员做好营业结束后的其他工作。

3、实习总结

这段日子里，我的收获很大。使我从一个没有什么工作经验的学生慢慢成长为一名了解收银员知识，并较好的掌握收银员工作。这一个月里我的收获是做事都要谨慎小心，不要因为事情简单就掉以轻心。也明白了我们现在的处境并不是很理想，应该有危机感。常常听到人们说社会和校园是两个截然不同的世界，当时不理解之间有什么不同，经过这次亲身经历，的却明白了其中的差异。刚刚到这个新环境的时候，真得很不适应，每天的工作，真的觉得很累而且很无聊，可随着时间慢慢的过去，我觉得如果要适应这个社会，必须要克服许许多多的困难，而且要试着改变自己，使自己能够融入这个社会中去。并慢慢的发现其实工作也不是那么无聊的。每当想到这，我就不断鼓励自己，要好好工作。好好学习相关知识。

不能简单的把工作等同于结账工作。因为顾客进入超市，接触的第一个员工就是收银员，他的一举一动都代表了超市的形象，所以，收银员的素质很重要。同行告诉我要做一名称职的收银员，收银技巧掌握固然重要，但对顾客的服务态度和自身的素质也很重要。

要想做好收银工作，成为一名合格的收银员，首先应该明了收银员的工作职责：

(1)作为与现金直接打交道的收银员，我认为必须遵守超市的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金,以免引起不必要的误解和可能产生的\*私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的偷盗现象。在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。因为收银台上随时都可能有顾客退货的商品，或临时决定不购买的商品，如果有私人物品也放在收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收银机抽屉查看数字和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报与谈笑,要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的情况,以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员要熟悉卖场上的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

(2)认真做好商品装袋工作。将结算好的商品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为该顶工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的商品垫底装袋;正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架;瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损;易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方;冷冻品、豆制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另一个袋中;超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中.装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象;对包装袋装不下的体积过大的商品,要用绳子捆好，以方便顾客提拿;提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在收银台上。

(3)注意离开收银台时的工作程序。离开收银台时，要将暂停收款牌放在收银台上;用链条将收银通道拦住;将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管;将离开收银台的原因和回来的时间告知临近的收银员;离开收银机前，如还有顾客等侯结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后采的顾客到其他的收银台结账;并为等侯的顾客结账后方可离开。

4、致谢

在这里首先要感谢步步升超市老板戴朝云给了我这么一个实习的机会，让我更深入的了解了生活的艰辛与不易，同时也明白了收银员工作是多么的辛苦，再者通过理货也明白了许多在书本上学不到的东西，以前只知道物流是干嘛的，现在更清楚的明白了什么是物流，什么是超市物流。

其次要感谢我身边的同事，谢谢他们对我这两个月的实习给予无私的帮助，对我工作上的小错误的包容，让我更透彻了解了超市物流的含义，也清楚地知道了在超市上班其实也还是很辛苦的。

最后要感谢理工大学给予了我充足的时间让我到社会上去历练，使我们知道什么是社会，什么是社会生活。生活并不如我们想的那么简单，总是充满着各种挑战。

短短两个月的实习让我深刻体会到了生活的不易，同时也为即将走出校门的我们做了充实的心里铺垫去迎接即将到来的各种磨练。

**收银员实训小结篇五**

时间过的很快，转眼间在交通大学远程教育学院的学习已经接近尾声了，为了锻炼自身的社会活动能力，了解社会现实，从实践中拉进了与社会的距离，认清一些社会问题,看清一些社会现象,在社会大课堂里，经风雨、见世面，检验知识，培养能力，磨练意志，使自身得到启迪，增强社会责任感。更重要的是把在高等学校学到的理论知识落实到实践中去。锻炼自己的动手能力，将学习的理论知识运用于实践当中，反过来还能检验书本上理论的正确性，有利于融会贯通。同时，也能开拓视野，完善自己的知识结构，达到锻炼能力的目的。一切都是为了让实践者对本专业知识形成一个客观，理性的认识，从而不与社会现实相脱节。所以利用课余时间到社会岗位去实践锻炼。

我所实习的的单位是\*\*商厦\*\*店，商厦收银岗位空缺，人力资源部安排我去商场学习收银。

收银员是企业的关键岗位，是直接为顾客服务、又直接收取、归集企业销售款的重要岗位，是对全店销售款的安全及收银设备的正常运转负责的重要岗位。对收银员的选拔、使用、培训及考核原则是：收银员由企业推荐、人力资源部把关、财务部培训、财务部检查。正式收银员的上岗条件、岗位职责、培训内容和工作流程规定如下。

收银员上岗条件

1、具备良好的思想品质和职业道德，具有较强的工作责任心，热爱企业，能自觉维护百联品牌。

2、自觉遵守本单位的各项规章制度和本岗位的纪律要求。

3、在本单位工作满一年，各方面表现良好，无违纪记录。

4、具备收银员的基本素质，反应灵敏，具备基本的动手操作能力，在收银员培训中成绩优异。

5、具备良好的个人形象。

收银员岗位职责

1、熟悉本岗位的工作流程，做到规范运作;

2、熟练掌握操作技能，确保结帐、收款的及时、准确、无误;

3、做好开业前的各项准备工作，确保收银工作的顺利进行;

4、结账收款时，对所收现金要坚持唱收唱付，及时验钞，对支票要核实相关内容，减少企业风险。

5、管好备用金，确保备用金的金额准确、存放安全。

6、管好自己的上机密码，不得与他人共用，不得对外人泄露。

7、管好用好发票，做到先结账，后开票，开票金额与所收现金及机打票金额必须相符;对退票、废票要及时更正。

8、向财务交款前，需将现金、支票、信用卡分类汇总，与机打票核对相符，发现问题及时查找，避免损失。

收银员培训内容

1、企业规章制度;

2、收银员岗位职责;

3、收银员工作流程;

