# 餐饮前台收银的年度工作总结2024年最新

来源：网络 作者：落花人独立 更新时间：2024-08-19

*报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。餐饮前台收银的年度工作总结2024年最新一前台收...*

报告，汉语词语，公文的一种格式，是指对上级有所陈请或汇报时所作的口头或书面的陈述。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的报告吗？下面是小编帮大家整理的最新报告范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**餐饮前台收银的年度工作总结2024年最新一**

前台收银2024年终工作总结5篇

前台收银2024年终工作总结（一）

不知不觉在公司工作将近有一年的时间，转瞬之间已经到年底。也许对大家来说，做一名收银员是一件很简单的事情，收银员只负责收钱，其他员工各司其职，不会有什么难。我以前也是这么认为，可是现在，等自己成为一名收银的时候，才知道并不是想象中那么简单。其实，无论做什么工作，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能够做好！现将在这一年的工作总结如下：

一、时刻遵守商场纪律

作为与现金直接打交道的收银员，必须遵守商场的作业纪律。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公款私挪的现象。收银员在进行收款时，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。

二、有序离岗，认真做事

收银员临时离岗，要将“暂停收款”牌放在收银台上。如有其他收银员接岗，清点出备用零钞给接岗人，将其余现金另外分开锁好。回岗时，核对接岗人收到的现金与小票金额是否符合。

三、按公司规定办事

严格按照公司规定的收款程序进行收款，必须做到：收款前，对小票上的每一笔金额用计算器核实一遍，核算无误后再录入到电脑。电脑上录入的专柜号与价格，要与专柜开的小票相符。在收款过程中坚持要做到：唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。在收款过程中做到：不漏收、不少收、不多收。收款后，检查打印的小票的专柜、金额与专柜开出的小票的专柜、金额是否一致。

四、礼貌待客，热情耐心

对待顾客要用礼貌用语，说话语气要尊敬、亲切，不要对顾客大声说话。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个顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，这样会让你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。

以上是我个人在工作中的体会与总结，我会保持这种积极正面的状态，争取在2024更优秀！

前台收银2024年终工作总结（二）

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一年的工作时间了。转瞬之间已经过去了好长时间，在这一年的时间里，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xx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！

通过近一年的工作和学习，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。在这一年的时间里，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工作总结吧。

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，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一年的时间，但给自己的的感受却很深，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。

前台收银2024年终工作总结（三）

过去的一年之中，让我得到了许多，同时也失去了许多。得到与失去这都是必然的，不过我要从中总结出经验去逆补那些失去的东西。只有这样才会有所进步！2024离我们是越来越远，成为了历史，就不必多想以往的事情。一年之计在于春，现在已经进入了春天，春天估计是大家向往的季节。新春的到来，就让我们以新的心情，新的面貌，新的态度去工作好新的一天。

作为一名收银员来说，我觉的对工作应该是认真仔细，对于前台来说这些是远远不够的，我知道前台是超市的一大亮点，经理能够把它交给我，说明你相信我能够做好！

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，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！

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！

前台收银2024年终工作总结（四）

我是今年三月份到单位工作的，在领导和同事们的大力帮助下，我顺利地通过了实习，个人的业务基础水平也有了很大的提高，较好地完成了一名收银员的工作任务，得到了领导肯定和同志们的好评。

一、好的方面

1、不断加强自身学习，业务水平大大提高。

酒店的设施、管理和工作都体现了\*级的水准，自己以前也有从事收银工作的经历，但到了新的工作岗位上却出现了一些不适应。在业务主管和同志们的大力帮助下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就积极虚心的向工作经验丰富、业务水平高的老同志请教，在通过自己的不断努力下，很快就胜任本职，完成任务较好。

2、爱岗敬业，个人能力素质得到不断加强。

来到酒店工作以后，自己对这里的环境和工作内容都非常的喜欢。单位平时注重对员工全面素质的培养，在学习了礼仪常识、管理课程、安全常识、英语的日常用语和日常行为道德规范等课程后，我们的能力素质得到了不断的提升，团队精神和集体荣誉感大大加强。

3、严于律己，遵守单位的规章制度。

在平时的工作中，我能够按照酒店的管理规定严格要求自己，做到不迟到，不早退。做为收银员，我能够严格落实财经制度，按照职责权限收帐出单，从没有发生侵占单位利益和谋求私利的情况，确保经过自己手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。

4、尊重领导，团结同志，服从管理，乐于助人。

作为一名员工，我能够自觉服从上级领导和管理，主动配合好工作，遇事常请示汇报。平时生活中，关心照顾身边的同事，积极帮助需要帮助的人。不传播小道消息，不背后议论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。

5、注重言行，树立文明、健康、良好的员工形象。

在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，耐心的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

二、存在问题

1、自身的学习抓得还不紧。

平时生活中，还不能抽空加强文化知识的学习，充实提升自己，所读的书也多半是一些娱乐和消遣的杂志。

2、工作的主动性、团结协作意识还有待加强。

工作中对上级安排或者本职范围内的事情都能尽心尽力去做好，但在协助他人完成工作和参加单位的一些培训时还表现得不够积极。

三、2024年打算

1、加强学习，不断提高自身的文化素养。

要加强对文化知识的学习，特别是对外语的学习。争取做到每月读一本好书，每周写一篇小文章，每天看一张报纸。

2、努力钻研本职业务，提升职务技能。

不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。

3、踏实努力，为单位建设发展继续贡献力量。

在单位工作的这一年是我学到知识、增长本领的一年，也是我成长进步、开心快乐的一年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。

前台收银2024年终工作总结（五）

一年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我能严格要求自己，较好的履行作为一名前台收银员的职责，圆满完成自己的工作。作为收银员必需要用一颗积极、热情、主动的心去服务每一位顾客。在工作中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。一定不能带有负面的情绪，这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。工作中要做好以下三点：