4、识别假币的各种方法;

5、现金管理制度、支票管理制度、发票管理制度;

6、开据发票的规范要求及实际操作;

7、安全手册及灭火器的使用;

8、pos系统基本原理，维护要点;

9、收银机、点钞机、税控机上机操作。

收银员工作流程

一、开业前的准备工作：

1、与财务人员一道，将前一天结业前的钱款、备用金、票据从存放的保险柜中取出，由会计人员复核。

2、到本单位会计室领取当天的备用金，换好零钱，以满足结帐找零的需要。

3、检查收银机是否正常，如有异常应马上调整;检查是否需要补充机打纸，若需要应及时到财务室领取。

4、检查收银机是否正常，发现问题及时解决。

5、搞好收银台的卫生，物品要码放整齐，以整洁的工作环境和饱满的工作热情迎接开业。

二、进入工作状态：

1、对同时就餐未结帐的顾客按餐桌号挂机待结帐;

2、顾客要求结帐时按相应桌号同时打印出“结帐单”及“顾客消费单”，将“顾客消费单”通过服务员交给顾客，便于顾客核对。

3、按结帐单合计金额与顾客结账，对收取的现金用验钞机验钞，对收取的支票要检查单位名称、印鉴、密码等是否填写齐全、是否正确。

4顾客要求开发票时，由收银员使用税控机按顾客要求输入付款单位全称或“个人”，按结帐单合计金额输入餐费金额，打出发票通过服务员交给顾客。对发生的退货、换货、折扣等必须经区域主管以上领导签字确认。

三、向会计室交款：

1、收银员向会计室交款前需要按现金、转账、信用卡等类别分类打印出汇总小票，将收到的现金、支票、信用卡小票分别打出汇总金额，与汇总小票分别进行核对(注意清点现金时应扣除备用金)。

2、票、款核对相符后，收银员要分别填制“现金交款汇总表”、“转账交款汇总表”和“信用卡交款汇总表”，收银员在表上签字后将票、款交到会计室。

3、收银员将票、款交到会计室，由会计分类进行核对，核对相符后由会计在“收款登记簿”上登记相关内容，经双方确认后由收银员和会计分别在交款人和收款人栏下签字。

4、晚上结业后，需将钱款、备用金、票据交存到财务指定的保险柜中，将保险柜锁好，以备第二天财务人员进行核对。

收银员交接班时，交班人也要办理好以上交款手续，给接班的收银员只留下备用金，由接班的收银员到财务室兑换零钱。

刚开始的几天里，领导没有让我独自操作，而是让我自己熟悉下环境，了解商场各层楼面的经营布局，了解商品信息、收银制度、财务制度以及商场各项规定。之后是为了做好收银做各种准备——先是给我安排经验丰富师傅的师傅做理论知识的培训，作为一名合格的收银员最基础的技能就是点钞，点钞越多速度越快，才能独自应付商场在旺季顾客付款排队的情况。还有一点最重要的就是识别假钞，营业款是商业单位单位主要的收入，一但出了问题，是收银员本人承担损失。另外存放营业款的抽屉在无顾客付款的情况下应该关闭，现金不得外露，有事离开收银台时应该将抽屉锁好，钥匙妥善保管，千万遗失不得!还介绍了ok卡消费和银行卡消费注意事项，需要重点指出的是持外币卡消费的顾客来付款时必须注意识别是否是伪造卡，如果遇到伪造卡处理与假钞一样礼貌回绝，多次出现持伪造卡前来付款的，应即使上报有关部门。

经过基本的培训考核，我可以进入收银台开始收银工作了，但是领导还是很不放心，毕竟从来没接触过这个特殊的工作，我就在师傅的收银台里做了两天，在旁边观看师傅操作，有什么不明白的地方及时提出解决，以免在之后独立操作时遇到解决不了的问题不知所措。在观看的同时做好记录工作，这有利与减少差错，同时也为了联系相关课程材料做数字依据。

第二天我就进入收银台开始了独立操作，面对那么多支付方式和电子支付仪器，心里还是比较紧张的。百货商场和超市不太一样，商品货号都是另改编之后手工输入，一般情况下不会有长距离排队情况，但是输入货号和单价占整个收银过程的四分之三。因为是第一次从事这个工作，所以一切都是按商厦对收银员的要求来，有顾客前来付款，必须做到“双声”，“双托”，“双声”即“欢迎光临”，“欢迎下次光临”;“双托”就是找零或者银行卡及其他票据要双手递送给顾客，还好那天正好是星期一，客流量不是很大，我利用闲暇时间认真做好各项支付方式的整理。

统计工作。下午，主管又过来跟我讲了些在工作中应该注意的一些事项，主要是有顾客或营业员陪同顾客前来退货的，红字单上必须有区域主管以上负责人签名认可，不然不能退;退货一般与购买是与购买时支付方式相同，即现金退现金，信用卡退原卡内，无法退进原卡内应由负责人写明原因;折扣在五折以下的商品必须经核价后才能上架，顾客付款时收银员应当复核。这些都涉及商厦的利益，听了之后不敢丝毫怠慢!商厦晚上二十二点关门，到了晚上二十一点三十分，客流逐渐减少，各个收银台开始做着结算统计工作，星期一客流少所以收的不是很多，今天我坐的这个收银台一共收到现金9523元，银联卡11024元，ok卡7634元，礼券200元，一共28381元，其中现金占33.55%，银联卡占38.84%，ok卡占29.90%，礼券占0.70%，收到营业额最高的是3a08柜台，一共3521元，占全部营业款的12.41%。

从一天中支付方式的百分比可见，银联卡已经代替了现金成为一般消费群体的主要支付方式，它不占体积，携带方便，而且有密码保护，取代了买高价商品携带大量现金的后顾之忧。特别信用卡的出现，更带动了年轻人“先消费，后还钱”的超前消费形势。我之前个人也在银行信用卡推广人员处申请了一张信用卡，然而我后来得知刷卡消费对商户来说又有一笔额外成本支出，就是手续费。消费者花等额的钱买东西，而商户却拿不到全额的货款;而银行界给消费者提供方便的同时，自己也要求生存。我觉得这是个值得整个零售业和银行业研究的问题，我之后查阅资料，早在20xx年，以沃尔玛为代表的大型零售商对万事达、visa等信用卡组织提起集体诉讼，要求降低商户扣率。国内，4月份开始中消协叫板银行“霸王条款”、湖南律师怒告中国农业银行“借记卡收费”;进入6月份，深圳42家零售商联合拒绝刷卡，要求银行下调刷卡手续费，重庆、温州、宁波、上海等地商家紧随其后，商家拒绝刷卡迅速向全国蔓延。

在三年高等教育中，我也学过些关于市场经济的理论课程，到后来进入百货商店实习，知道了其缘由，事后我在网上查阅了关于国际银行卡组织和国外银行发行信用卡的资料，这个使整个商业零售单位和银行业界比较敏感的问题谈下我的看法：

从经济学的角度看，银行卡市场具有很强的规模经济特性。只有足够的持卡人和商户参与到网络中来，银行卡支付系统才能有效发挥作用。信用卡市场可持续发展的前提就是扩大信用卡消费，整个市场才能获得规模经济带来的效益。20xx年，“商户拒卡风波”后，中国银联上海分公司根据央行新的收益分配办法宣布商户费用总体下降30%，国内大商场在自己的利润体系内基本能够消化，但是，作为我国零售业的小商户由于自身实力，暂时仍无法承担，无论从边际效用还是扩大整个产业规模来说，我们都不应该把他们置之门外，而应该采取不同的激励措施，鼓励他们融入市场。香港银行经营收单业务大都拥有专门的经营策略，关注的是收单能否带来经济效益。是否经营收单业务，怎样经营收单业务，都取决于如何才能效益最大化。汇丰银行对一部分交易量非常小的商户实施收取月费的政策。渣打银行则将商户按收单交易量划分为收益额大和收益额一般两种类型，对两种不同的商户提供不同的开发和维护服务。因此，渣打在商户数量的排名上只占第五位，但在交易量上则排名第3位。这种做法非常值得我们国内收单机构借鉴，对收益额大小不同的特约商户提供不同的开发和维护服务，收取不同的商户扣率，在保证大商户利益的同时，又能够起到鼓励小商户使用信用卡的积极作用。从利润最大化定价模型中，我们可以看到，只要边际收益大于边际成本，企业就可以获利。目前我国信用卡产业远远不能达到规模经济效益，后台处理系统、通信系统等固定成本在总成本中所占的比率非常大，增加一个商户的边际成本很低，基本上只相当于一台pos机，甚至于可以由商户自己承担(如果商户自己购买pos机，可以享受更低的商户扣率的抵折)，而增加一个商户不仅降低了分摊成本，并且能够增加规模效益，一举两得，又何乐而不为呢?我认为，各发卡机构是否对持卡人收取年费，无可非议。只要充分考虑了自己在整个信用卡市场的战略发展重点及其竞争地位，每个发卡行都有权力选择收费或不收。对于银商关系来说，信用卡组织要灵活地使用差别定价策略来协调银行、商户和持卡人之间的关系和利益。同时，我们还可以开展联名卡业务，将银行、商户、持卡人利益捆绑在一起。使得持卡人、联名单位和发卡银行三方都能受益。联名卡持卡人可以获得比现有的银行卡更多的“折扣优惠和特殊服务”;联名企业凭借联名卡提高企业的知名度和竞争力，起到稳定老客户、发展新客户的作用;发卡银行不仅可以丰富银行卡的品种，并利用商场所拥有的高品质客户资源，为银行挖掘潜在持卡人、获取综合收益和利润打下基础。jcb信用卡公司是日本最大的信用卡发卡和收单专业公司及世界第四大信用卡国际组织，目前，该公司联名卡占42.7%，收益占30.2%。因此国内信用卡市场各主体要采用灵活多变的定价措施和手段，提高参与各方的积极性，扩大信用卡产业规模，推动信用卡市场全面、快速发展。

**收银员实训小结篇六**

时光匆匆，又是一年就这样过去了，太多的成长和太多的记忆，有美好也有痛苦，抓不住的是流年，留不住的是岁月。在大学专升本的第一个寒假我做了一份社会实习，感觉收获颇多。现将社会实习的情况总结如下：

一、实习目的

利用假期时间，体验社会，锻炼自己。

二、实习时间

三、实习内容

本人利用假期在我家附近的超市进行实习，做一名收银员。初次脱去学生的外衣，第一次接触工作，我还是有些胆怯。我一点社会经验都没有，对自己没有信心，也怀疑自己是否可以胜任这项工作，但一心想利用假期锻炼自己的我还是坚持留下来试一试。

刚开始一周是我的学习的阶段，跟着不同的师傅学习。当我小心翼翼接过来商品，对着机器扫过条码的时候。一声“嘟”的长音，商品的价格、名称、编号等都显示在显示器上了。我当时挺激动的。在接下来的几天中，我又跟不同的师傅学习了基本礼貌用语，怎样识别真假钞，怎样操作收银的电脑和不同的收款方式，增长了好多应变的经验。比如有的时候条形码扫不上，可以用键盘敲编码，或者没有条形码时要根据分类给向同事询问。一星期后，我就真正的上机了。我开始自己找钱，自己装兜，自己负责所要面对的一切一切。最开始自己还是不适应，感觉很累，但是后来就慢慢适应了。

经过这一段时间的锻炼，使我感受颇深。同时我对收银员也有了更深的认识。

1、为顾客提供结账服务。我先前以为，收银员的工作很简单，就是把顾客所选物品的价款结清。实际上为顾客提供结账服务是收银员的基本工作，但不是收银工作的全部，因此不能简单地把收银工作等同于结账工作。结账时必须要高度的准确，杜绝任何错误的发生，以防止任何损害顾客或者企业利益的事情发生。