一、急客人之所急，想客人之所想

我们的服务宗旨就是一切为了客人，让客人称心，使客人满意。顾客就是上帝，用对待亲人的态度对待客人。

二、对顾客以微笑

给自己微笑，让自己更有自信，给客人微笑，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。

三、不要对客人做出没有把握的承诺

答应顾客的一定要做到，不能明确自己是否能做到，就不要给顾客承诺。不然如果没有帮顾客解决好问题，只会让客人降低对酒店的信任程度，也影响了超市的形象。

在这一年的工作时间里，我知道有好多的地方没有作到位，可是这些我都可以在以后的工作的过程中不断改进。我懂得不管以后决定在哪里发展，既然现在选择这里，就好好地做好自己的本职工作。不管做什么工作，都要认真负责，做了就好好做。

虽然在别人眼里收银只是微不足道的工作，但是这里确实让我得到了锻炼。简单的工作都做不好，还提什么理想抱负。在这里，同事也教会了我很多东西。比如热情主动的学习，不懂的要及时询问，做好备忘记录。没有哪个人有义务告诉自己应该做什么，不应该做什么。一切都要自己用心，自己去发现，去总结。

**餐饮前台收银的年度工作总结2024年最新二**

广州速拓软件科技有限公司

使用餐饮收银软件优势:

1．形象需求

现在的娱乐饮餐行业在出品和服务方面的很有特色，环境幽雅，装修豪华,给客人的感觉是，出品优秀，服务一流，但还在使用手工方式来处理问题运作方面“现代感”略显不足。

2．安全需求

手工管理方式在安全方面有很多不可避免的问题：

1）在收银方面手工计算容易产生错漏，轻则百元，重则千计，漏计企业损失事小，错计客人投诉事大，一但发生错漏，易造成客人误解（宰人、虚报乱报价格），企业声誉将受到很大影响，客人流失在所难免。（自动计算出每桌的费用）；

2）收银与楼面合作漏单或漏品，此类事情经常发生，一般都是真对自己的朋友或熟人，下单不计单，手工管理一般使用厨部留单，事后与前台收银帐单对帐来监控，但厨部单据较乱，单量一大基本无法对清，也很难跟踪到责任人。（统计服务员的工作量）；

3）收银与楼面串通，不知会顾客，暗中打折，私拿折扣款（打折权限）；

4）收银员更改菜单少收帐款（营业报表记录）；

5）收银员私拿票据无记录（收款报表记录）；

6）由于餐券不回找,需防止收银员以餐卷应收余额充现金的情况等等（收款方式记录）。

3．服务需求

1）提高收银结帐时间：客人在结帐时的耐心是很有限的，此时也最易产生投诉，结帐时怕发生错漏，收银员都较为谨慎，特别是出品较多的大单，核价计价速度更是缓慢。结帐时间过长，已成为某些客人逃单的理由。提高结帐速度，改善服务，这是重要一环。

2）提高咨客服务质量：咨客的作用是带位，引座，避免带着客人空跑，或不合理的台房安排。（桌位的管理）

3）提高楼面的服务质量：只有及时了解决客人的就餐时间，上菜情况才能更好的在不同的状态下为客人做好服务。

4）提高厨部的服务质量：客人催单是再普通不过的事了，原因是厨部没有做好合 广州速拓软件科技有限公司

理的出品顺序及时间安排所置，如果厨部能预先知道各出品的下单时间，就可避免某出品被长时间搁置不出，减少客人催单情况（后厨小票包含菜品，桌位，时间）。

5）提高服务人员的服务质量：安装软件后减少了服务人员的跑动时间，客人需要服务时服务人员可以及时地到达，提高了服务质量。

4．管理需求

1）事后管理不能满足管理要求

一般在餐厅或酒店目前手工管理理想的状态是：每日能在收市后一小时内，统计生成出当日的营业日报。月底生成简单的统计分析报表。这些报表都很简单，粗糙，缺少明晰的解释，如果要做的相当仔细，拿又要花费大量的人工时间。企业的经营情况不能及时的得到，使经营决策者常常得不到数据的支持，而无法及时地做出新的决策（庞大的营业报表精确到每个桌位，菜品）。

2）管理方面人手不足：

手工管理在某些方面常常心有余而力不足，如做好时段客流分析，就能合理安排不同时段的人力资源，做好“出品成本核算”，就能合理安排菜式品种，做到利润最优，做好“出品销售排行”就能及时了解客人的喜好，并做好备料等工作

3）电脑管理的优势

采用计算机管理餐饮娱乐的企业可以节省人力32%，降低消耗19%，提高服务速度68%，同时还可以提升企业形象和信誉，并提高顾客满意度，大大增强企业的竞争能力和管理水平，综合效益是非常明显的。最重要的就是成本控制的思想穿整个系统，酒家的人、财、物三方面的成本控制成功与否关系到经营的成败。

总体概括来说可以餐饮软件主要可以帮助管理者实现如下功能：

一、数据分析，为餐厅经营提供数据支持。比如，什么好卖，什么不好卖；什么时段好卖；什么位置好卖；哪个服务员推销的能力强；什么消费方式客人容易接受；什么餐品成本高；什么餐品成本低；每个菜是怎么做的；库存变化量等等。善用这些数据分析，可以改善餐厅经营状况。合理利用这些数据分析，可以提高餐厅的管理水平。

二、可以避免某些弊端。比如收银员吃钱；库存管理混乱；菜品采购问题等等。从这些方面节约的钱，可不是小数目。

三、假如你在外地又要管理餐厅，餐饮管理软件可以提供你管理的途径。其他的餐饮管理软件我不知道，我做的软件可以。

广州速拓软件科技有限公司

四、餐饮连锁公司如何控制旗下分店，尤其是加盟店，“实时”监督它们的经营情况；有没有跑料；有没有违反经营规则等等，这也是新一代餐饮软件的优势。

美麦智能餐饮收银软件系统特色：

1、界面友好，操作简单。集多功能整合界面，2步完成结账操作。运行稳定不当机，全触摸屏点菜和查询，即见即点，图形化界面，美观实用。

2、结算方式灵活多样，支持现金、礼券、会员卡、赊账等。提供多种灵活折扣方式，包括单笔折扣、整笔折扣、会员折扣、金额折扣、比例折扣等。同时提供服务费、附餐、免单等自动计算功能。