2、为顾客提供咨询服务。收银员不仅要熟练掌握收银工作技能，还要全面了解整个商场商品的布局。在顾客询问时，要能够准确回答顾客的问题，热情礼貌待客，做好导向服务。收银员的一举一动、言谈举止都代表了超市的形象。

3、现金管理、推广促销以及防损等工作。超市作为一个经营实体，其经营特点决定了超市收银工作必须配合整个超市的经营工作，以达到超市利润化。所以，超市收银员的工作职责还包括现金管理、推广促销以及防损等工作。

四、实习心得

现针对自己在工作中遇到的问题谈谈自己的心得和体会，也算是对自己工作的一个总结吧。

1、上班时应注意的问题

身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。

不可擅离，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。

不可为自己的亲朋好友结算，以免引起不必要的误会和可能产生的利用职务之便，以低于原价的，以企业利益来图谋利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗＂现象。

不可放置任何私人物品。因为随时都可能有顾客退货的商品，或临时决定不购买的商品，如果有私人物品也放在银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。

不可任意打开银机抽屉查看数和清点现金。随意打开抽屉既会引人注目并引发不安全因素，也会使人产生对银员营私舞弊的怀疑。

不启用的收银通道必须用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。

不可看报与谈笑。要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的情况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。

要熟悉卖场上的商品，尤其是特价商品，以及有关的经营状况，以便顾客提问时随时作出正确的解答。

认真做好商品装袋工作。将结算好的商品替顾客装入袋中是工作的一个环节，不要以为该顶工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。

注意离开收银台时的工作程序。离开收银台时，要将“暂停收款”牌放在收银台上；用链条将银通道拦住；将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙必须随身带走或交值班长保管；将离开收银台的原因和回来的时间告知其他收银员；离开收银机前，如还有顾客等侯结算，不可立即离开，应以礼貌的态度请后来的顾客到其他的收银台结账；并为等侯的顾客结账后方可离开。

2、与他人的相处

工作中我们交往的对象就是顾客，同事还有老板，事情结果的好坏，和人有直接的关系，处理好和人的关系，会让你减少不少麻烦，会让你更高效的做事。

顾客是上帝。当他们走到我那的时候，我提醒他们出示会员卡，结账之后提醒他们看下自己的找零是否正确，然后帮他们把东西装好，如果比较忙的话，我会给他们一个袋子，让他们自己装，这其中要用自己的微笑和热情和他们交流，当他们有什么要求的时候，要帮助他们，当发现他们有什么需要帮助的时候，主动去帮助他们，如果他们有什么问题，要和解，而不是用讨论和争吵来解决。你乐意去帮助他们，让他们满意，他们以后会更加支持你们的工作，他们高兴在你这消费，你们的营业额会增加，效益会提高。

还有就是处理好和同事的关系。和同事搞好关系，你会把工作做的更加的好。试想一下这种情况，今天一种商品的价格要改了，你的一个同事刚好知道，如果你和他还比较不错，他会及时的提醒你，你这边的工作会比较容易做，省去了一些不必要的麻烦。和他们的关系搞好了，你平时工作中有什么难题他们都很很乐意帮助你。怎么和同事处理好关系呢？你平时乐意帮助他们，和他们分享自己的快乐，把他们当朋友，他们也会对你好的，至少不会对你坏的！你做的好，老板对你满意，你的工作会比较顺利，得到的回报会更多的。

由此可见，做好一个收银员也不是简单的事。工作也像生活一样，是个五味瓶，有苦也有乐。不管有多难，如果你有信心去做好它，也就不觉得苦了，因为你看到了希望，希望在向你不停的招手，太阳在向你微笑，你会发现，生活真好。

通过这次假期实习，我明白了不管做什么都要清楚这件事的目的是什么，怎么做才能做到，把事情要考虑的很周到。在成长中承认自己的不足和缺陷，并通过实习悟出真知，一步步地成熟起来。

**收银员实训小结篇七**

前台作为酒店的第一接待部门，是最先对客人产生影响并做出服务的部门。一家酒店的效率以及利润的创造，基本上都是从这里开始的。

x酒店，作为改革开放最先成立的一部分酒店，拥有在当时比较先进的设备和住宿条件。作为中国重要的商业和工业城市，拥有足够的商务客人，从宾馆的统计来看，80%的客人都是在企业或商业集团代表，其中很大一部分是长期选定作为下榻宾馆，并和宾馆签订有长期合作协议。这些商务客人的住宿成为这样的商务酒店的重要盈利点。

前台分为早班、中班和通宵班三个班，轮换工作，并一周一休。除通宵班为一人外，早班和中班都各有三人担当。其中一人为专职收银，另外两人按照实际工作量情况分配剩余工作。这样的安排比较宽松，既可以在工作量大的情况下分配为一人收银，一人登记推销，另一人负责其他服务和联系工作。而且还可以缓解收银的压力，让收银可以做到头脑清明，不出错。最重要的是，这样的工作方式，可以很快让新人获得经验，在工作量小的时候由带班同事指导，工作量大的时候又可以更多的吸收经验，迅速成长。但是，问题也是显而易见的。

由于这种基本没有处于精细管理的状态下，因此，个人的责任很不清楚，责任不清直接导致的就是权力不明，出现了问题的时候自然会互相推诿，这个问题不是通过教育培训能解决的。互相推诿，本来就是人的天性，所以，必须解决这样的问题，一人一岗位，这样的管理方法在很多世界知名酒店早很多年已经开始应用了，传到国内也有一段时间了。从各地的经验来看，这样是可以有效的提高前台接待和其他工作的效率，并且可以给客人以整齐，有秩序的感觉。根据消费心理学的相关内容，我们知道，有秩序的环境，会给人以质量的提高感，有优越感，自然会加深对经营单位的好感，这个时候再配合以优质的客房服务，酒店在客人眼中的地位会迅速提升。