3、会员管理。包括：会员储值、会员折扣、会员积分、积分兑换等等。

4、即时打印，即点即打。分类打印，按岗位打单。实时的贴杯打印 系统带有实时的贴杯打印功能，杜绝了贴杯打印丢单的现象；可以自定义厨打方式及打印内容，可实现 “一大类一单”、“ 一小类一单”、“一菜一单”和“一台一单”，全程监控打印，%不掉单。

5、套餐管理。定价套餐、调价套餐自由设定。套餐设置简单，快捷的套餐更换;更方便灵活的实现品项的更换和计算价格的差异。

6、丰富多样的报表，便捷的利润分析 餐饮管理系统助您轻松地计算原料消耗、进行成本核算，并且统计出相应菜品的利润，便于价格的设定和管理。系统提供了丰富的报表功能从营业状况、毛利到每天的客流量、客座率、菜品销售 时段销售统计、日营业数据等，为您提供相应的经营决策信息。

7、智能管理。自动发送报表邮件。智能避税（设定显示部分营业数据）

8、总部管理系统。专为连锁餐饮品牌打造，轻松管理各店在售商品，促销信息，即时查询各店营业数据。可以对各区、各店营业数据进行纵向、横向对比。

广州速拓软件科技有限公司

本文来源于： 科学决策，齐心协力，酒店年创三点业绩

（一）经营创收

XX年（812月）经营收入 万元，其它业务收入万元，总收入达 万元（其中：餐饮部为 万元，房务部为 万元，全年客房平均出租率为 %，年均房价元。营业成本 万元，毛利额 万元，综合毛利率为，营业费用为 万元，营业税金为 万元，管理费用为 万元，财务费用为 万元，营业外支出 万元,利润总额亏损 万元。

（二）管理制度创利

俗话说“人管人气死人，制度管人人服人”，规章制度是一切工作开展的基石。酒店自试营业以来，随着各项工作的深入和当地酒店业的特性，试营业时由管理公司制定的一些制度的不合理性和不适宜性显现出来，并制约一些工作的顺利开展。

各部门根据实际工作中的遇到的问题，逐步建立了与本部门工作相适宜的规章制度，落实到每一个工作岗位，并以每月的绩效考核为检查标准，且与个人的工资挂钩。

目前酒店各项制度规范，政令畅通，有章可循，有据可依，“制度管人”真正落到了实处。

（三）安全创稳定

酒店通过制定“大型活动紧急预案”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，经理级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

第二 品牌管理，酒店主抓八大工作

（一）以对外协调为主，建立良好社会关系

酒店自XX年8月15日试营业以来，一直处于半施工半运营的试营业期，酒店的消防未验收，致使营业执照及相关的手续未进行办理，也导致了各相关职能部门对我酒店进行了多次检查并下发处罚单，通过总经理办公室的对外协调、沟通，免除了市文化稽查大队、市卫生防疫站、市卫生局、派出所等部门的近10万元的罚款，避免了酒店的经济损失，并借此也与这些职能部门建立了良好的社会关系。

（二）以财务管理为目标，抓好每一项工作

1、会计基础工作方面

为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，在遵守财务制度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥了会计工作的重要性。

2、会计管理方面

加强了酒店的资产管理、债权债务管理，加大了酒店各部的监督职能和货币资金管理。严格执行集团财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记；对酒店债权债务认真清理，每月及时收回各项应收款项；对酒店前台收银到日夜审、出纳、日常采购价格、客房成本控制等进行监督，严格控制；由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，做到万无一失。

3、对内、对外协调方面

协助领导班子控制成本费用开支，编制费用预算，合理制定经营部门收入、成本、毛利率各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料，为领导决策提供了依据。及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问题，为酒店为个人提供合理避税的依据。

（三）以效益为目标，抓好销售工作

市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声誉，树立良好公众形象的一个重要窗口，它对总经理室进行经营决策，制订营销起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道、开拓市场、提高经济效益和社会效益起到重要促进作用。

1、稳固了部分固定消费客户和周边几大厅局建立了良好的关系。为了巩固老客户和发展新客户，在XX年10月召开1次大型客户答谢联络会，以加强与客户的感情交流，听取客户意见。

2、开拓创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客源今年营销部将配合酒店整体新的营销体制，营销代表实行工作

日记

志，每工作日必须完成拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的二、三、四工作步骤，以月度营销任务完成情况及工作日记志综合考核营销代表。

3、自8月5日开业以来完成销售总额.4万元，完成率%。房券销售330套，会员卡销售18张。

4、投诉处理。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨，试营业5个月以来，销售部共接待并处理宾客投诉约65起，为酒店减少经济损失近万元，争取了较多的酒店回头客

（四）以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入市场轨道，绩效挂钩的改革举措已经正式推行，在一定的费用和毛利率标准下，一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，另一方面，却使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工作。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及部门岗位的政令畅通，令行禁止。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管理机制等方面的保证。

3、从XX年8月至XX年11月，餐饮部共完成任务的%，毛利率平均达到%。

（五）以质量为前提，抓好客房工作

1、酒店自XX年8月6日开业以来人员始终缺编，客房服务人员边开荒，边做房，工作重，压力大，但大家齐心协力，在不降低客房打扫质量的前提下，共同完成了酒店下达的各项任务。

2、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每个员工的仪容仪表不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、细、实”的工作作风。

3、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训变为一个系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。

4、生产经营和各项任务指标完成情况。酒店刚开业，知名度较低，为了能扩大酒店的知名度，客房部降低了房价，并运用房劵等优惠政策招揽客人，做到旺季更旺，淡季不淡，超额完成了酒店制定的各项任务指标。为了控制成本，降低毛利率，我们将部分用品再回收、再利用，使我们的毛利率达到了96%以上。

（六）以“四防”为内容，抓好保卫工作

1、建立健全各种规章制度：

酒店在试营业期间，按照酒店的要求，10月份制定了本部门的运行手册，并在月底与各部门签定了消防安全责任书，致使酒店在经营过程中无安全事故发生。逢到节假日就制定值班表及紧急预案使安全保卫工作不松懈。

2、管理方面

日常工作中首先采取从我做起，以身作责。特别是在酒店施工期间，保卫部人员少任务重的情况下，积极配合各部工作，保证酒店内的安全工作，为保证酒店顺利开业打下了良好的基础。

在日常工作中采取因人施教，分析人员的心理状况，采取不同的方式方法消除部门员工心里不安因素，培养协同作战的能力。不管是在应急突发性事件还是协助各部工作都达到了哪里需要那里去，统一行动，协同作战的目的。

3、消防工作

为了进一步认真落实《消防法》的规定，做到防患于未然，提高全员意识，教育酒店全体员工自上而下，从思想上重视，狠抓防火工作，在施工期间抓获盗窃3起罚款金额1600元，处理打架事件30起，抓获违规操作6起，罚款金额600元。消防安全培训150次，下发整改通知书12份都已整改。购买灭火器128具，灭火器箱子50个。接受职能部门检查3次，基本保证酒店消防设施到位，为12月份市消防局对酒店验收工作、经营工作打下了良好基础。

（七）以降耗、降损失为核心，抓好维护工作

从酒店筹备开始，工程部就一直配合施工单位对大厦的原有装饰.进行完整的拆除工作，一一登帐并运至大库，确保将拆除的损失降到最小。为节约资金，自行对酒店管理网络进行综合布线和施工，只此一项就为酒店节约资金近万元。并且，试营业期间，工程部工作人员有时经常干到凌晨六、七点钟，早晨还要照常上班，员工们无怨无悔为酒店的正常营业做出了重要贡献。

酒店开业后，工程部自己设计制作了两台巴西烧烤炉，酒店二级库房货架，负一层暖气的改造和拆除等，包括酒店一系列设施设备的安装调试，也都是由工程部来完成的，为酒店节约了大量的资金。

8月5日开业后，由于经营情况较好，各项能耗都较大，在这种情况下，经过工程所有员工的不懈努力，总共为酒店节约用水1202方，用电度，以实际行动为酒店的节约做出了重要贡献。

（八）以精干为原则，抓好人事、培训工作

自试营业以来在，在资源开发、生存竞争中人力资源部坚持“以人为本”的重要思想为指导，“以人才治店，以人才求生存”为目标，顺利完成XX人事工作。

经过5个月的运行，酒店的用人机制逐步建立起来，知人善用，帮助员工、提高员工、留住员工，为员工提供创造成才，发挥才能的机会，加大了对本酒店人员的培养和提拔力度。

自酒店质检部成立以来，作为酒店纪律督查的职能部门，基本上严格执行了酒店规章制度、员工守则。这几个月以来，依照规定除名了5名员工，劝退了16名员工，留店查看3名员工，其他警告及系列处罚共73人次，进一步营造了遵守酒店制度光荣、违反酒店制度不姑息的良好氛围。

加强了员工的培训工作，除了新员工的入职培训，还针对新上岗的员工进行一对一的培训，老员工以身做责，通过言传身教带动新员工。

第三 提升企业文化 增强员工凝聚力

企业文化建设一直是福兰德假日酒店一项重要工作，员工生日、每月的评先、员工每月的棋类比赛、趣味比赛都进行的有声有色。今年酒店的企业文化可以说是不断创新、不断进步的一年，把创建学习型企业作为新的着力点，组织建立了福兰德假日酒店的党支部与团支部；为学习酒店先进的管理理念，酒店总经理每天中午还组织各级员工，利用午休时间学习了《中层干部素质提升和培养》、《服务质量控制程序》等先进的管理经验，并和工作联系起来，组织部门领导编写了符合我们酒店特色的《福兰德假日酒店员工应知应会》、各部门的《运行手册》及现在各部门正在编写的《质量手册》。

第四 四星标准，客户反馈，酒店仍存三类

（一）设施设备不尽完善

明年酒店就要申请四星级商务酒店，不管是客房内部的硬件设备，还是酒店内部的软件设施，都还不能达到要求，努力达到四星级酒店的各项标准要求是明年酒店的一项十分重要的工作。

（二）管理水准有待提升

1、表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质高低不

一、参差不齐；

2、表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”；

3、表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

（三）服务质量尚需有优化

从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都难做到一样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。

XX年，是福兰德假日酒店试营业的第一年，是酒店发展的一年，是具有转折意义的一年，福兰德假日酒店要在社会各届中塑立良好的企业形象，保持客房出租率和餐饮上座率继续向良性方向发展。相信在新的一年中，在酒店董事长、总经理和酒店全体员工的共同努力下，开阔思路、开拓进取，xxxxxx假日酒店的各项工作一定能再创佳绩！

第三篇：前台收银工作总结

我是今年三月份到单位工作的，在领导和同事们的大力帮助下，我顺利地通过了实习，个人的业务基础水平也有了很大的提高，较好地完成了一名收银员的工作任务，得到了领导肯定和同志们的好评。

一、好的方面

一、不断加强自身学习，业务水平大大提高。酒店的设施、管理和工作都体现了＊级的水准，自己以前也有从事收银工作的经历，但到了新的工作岗位上却出现了一些不适应。在业务主管和同志们的大力帮助下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就积极虚心的向工作经验丰富、业务水平高的老同志请教，在通过自己的不断努力下，很快就胜任本职，完成任务较好。

二、爱岗敬业，个人能力素质得到不断加强。

来到酒店工作以后，自己对这里的环境和工作内容都非常的喜欢。单位平时注重对员工全面素质的培养，在学习了礼仪常识、管理课程、安全常识、英语的日常用语和日常行为道德规范等课程后，我们的能力素质得到了不断的提升，团队精神和集体荣誉感大大加强。

三、严于律己，遵守单位的规章制度。

在平时的工作中，我能够按照酒店的管理规定严格要求自己，做到不迟到，不早退。做为收银员，我能够严格落实财经制度，按照职责权限收帐出单，从没有发生侵占单位利益和谋求私利的情况，确保经过自己手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。

四、尊重领导，团结同志，服从管理，乐于助人。

作为一名员工，我能够自觉服从上级领导和管理，主动配合好工作，遇事常请示汇报。平时生活中，关心照顾身边的同事，积极帮助需要帮助的人。不传播小道消息，不背后议论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。