另外，已经存在了比较合适的房态显示和处理系统，但是没有得到很好的应用。对于这个问题，我做了一个简单的分析。

问题：

在房间退房之后，一般情况客房服务员需要20-30分钟时间做房，这个速度是具有一定的随机性的，客人不同，做房需要的时间也不一样。但是在由于现在的操作流程是：客人退房――房间查酒水――房态置ok房――准备新客入住。在很多情况下，客人的选择是具有集中性的，这主要是由于客人的选择具有趋同性，因此有些客房的入住率和新客更新率非常之高，这个现象是由客人习惯、房价、季节等很多条件共同决定的。在我们现有的操作流程中，没有给客房服务员预留时间做房，经常出现房间没有做完就通知楼层开房，然后客房服务员经常会有怨言。这样的情况很不利于客房服务质量的提高。因此，我提出，一定要把现有的电子房态显示监控系统良好的有效的利用起来。

主要的做法有以下两点

1、重新规划从客人退房到置ok房的流程，尽量吸取客房和前台两方面服务员的实际经验，做出最有效率的操作流程和责任分工。

2、从退房到客房服务员做房，由客房领班查房之后再确定是否可以置ok房，这样的操作是为了避免上述情况。

另外，由于前台员工很长时间都是应用纸笔记录的方式进\*态管理，因此加强对电脑的使用可能需要比较多的培训和规定。这种转换可能会有一些难度。但是，相信只要管理层肯这样做，员工又可以提高工作效率，自然是会收到不错的效果的。

**收银员实训小结篇八**

时间如白驹过隙，飞快地流逝着。昨天已成为永远。我们既不需要面对昨天，也不需要面对未来，需要面对的是现在。不论昨天是否成功，那都不重要，重要的是在现在做到最好。

有句俗话说的很对，！淘汰，并不是你能力差，而是你是否在意你现在的工作。是的，其实不是你没有能力去胜任这份工作，而是你不喜欢这份工作，所以做不好。其实每个人对他的现状都是不满的，但是为什么在这种不起眼的工作岗位上有的能取得成功，而有的却一天不如一天；最后被淘汰呢？其实很简单，那就是对工作的态度不一样。

工作一年了，在这一年中我做了些什么，有些什么高兴与苦恼的事。回想过去有很多辛酸苦乐，在工作态度上也迷失过方向，走了一点小小的弯路，不过那都是将要过去的事了，总结错误，用于下一年的工作中，那才是我现在要做的。也许各位同仁认为在工作中没有什么乐趣，如果你这样想那么就错了。其实只要善于发现，工作中是有很多值得我们高兴的东西。

有的时候我也会抱怨怎么搞的，不忙的时候不排我上收银，一忙就排我上收银，当然我们都知道，在最忙的时候，收银员是最累的，又怕少钱多钱，又会被顾客骂两句，有感情的人都觉得心情不爽。但是当我来好好想一想，为什么会这样。也许因为他们认为我有这个能力，所以才会排我上这个最忙的时段，难不成排新员工来上吗？静下心想一想，我的这些抱怨都是错误的。其实只要善于抓住幸福，幸福就在我们身边。当我用最快的速度备好餐，然后呈递给顾客时，顾客的一个满意的一笑，这难道不是我最大的幸福吗？

有的时候我也会抱怨怎么会这样，我经常做一些扫地，收餐盘，拖地一些无趣的小事，连小学生也会的事，直到有一天我年看了两个故事后，我的态度改变了。第一个故事说：日本的一个高官，曾经在他年青的时候发生的一个真实的故事，他年青的时到一家酒店当服务员。开始的时候经理叫他去洗厕所，他认为这份工作，没意义。整天无心工作。他的心事被经理发现了，就当着他的面把厕所洗干净后在马桶里装了一杯水喝了下去。经理的举动让他太为感悟。后来他学会了认真细心的工作。最后取得了成功。

还有一个故事是肯得基老总相到外地发展，于是就在当地招一名总经理，当所有考核都过关后，最后一项考核是清洗卫生间，这让所有考生都很惊牙。最后他通过了最后一项考核。后来他的老板告诉总经理他家的卫生间一直是他清洗的。

可以看出，一个干大事的人也经常干一些小事。这些看似小事的事，正是成就一个人一生的关键。谈到这里你还认为这些事不起眼吗？新的一年就要到来了，我相信我一定能做到最好。

**收银员实训小结篇九**

我是xx级旅游与酒店管理专业的毕业生，通过学校安排来到宾馆，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队每一天。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，正是这一次次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：

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小、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：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。

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！

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，面队即将来临的难题。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。

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。

以上是为我此次实习的一些感受和想法，作为一种感受，它可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。

最后，感谢酒店能提供这样的实习机会，感谢老师的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好！

**收银员实训小结篇十**

我们的班次主要分为三个班次：早班、正常班和晚班，早班是早上七点到十点，我们要在早上七点之前到岗，做好准备工作，打开电脑，登陆好收银系统，到前台领取备用金和钱柜的钥匙，因为在早上酒店要为住房的客人提供自助早餐，我们的工作也很简单，就是在刷卡机上刷一下客人的房卡，确定早上的用餐人数，餐厅规定，每个房间的只能有两个人吃早餐，其中有一个人刷房卡，另一个则要做无卡登记，就是在一张无卡登记的卡上，将其登记在其所住房间号上，如果在他们同行中还有第三个人，我们就要按每人48元的标准去收费，一般这种情况很少，但是也存在，有时候也会有客人趁我们不注意就悄然无声的进去。所以要我们特别注意。询问客人的房号以及人数，做好确认工作。最后要将人数统计起来，交到前台确认签字。