五、注重言行，树立文明、健康、良好的员工形象。

在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，耐心的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

一、存在问题

一、自身的学习抓得还不紧。

在平时生活中，还不能抽空加强文化知识的学习，充实提升自己，所读的书也多半是一些娱乐和消遣的杂志。

二、工作的主动性、团结协作意识还有待加强。

工作中对上级安排或者本职范围内的事情都能尽心尽力去做好，但在协助他人完成工作和参加单位的一些培训时还表现得不够积极。

三、下步打算

一、加强学习，不断提高自身的文化素养。

要加强对文化知识的学习，特别是对外语的学习。争取做到每月读一本好书，每周写一篇小文章，每天看一张报纸。

四、努力钻研本职业务，提升职务技能。

不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。

五、踏实努力，为单位建设发展继续贡献力量。

在单位工作的这一年是我学到知识、增长本领的一年，也是我成长进步、开心快乐的一年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。

酒店前台收银员岗位职责

1.服从总台领班的工作安排，按规定的程序与标准向宾客提供一流的接待服务。

2.认真地进行交接班工作，不清楚的地方要及时提出，备用金班班交接，前帐不清后账不接。

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.掌握房态和客房情况，积极热情地推销客房，了解当天预定预离客人及会议、宴会通知，确认其付款方式，以保证入住和结帐准确无误

5.快速准确地为客人办理入住、延房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价，避免客人误解，并需做好客人验证手续和开房登记。

6.准确熟练地收点客人现金、支票，打印客人各项收费帐单，及时，准确地为客人结帐并根据客人的合理要求开具发票。

7.熟练掌握酒店的相关知识，严格遵守各项制度和操作程序。

8.根据房务部送来的房间状况报告，仔细核对，保持最准确的房态。

9.制作、呈报各种报表报告。

10.每日收入现金必须切实执行“长缴短补”的规定，不得以长补短。

11切实执行外汇管理制度，不得套取外汇，也不得私自兑换外汇，并负责监督员工遵守外汇管理制度。

12.为宾客提供所需要的信息，热情、周到、细致地帮助客人解决各种需求。

13.每天收入的现款、票据必须与帐单核对相符，并按不同币种，不同票据分别填写在缴款袋上。

14.妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。

15.备用金不得以白条抵库。未经批准，不得将营业收入现金借给任何部门和个人。（如酒店总经理因特殊情况可在前台借取现金，但应办理相关手续。）

16.协调好同事之间的关系，更好的作好对客服务工作。

17.在授理信用卡和支票结帐业务时，必须严格按照信用卡、支票操作程序执行。

18.严格按照帐务规定处理各种记帐。服从上级主管的安排，认真完成任务。

19.员工应熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。

20.正确处理客人的留言、电传等。

21.每天整理“离店帐未平”客人帐务，对非正常情况进行汇报。

22.正确处理钥匙的发放。

23.严格遵守现金和票据管理制度。

24.作好领用贵重物品保险柜钥匙和进出贵重物品保险室的登记记录。

25.做好柜台的清洁工作及终端机的维护保养。

26.密切注意大堂的情况，如有异常及时向上级主管和安全部汇报。

27.做好本岗位的清洁卫生。

28.电脑密码妥善保管，一人一口，不许共用。

第四篇：前台收银工作总结

时间真的是转瞬即逝，不知不觉的我已经入职银都酒店近三个月了，在这三个月里，我遇到过挫折、享受过快乐、同时我也得到了友谊，但最终这种种的一切还是让我收获了很多。时间虽然很短暂，但是我每天所经历的每件事，对于我来说都是一种磨练，无形中我得到了很多宝贵的财富。在此我要感谢我的领导对我的细心栽培跟指导，也要感谢同事热情的帮助。下面我就对我近三个月的工作进行一下总结：

一、工作方面

在刚进酒店的开始，我首先对酒店的整体概况进行了一下了解，把酒店各部门的职责跟概况做到了心中有数，以便在工作中能与各部门协调好工作。我在酒店的职位是前厅领班，作为领班我就要不论在工作上跟思想上都要给同事起个带头作用，由于刚到一个新环境，一切工作流程很陌生，所以我先从同事间互动起来，与同事建立良好的关系，大家互帮互助，虚心的跟同事学习业务上的知识，不论是前台接待还是前台收银都要把自己的业务做到熟练，这样才能更好的协助大家工作，也才能在工作中发现问题并及时的解决问题。在这段期间里我主要接触过一次大型的会议“打渔山”，而且得到了圆满的成功。希望在下一年里，能接到更多更大的活动，也希望我能带领我的同事们完成的更好。

二、思想方面

在服务行业，特别是我们前厅每天要面对行行色色的客人，在思想上我们要有一个很高的高度，正确的看待客人的无理要求跟一些不礼貌的语言。我们要学会尊重自己跟尊重他人，只要是客人我们就要微笑服务，尽量满足客人的要求，让客人满意，把解决问题作为一种快乐来享受。对于我们自己的同事也要互相帮助，学会多理解、多人让、多包容，大家共同打造一个和谐的工作环境。

下面是我对下一年工作的一些计划：

一、结合实际问题做一些培训，首先在仪容仪表方面，每天一定要检查好自己的仪表在上岗，要适当的化淡妆，保持一种蓬勃向上的精神面貌。其次在文化用语上也要将强培训，面对客人要用礼貌用语，不能随意妄为，做到让客人有宾至如家的感觉。

二、加强纪律的管理，在本部门经理的带领下，大家严格要求自己，遵守酒店各项规章制度。在工作上不能马虎大意，不该做的不做。

第五篇：前台收银工作总结

我是今年三月份到单位工作的，在领导和同事们的大力帮助下，我顺利地通过了实习，个人的业务基础水平也有了很大的提高，较好地完成了一名收银员的工作任务，得到了领导肯定和同志们的好评。

好的方面

一、不断加强自身学习，业务水平大大提高。

酒店的设施、管理和工作都体现了＊级的水准，自己以前也有从事收银工作的经历，但到了新的工作岗位上却出现了一些不适应。在业务主管和同志们的大力帮助下，我认真地学习，勤奋地工作，有不懂不会的地方就积极虚心的向工作经验丰富、业务水平高的老同志请教，在通过自己的不断努力下，很快就胜任本职，完成任务较好。

二、爱岗敬业，个人能力素质得到不断加强。

来到酒店工作以后，自己对这里的环境和工作内容都非常的喜欢。单位平时注重对员工全面素质的培养，在学习了礼仪常识、管理课程、安全常识、英语的日常用语和日常行为道德规范等课程后，我们的能力素质得到了不断的提升，团队精神和集体荣誉感大大加强。

三、严于律己，遵守单位的规章制度。

在平时的工作中，我能够按照酒店的管理规定严格要求自己，做到不迟到，不早退。做为收银员，我能够严格落实财经制度，按照职责权限收帐出单，从没有发生侵占单位利益和谋求私利的情况，确保经过自己手的每一分钱都是清清楚楚、明明白白。

四、尊重领导，团结同志，服从管理，乐于助人。

作为一名员工，我能够自觉服从上级领导和管理，主动配合好工作，遇事常请示汇报。平时生活中，关心照顾身边的同事，积极帮助需要帮助的人。不传播小道消息，不背后议论他人，不拉帮结派，不做不利于团结的事。

五、注重言行，树立文明、健康、良好的员工形象。

在每次上班中，我都十分注重自己的仪容和举止。因为，作为收银员也是展示酒店管理和形象的一道窗口。在每一次替客人结帐时，我都保持微笑，认真对待，耐心的解答客人的疑问，为客人做最满意的服务。

存在问题

一、自身的学习抓得还不紧。

在平时生活中，还不能抽空加强文化知识的学习，充实提升自己，所读的书也多半是一些娱乐和消遣的杂志。

二、工作的主动性、团结协作意识还有待加强。

工作中对上级安排或者本职范围内的事情都能尽心尽力去做好，但在协助他人完成工作和参加单位的一些培训时还表现得不够积极。

三、下步打算

1、加强学习，不断提高自身的文化素养。

要加强对文化知识的学习，特别是对外语的学习。争取做到每月读一本好书，每周写一篇小文章，每天看一张报纸。

前台收银年终总结(2)

2、努力钻研本职业务，提升职务技能。

不能满足当前的业务水平，还要虚心的向业务精湛的老同志学习，不断提升服务品质，提高工作效率，达到零失误、零差错。

3、踏实努力，为单位建设发展继续贡献力量。

在单位工作的这一年是我学到知识、增长本领的一年，也是我成长进步、开心快乐的一年，我要继续保持优点，克服不足，为单位的建设发展贡献自己的一份力量。

**餐饮前台收银的年度工作总结2024年最新三**

收银前台工作总结

不知不觉和顺利达风风雨雨经历了一年多了。有苦、有乐、又哭、有笑，这

的想起来这的是一种幸福，

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。我们都知道，做收银员是最累的，又怕少钱多钱，又会被顾客骂两句，有感情的人都觉得心里不是滋味。 但是作为收银员必需要具备一颗积极、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客人，不同的客人有不同的脾气，针对不同的客户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，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！

工作计划

1．在日常事物工作中，我将做到以下几点：

（1）做好各部门服务：加强与各部门之间的沟通

（2）配合上级领导于各部门做好协助工作.

（3）认真、按时、高效率地做好领导交办的其它工作。

在日常事物工作中，我一定遵循精、细、准的原则，精心准备，精细安排，细致工作，干标准活，站标准岗，严格按照办公室的各项规章制度办事。

3．提高个人修养和业务能力方面，我将做到以下三点：

（1）积极参加公司安排的基础性管理培训，提升自身的专业工作技能。

（2）向领导和同事学习工作经验和方法，快速提升自身素质。

（3）通过个人自主的学习来提升知识层次。

我深知：一个人的能力是有限的，但是一个人的发展机会是无限的。现在是知识经济的时代，如果我们不能很快地提升自已的个人能力，提高自已的业务水平，那么我们就这个社会淘汰。当然要提升自己，首先要一个良好的平台，我认为公司就是我最好的平台，我一定会把握这次机会，使工作水平和自身修

养同步提高，实现自我的最高价值。

相信照着自己的目标走下去，我一定会都到顶峰，相信在新的一年里我的收获和成长会上一个层次，我会和水利大一起不点的努力、加油相信一定会成功。 最后感谢各位领导这一段时间给我的帮助与支持，再次祝顺利达一年比一年赚得多，相信我们在海拉尔座城市会引领高峰，董事实现我们更多的梦想。

20xx年以来，我主要从事xx宾馆前台收银员工作，在领导的正确指导和同志们的关心支持下，我始终秉承“客人至上”的宗旨，坚持高标准、严要求，认真完成了领导安排的各项工作任务，自身的思想素质、业务水平和综合能力有了很大的提高，取得了一定的成绩。现将我上半年来的工作情况总结如下：

在上半年工作期间，我坚持把加强学习作为提高自身素质的重要途径，认真学习宾馆酒店服务礼仪和结账业务知识、收银注意事项等知识，通过不断的自我学习，不断磨砺个人品行，努力提高职业道德修养，提高了自身的服务技巧。

我作为一名宾馆收银人员，在工作中能够认真履行岗位职责，积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上做出力所能及的贡献。一是认真做好收银工作。我努力学习收银业务知识，认真核对应收账目，做到了结账及时迅速，应收款项条理清晰，令客人满意。二是坚持热情周到服务，不把负面情绪带到工作中来，在工作中积极主动，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，针对不同客人提供不同的服务，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愉快的事情，仍能以笑脸相迎。四是不随意对客人承诺。当客人的需求需在其他部门或个人的协助下完成时，我能够做到主动咨询清楚后再作决定，给客人一个最准确的答复，让客人明白他的问题不是可以马上解决的，而我确实在尽力帮助他。五是坚持原则，婉拒客人的要求。许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，又能满足客人的需求，但绝不为附和客人而违背原则。六是增强缺位补位意识，让客人“高兴而来，满意而归”。 前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时投诉宾馆的种种服务，而这些问题并不一定由收银员引起，我能够主动向其他个人或者工作部门讲明情况，请求帮助，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，沉着冷静地发挥好中介功能，加深客户的信任度，从而与客人建立亲密和互信的关系，留下对宾馆方面的良好印象。