我们的正常班就是早上10点到下午的一点，晚班是下午一点到晚上九点，我们要提前10分钟到岗，检查收银工作设备是否处于工作状态，查看零钞是否充足，如果不够，就要打电话给出纳，问是否可以兑换零钞，她说可以，我们就要准备好自己需要的整钱去出纳办公室兑换，一定要点清楚钱数。我们上正常班和晚班的时候，上一个班次的人会与我们交接现金库存，这时候我们需要认真的点一下钱数，确定金额，以便确定责任，并且查看交班本记录上上一班未解决的事情，查看上个班次收银自查账目，交账以及其他物品的交接，接收收银台所有抽屉、保险柜的钥匙，接收发票结余金额、收据，发票和收据一定要连号，接班无误后再交接班签名确认并请上一班收银员将自己工号退出系统，使用本班次收银员工号进入系统，收银员的工号密码不可以泄露，这样是为了明确责任。还需要把吧台卫生打扫干净，物品摆放整齐，以备领导的检查。

在正常班和晚班的时候结账的数目比较大，结账方式也有很多种，比如现金，刷卡，挂房账，用消费卡，签单等等，刚一开始听到这些真是一个脑袋两个大，这些结账方式不同，让我们做账的方式也不同，记住这些真的是很难，刚开始总是一不小心就犯错。

1、现金结账，要核对人民币票面各处的防伪标志和人民币票面是否完整无损。

2、信用卡结账，用pos机先刷一下客人所持的卡，核对信用卡背面签名及正面凸出来的数字是否一致，按照提示步骤操作，输入顾客所消费的金额，然后让客人输入密码，最后pos机会出小票，将一张小票给客人，另一张保存好，信用卡结账时持卡人必须在消费小票上签名。

3、签单结账，所有签单客户必须有消费客人签名，所有签单客户结账时需要对照签单申请表的签名样式才可以挂入签单账户中，非酒店签单客户必须担保人签名后，消费客人在账单上注明其单位名称，姓名，联系电话才可以挂账。

4、客账结账，客人要求挂房账时，先让客人出示房卡，确定是本酒店顾客后，打电话到前台是否能挂账，确定后让客人在账单上签名写房间号。餐厅收银员立刻把账单送到前台，收银员核对房号、签名、金额，核对无误后双方收银签名确认，再由餐厅收银员从系统转入此房间账户。

5、会员卡结账，酒店会员卡分为明珠卡、白金卡、金卡、消费卡，所有的会员卡结账时必须打印卡号。

6、宴请结账，酒店宴请由行政部开出的宴请为标准，且领导已经签名认可的，挂入宴请账户，当时未签名但是已经通知财务部一日内补签的都可以挂入宴请账户。

7、餐劵结账，自助餐劵根据票面的日期，金额在指定地点使用，收银员核对票面盖有酒店财务部印章及酒店印章戳的都可以挂入自助餐劵账户，餐劵不可以兑换成现金使用。

这么多种结账的方式记得我都头疼了，因为不熟悉这些结账方式，时不时的还会犯些小错误，有时候是忘记了，有时候是粗心大意的弄错，反正开始的时候犯了很多的错误，不过后来我都努力的学习并且努力的去记，还有师傅耐心的教导，让我最终学会了这些，也算是皇天不负有心人啊。

客人消费后，如果有需要，还要为客人开发票，刚来的时候师傅就教过我开发票。结果有一次刚好师傅不在，有位客人要发票，我就顿时手忙脚乱了，只好给客人说对不起，让他稍等片刻。开好了给他拿去，当时很后悔师傅讲的时候自己没有好好的听，用心的记。后来师傅回来了，我给她说了，她就很快的开好了，也没有责备我，又给我讲了一遍开发票的流程，原来客人消费后先要填写发票领取单，用账单给顾客开发票领取单，要注明消费金额，部门，日期，台号，大小写，收银员姓名，还不能涂改发票领取单，开完以后要仔细核对好信息，之后交给客人，让他到前台去领取发票。

每天结完账单后，要核对每份账单是否用了对的结账方式，每一份账单都要做手工报表，如果是现金结的要盖现金收讫的章，开了发票的要盖发票章。还要写内部投款单，一式三份，黄联跟着现金走，粉联跟着报表走，白联留下。每天下班前要先核对手工报表与系统报表的金额是否正确，如果是正确的，就将手工报表和系统报表都打印出来，核对现金，信用卡，签单，消费卡等金额，保证账务的试算平衡。当一切都核对正确后，将所有现金的数额写在现金袋上，把现金装入现金袋，打电话给保安，必须在保安在场的情况下，将现金袋，手工报表，账单一起投到前台。在记录本上签字，让保安也确认签字。这样这一天的工作就算完成了。

**收银员实训小结篇十一**

一、实习目的：

光阴如梭，高中生活即将结束，对于即将毕业的我们，相较于前两年的理论学习，毕业实习则是我们高中生涯的最后一门实践课程，在此期间，我们每个人都迫切希望能够通过个人的亲身实践来检验一下自己在高中生涯中所学知识的实际应用的针对性和相应掌握的程度如何。20xx年1月17日，我来到银泰百货武林店，开始了我的实习生活。

二、实习单位及岗位介绍：

银泰百货武林店成立于1998年11月16日。是一家以“年轻、时尚”为定位的百货公司。它涵盖了百货、娱乐、休闲等多方面的购物体验。我担任的职务是收银员，虽然期间经过了部门的调动，但对于收银这一职位我还是做到了从无差错，认真负责并且有始有终。我觉得收银员这个岗位有着一定的重要性和危险性但同时也是一门技术活。

三、实习内容及过程：

为了能将所学知识与实践应用更好地结合起来，在由学生变成工作者的转型期，承前启后是实习所要把握的必要环节，虚以好学方自强。对于开始的适应阶段，每位同学对自己对他人和对工作都必须做好一定的主观和客观的认识及评价。

我所负责的主要是收银工作，是对所有来银泰购物的顾客一种零距离服务。几个月的实习生涯虽然很短，但是我却在这短短的时间里学到并掌握了不少收银、服务、人际交往等方面的技术，将学校所学理论知识与相关工作有机融合在了一起。所以总的来说，这几个月不仅是一种收获，也算是出身社会后的一种成长和磨练。转眼间我们的实习生活就要结束了，在写实习报告时，回头看看这些日子的工作日志和个人总结，感觉不是莫须有的空虚，而是实实在在的充实。

1、工作能力。

在实习期间，我认真地做好本职工作，能够虚以求学，同时还对每一天的工作记录、工作项目、工作动态有次序的整理起来，写成工作日记，以备以后参考学习。期间，能主动地向老员工请教，借鉴其经验，取其长补己短，虽是初入社会，却很快地适应了这种实习工作。一段时间后的单位反馈情况表明，我们的学生基本上都具有较强的工作适应能力，并且具备了一定的组织能力和与人沟通能力，受到实习单位的一致好评，我觉得很开心，我知道，这不仅是个人的荣耀，也是学校的荣耀，因为我们都是开元商贸职业学校培养出来的好学生。虽然在学校学的是企业管理专业，但通过在校期间学的其他方面的知识(如中级营业员、电子商务师等)，让我们能较快适应并胜任单位所交待的相关工作，在这一点要感谢学校给我们提供pos机房以及多次指导练习机会。正是有了之前那些知识作为如今实习的平台，我们每位学生才能更广泛更全面地涉猎到更多的知识，也为如今的工作打下了一定的基础。实习期间，作为一名实习生，我们在完成本职工作期间，也帮公司做了许多其他方面的实际工作，为企业的效益和发展做出了一定的贡献。

2、实习方式。

进入实习岗位，实习单位考虑到我们都是实习生等因素，便指定安排相关人员采用师傅带徒弟的形式对我们进行培训，通过必要的工作前培训来提高日后所需工作的相应技能。在工作中，我们实习生们都能够严以自律，遵守实习单位的规章制度，按时上下班，认认真真完成实习单位所交付的任务。虚心向学，提高个人的工作技能，努力加强实践知识，力求在实习单位做出自己更大的贡献。我们实习生虚心好学的工作态度，自奋自律的工作原则均受到了实习单位及其指导师傅良好的评价。

3、实习收获。

服务知识和技术在实践中有了很大提高，理论知识与实践能力均已熟练掌握;提高了与人交往方面语言沟通表达能力，学会不少做人方面的道理;汲取了一定的工作经验，为以后再就业和个人能力再提升打下了坚实的基础，就顺利毕业做好了充分的准备。

4、领导关注。

在实习期间，对于在岗实习生，学校相关领导都在不同时间、不同周期进行了追踪查看，及时了解实习生的最新近况和最新动态，对大多数适应力强的学生给予了肯定，针对部分尚未完全脱离象牙塔生活的实习生进行了引导工作，不同层次地做了相关的思想教育。实习学生都能积极配合企业管理工作，在相关工作岗位上起到了良好的促进作用。普遍得到了实习单位的首肯。

四、实习总结及体会：

想起刚做实习收银员时，面对问题总是手忙脚乱，现在却已渐渐熟悉并独立完成公司所交任务，感觉真是一种收获、一种个人能力的提升。但我明白，实际操作其实远远要比理论知识复杂的多。所以必须经常加强理论知识学习，增加实践能力和认知度。时时严格要求自己，在摸索中了解更广、熟识更多，将所学理论与实践有机结合，从而进一步提高自己的技术能力和服务能力，以便在日后的工作中能够达到得心应手。我们的实习生活很快就要结束，实习时间虽然很短，却学到了不少课本没有的知识和技能。我相信，凭着自己在学校期间所掌握的知识和自己以后不断的努力，一定会做好并且做的更好。不管以后将会从事何种方面的工作，对我而言这段实习生活都永远是我成长历程的一个转折点，也是我从一个即将毕业的学生向“工作者”迈出的新起点。

个人工作报告：

我是一名入职不久的新员工，但在公司也将近有几个月的时间了。在这几个月的时间里，我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，这对我来说是十分宝贵的。同时也是自己取得的巨大进步。

商场的工作大家或许会觉得是一件很轻松的事。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，才感觉到其中很多的困难，并不是想象中那么简单，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能做好!

通过几个月的工作和学习，卖场的工作我可以应付自如了。这几个月的时间里，我一直保持着热情、平和的心态。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，但我觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服困难。这是公司的需要更是自己工作的需要。

时光飞逝，虽然自己在这份岗位中只工作了短短几个月时间，但给自己的的感受却很深。只有做好做精自己的工作才会有美好的明天。努力吧!

**收银员实训小结篇十二**

一、实习目的：

光阴如梭，高中生活即将结束，对于即将毕业的我们，相较于前两年的理论学习，毕业实习则是我们高中生涯的最后一门实践课程，在此期间，我们每个人都迫切希望能够通过个人的亲身实践来检验一下自己在高中生涯中所学知识的实际应用的针对性和相应掌握的程度如何。20xx年1月17日，我来到银泰百货武林店，开始了我的实习生活。

二、实习单位及岗位介绍：

银泰百货武林店成立于1998年11月16日。是一家以“年轻、时尚”为定位的百货公司。它涵盖了百货、娱乐、休闲等多方面的购物体验。我担任的职务是收银员，虽然期间经过了部门的调动，但对于收银这一职位我还是做到了从无差错，认真负责并且有始有终。我觉得收银员这个岗位有着一定的重要性和危险性但同时也是一门技术活。

三、实习内容及过程：

为了能将所学知识与实践应用更好地结合起来，在由学生变成工作者的转型期，承前启后是实习所要把握的必要环节，虚以好学方自强。对于开始的适应阶段，每位同学对自己对他人和对工作都必须做好一定的主观和客观的认识及评价。