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，向专业知识学习，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质。

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，我在今年上半年的工作中取得了一定的成绩，但距离领导和同志们的要求还有不少的差距：主要是对业务知识的学习抓得不够紧，学习的系统性和深度不够等。在今后的工作中，我将发扬成绩，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。

过去的一年，我收获了很多，同时也失去了很多。得与失是必然的，但我想总结经验弥补那些失去的东西。只有这样我才能进步！08离我们越来越远，已经成为历史，我们不用多想过去。一年的计划在春天，现在已经进入春天，估计是大家向往的季节。随着新年的到来，让我们以新的心情、新的面貌、新的态度去迎接新的一天。

作为一个收银员，我觉得工作还是要小心的，对于前台来说远远不够。我知道前台是超市的亮点，经理可以给我，说明你相信我能做好！

对于这份工作，我可以认真踏实的做好自己的工作。虽然我只是扮演一个普通的角色，但这个角色不仅仅是收钱这么简单，还有很多复杂的手续。在工作中，我学到了很多经验，获得了很多知识。

但是作为一个收银员，你必须有一个积极、热情、主动、周到的态度去服务每一个顾客。工作中偶尔会遇到很多不愉快的事情，但一定要克服，不能有负面情绪，因为这样不仅会影响心情，也会影响对客户的态度。

每天都会遇到不同脾气的不同客人。我们应该为不同的客户提供不同的服务，因为这个行业的一贯宗旨是“客户第一”。面对客户，我们应该始终面带微笑，提供礼貌的服务，让客户感到友好。即使我们在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然微笑着和他们打招呼，那么无理取闹的客人就没有理由发脾气。所谓“相逢一笑，百事必消”，让顾客开心舒适。

虽然这只是一个简单的收银员，对别人来说是那么的微不足道，但却教会了人们很多道理，提高了我们自身的素质。不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技能。“只有学习才能磨砺一个人的性格，提高道德修养，提高服务技能。哪怕是一个普通的收银员，只要我们不断前进，就能走完我们想要的那一天！

相信我，我能做的更好，感谢领导的赏识，我热爱这份工作，我想做的最好！

转眼间，来到x这个大家庭里已经x个月的时间了，20xx年x月在xx的号召下，我们从四面八方聚集到这里，为了我们共同的目标在努力奋斗着。从一片狼藉到x月x日以一个崭新的面貌展现给广大客户，我们走过的路是坎坷的，但这一路是幸福的。因为我们见证了这个我们亲手创建的酒店、一个全新企业的诞生与成长。我们前台收银在这个过程中从不熟悉到熟练，在工作中哭过笑过，但也得到了提高和成长。

在过去一年工作中，收银全体同事很好的完成了酒店交给我们的各项工作任务，认真对待工作中的每一个问题。努力学习、坚持不懈，打好了酒店开业来的第一仗。在前期会员卡、高价房的销售和合作企业客户的维护上，取得了一定的成绩。在人员方面，我们做到了员工主动辞职率为“0”，有效的降低了酒店的招聘和培训成本。但在以往的工作中还有不足之处，如：

1、沟通不到位，同事间沟通还存在不太顺畅的地方，沟通的方式方法仍需要改善，与财务的沟通应该再进一步，合作上还应该加强。

2、账务处理方面还需加强学习，建议财务应定期的对收银进行财务方面的培训和业务指导。

3、销售方面，在近年关的工作过程中，前台销售业绩不理想，会员卡和高价房的销售下滑。在下一年我们会打起精神，加强推销力度，努力提升前台销售业绩。

20xx年是一个崭新的开始，但也将是不平凡的一年，因为我们要面对是更加复杂的市场环境和更加严酷的竞争局势。20xx年我们应该问自己，我们以什么立足市场，拿什么与涌现的众多竞争者抗衡，凭什么占领新亚洲的一个份额。作为前台，我们要做的是提高我们的服务品质，加强业务操作，只有更好没有。团结一致、再接再厉，努力做好一名合格并且优秀的xx人，在平凡的岗位上创造出不平台凡的成绩，与xx共同进步！

即将过去的20xx年是充实忙碌而又快乐的一年。在这岁末年初之际，回首过去，展望未来！过去的一年里，在公司的指引下，在部门领导的关心帮助及同事之间的友好合作下，我的工作学习得到了不少的进步。

前台是展示公司的形象、服务的起点。对于客户来说，前台是他们接触我们公司的第一步，是对公司的第一印象，是非常重要的。所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，所以我一定要认真做好本职工作。

认真接听每一个电话，并且熟记每个部门的分机号，严格接照公司的指引给予电话转接同时做好保密工作。客户参观时我将时刻注重保持良好的服务态度，将热情的接待。在合适的环境下向客户宣传公司文化，巧妙回答客户提出的问题。做到笑脸相迎、耐心细致、温馨提示等。在业余时间我将加强学习一些关于电话技巧和礼仪知识。不断的为自己充电，以适应公司的快速发展。

对自己责任范围内的茶水间将会保持室内的洁清和饮水机的消毒工作，每月最少消毒一次。按时更换打印机的硒鼓和维护前台的办公用品。

了解所采购文具的市场价格，对现有的供应商将和他们进一步的沟通，希望将原采购的价格再降低点，并且多找些优质的文具供应商。从中挑选物美价廉，服务周到的供应商。为公司节约每一分钱。保持有两家以上的固定的供应商。

按时盘点仓库，做好物品归类。严格接照公司制度，做到每件物品进出都有登记。及时查看物品的完好情况，对缺少或损坏的物品及时上报相关部门。

不管是工作时间还是休假时间，如果公司有临时任务分配，我将服从安排，积极去配合，不找理由推脱。作为xx的一员，我将奉献自己的一份力量为公司效命。平时积极参加公司组织的活动，加强同事之间的感情和部门之间的沟通。并且多了解公司的基本情况和经营内容。为了往后能更好的工作不断的打下基础。