我所负责的主要是收银工作，是对所有来银泰购物的顾客一种零距离服务。几个月的实习生涯虽然很短，但是我却在这短短的时间里学到并掌握了不少收银、服务、人际交往等方面的技术，将学校所学理论知识与相关工作有机融合在了一起。所以总的来说，这几个月不仅是一种收获，也算是出身社会后的一种成长和磨练。转眼间我们的实习生活就要结束了，在写实习报告时，回头看看这些日子的工作日志和个人总结，感觉不是莫须有的空虚，而是实实在在的充实。

1、工作能力。在实习期间，我认真地做好本职工作，能够虚以求学，同时还对每一天的工作记录、工作项目、工作动态有次序的整理起来，写成工作日记，以备以后参考学习。期间，能主动地向老员工请教，借鉴其经验，取其长补己短，虽是初入社会，却很快地适应了这种实习工作。一段时间后的单位反馈情况表明，我们的学生基本上都具有较强的工作适应能力，并且具备了一定的组织能力和与人沟通能力，受到实习单位的一致好评，我觉得很开心，我知道，这不仅是个人的荣耀，也是学校的荣耀，因为我们都是开元商贸职业学校培养出来的好学生。虽然在学校学的是企业管理专业，但通过在校期间学的其他方面的知识(如中级营业员、电子商务师等)，让我们能较快适应并胜任单位所交待的相关工作，在这一点要感谢学校给我们提供pos机房以及多次指导练习机会。正是有了之前那些知识作为如今实习的平台，我们每位学生才能更广泛更全面地涉猎到更多的知识，也为如今的工作打下了一定的基础。实习期间，作为一名实习生，我们在完成本职工作期间，也帮公司做了许多其他方面的实际工作，为企业的效益和发展做出了一定的贡献。

2、实习方式。进入实习岗位，实习单位考虑到我们都是实习生等因素，便指定安排相关人员采用师傅带徒弟的形式对我们进行培训，通过必要的工作前培训来提高日后所需工作的相应技能。在工作中，我们实习生们都能够严以自律，遵守实习单位的规章制度，按时上下班，认认真真完成实习单位所交付的任务。虚心向学，提高个人的工作技能，努力加强实践知识，力求在实习单位做出自己更大的贡献。我们实习生虚心好学的工作态度，自奋自律的工作原则均受到了实习单位及其指导师傅良好的评价。

3、实习收获。服务知识和技术在实践中有了很大提高，理论知识与实践能力均已熟练掌握;提高了与人交往方面语言沟通表达能力，学会不少做人方面的道理;汲取了一定的工作经验，为以后再就业和个人能力再提升打下了坚实的基础，就顺利毕业做好了充分的准备。

4、领导关注。在实习期间，对于在岗实习生，学校相关领导都在不同时间、不同周期进行了追踪查看，及时了解实习生的最新近况和最新动态，对大多数适应力强的学生给予了肯定，针对部分尚未完全脱离象牙塔生活的实习生进行了引导工作，不同层次地做了相关的思想教育。实习学生都能积极配合企业管理工作，在相关工作岗位上起到了良好的促进作用。普遍得到了实习单位的首肯。

四、实习总结及体会：

想起刚做实习收银员时，面对问题总是手忙脚乱，现在却已渐渐熟悉并独立完成公司所交任务，感觉真是一种收获、一种个人能力的提升。但我明白，实际操作其实远远要比理论知识复杂的多。所以必须经常加强理论知识学习，增加实践能力和认知度。时时严格要求自己，在摸索中了解更广、熟识更多，将所学理论与实践有机结合，从而进一步提高自己的技术能力和服务能力，以便在日后的工作中能够达到得心应手。我们的实习生活很快就要结束，实习时间虽然很短，却学到了不少课本没有的知识和技能。我相信，凭着自己在学校期间所掌握的知识和自己以后不断的努力，一定会做好并且做的更好。不管以后将会从事何种方面的工作，对我而言这段实习生活都永远是我成长历程的一个转折点，也是我从一个即将毕业的学生向“工作者”迈出的新起点。

个人工作报告：

我是一名入职不久的新员工，但在公司也将近有几个月的时间了。在这几个月的时间里，我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，这对我来说是十分宝贵的。同时也是自己取得的巨大进步。

商场的工作大家或许会觉得是一件很轻松的事。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，才感觉到其中很多的困难，并不是想象中那么简单，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能做好!

通过几个月的工作和学习，卖场的工作我可以应付自如了。这几个月的时间里，我一直保持着热情、平和的心态。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，但我觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服困难。这是公司的需要更是自己工作的需要。

时光飞逝，虽然自己在这份岗位中只工作了短短几个月时间，但给自己的的感受却很深。只有做好做精自己的工作才会有美好的明天。努力吧!

**收银员实训小结篇十三**

前台是酒店服务的窗口。我的岗位是实习前台收银员，主要负责酒店客房、餐饮等各项帐务的结算，为酒店运行起着举足轻重的作用。在此我想谈谈几年来从事收银工作的心得总结：

客人走进酒店后，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体味到宾至如归的感觉。即使在结帐服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍以笑脸相迎，相信再无理的客人也没有道理发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”嘛！。

前台服务人员每天都会接触到不同类型的客人，针对不同类型的客人我们应提供不同的服务，其服务宗旨是不变的“把宾客当作我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务最高命令，永不说‘no’”。对酒店的常客，我们提供礼貌细微的服务，首先要了解客人的习惯，比如客人一般在几点退房，我们可以提前把帐务整理好，等客人来时直接退房即可，这样一来，即能为客人节省时间，又能让客人感觉到在我们酒店颇受重视，相信下次客人来济南时依然会选择我们名雅。

当客人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，因为客人想得到是准确的答复。但无论如何这并不意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他的问题不是你可以马上独立解决的，而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐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，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关已，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

“剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。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。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！名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧！

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找