虽然前台的工作有时是比较的琐碎，但大小事都是要认真才能做好。所以我都会用心的去做每一件事。感谢部门领导的教诲和公司给予我的机会，在以后的日子里我将加强学习，努力工作！

一年来，在经理的正确领导下，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，且取得一了定的成绩，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已，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，我们的工作得到了经理的肯定。

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，在给几名员工作排班时，我总是挖空心思，既要让怍银员休息好，又不能影响超市的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

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，虽然工作取得了一定的成绩，但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们收银员一起努力，一定会把工作做得更好。

作为一名新加入员工，并且也是第一次尝试这个岗位的我，在这段时间初期的工作做的真的很迷茫。工作中很多的事情都需要重新理解，而且还有餐厅的了解和学习也都让工作变得异常枯燥。在最初的这个阶段，我也曾因为需要学习的东西太多而想过要放弃。但仔细的反思之后我还是没有这样去做。我也很庆幸当时的并没有这么做，如今的工作并不是那么简单的，比起我现在前进路上的困难，当时的麻烦已经算是很简单的事情了！

如今，在工作中我也渐渐的适应了这里的环境，适应了xxx餐厅的大家。这些都让我有了很多的成长和进步。

在工作方面，我受到了领导很多的帮助和指点，如今的我已经基本掌握了作为收银的能力，不仅能很好的完成金额的收取，在礼仪方面也有了很大的进步。

在这段工作当中，尽管仅仅是这份工作确实是有些枯燥和单调，但通过慢慢的坚持下来，我也逐渐找到了工作的乐趣所在。作为一名收银，我总是能接触到很多的客人。通过和客人的接触，不仅能锻炼我的个人能来，还能提升我的礼仪和素质。而我也在工作中不断的严格要求自己，通过工作不断的锻炼着自身的能力。

如今的我已经即将转正为一名正式的员工，在感受到欣喜的同时我也感受到肩上的责任更重的一分。所以在今后的工作中，我不会放松自己，反而会更加努力，更加拼搏！努力的让自己为xxx餐厅贡献更多的力量。

每次上班，我都很注意自己的外表和举止。因为当收银员也是展示酒店管理和形象的一个窗口。我保持微笑，认真对待，耐心回答问题，为客人提供最满意的服务。

第一，有问题。第一，自己学习不紧。

在日常生活中，我们不能花时间加强文化知识的学习，丰富自己。我们读的大多数书都是娱乐杂志。

二、工作主动性、团结协作意识有待加强。

在工作中，他可以尽力去做上级安排的或者自己范围内的事情，但是不够主动去协助别人完成工作，参加单位的一些培训。

第三，下一步是加强学习，不断提高自己的文化素养。

有必要加强文化知识的学习，尤其是外语。尽量每个月读一本好书，每周写一篇短文，每天看一份报纸。

四、努力学习自己的业务，提高工作技能。

达不到目前的业务水平，还要虚心向业务精湛的老同志学习，不断提高服务质量，提高工作效率，实现零失误。

五、切实努力，继续为单位建设的发展做出贡献。

我在公司工作的这一年，是我学习知识、提高能力的一年，也是我成长、进步、快乐的一年。我将继续保持我的优势，克服我的缺点，为公司的建设和发展做出贡献。

前台是酒店服务的窗口。我的岗位是前台收银员，主要负责酒店房间、餐饮等账目的结算，在酒店运营中起着重要的作用。在这里，我想谈谈我这几年在出纳工作的经历。

第一，微笑迎接客户。

客人进入酒店，看到我们温暖的笑脸，会觉得很友好，很有家的感觉。即使我们在结账服务中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然微笑着打招呼，我相信无论客人多么无理取闹，都没有理由发脾气。所谓“相逢一笑，百事必消”！

第二，“为客人着急，想想客人怎么想。”

前台服务人员每天都会接触到不同类型的客人。我们应该为不同类型的客人提供不同的服务，其服务宗旨是“把客人当成我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务的最高秩序，绝不说‘不’”。对于酒店的常客，我们提供礼貌周到的服务。首先要了解客人的习惯。比如客人一般退房的时候，我们可以提前整理好账目，客人来了直接退房。这样，我们可以为客人节省时间，让他们觉得他们在我们酒店受到高度重视。相信下次客人来济南，还是会选择我们出名的。

第三，不要对客人做出不确定的承诺。

当客人的需求需要在其他部门或个人的协助下完成时，他们应该在做出决定之前咨询清楚，因为客人想要一个准确的答案。然而，这并不意味着你不必尽一切可能为客人解决问题。关键是要让客人知道他的问题不是自己能马上解决的，你是真的在尽力帮他。

很多客人要求前台多开发票，我们就拒绝了，建议客人可以在其他营业点消费，计入房费项，既能让酒店受益，又能满足客人的需求，但对于陪客绝不违反原则。

四、考虑如何弥补同事和部门的失误，保证客人及时退房，从而让客人满意。

前台收银处是客人离开店前最后一个联系的部门，所以他们通常会在退房时向我们投诉酒店的各种服务，但这些问题并不是收银处的工作人员造成的。这时候最禁止推脱或指责造成困难的部门或个人，最不可取的是“高高挂起”，因为它不能弥补错误，反而使客人对整个酒店的管理产生怀疑，从而加深了他们的不信任。所以要心平气和的发挥中介作用，收银员要向其他个人或部门说明情况，寻求帮助。问题解决后，再去问客人的意见。这时，客人往往会被你的热情所影响，从而改变最初的不良印象，甚至在客人和我之间建立起亲密互信的关系。

五、不断学习，不断提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技能。

“剑虽有利可图，却不能不断磨练”，“勤于学习，不知足”。只有学习才能磨砺自己的品格，提高自己的道德修养，提高自己的服务技能。让我们以矫健的步伐不断前进，让我们走上一片可以高飞的天空！尊贵的兄弟姐妹们，为我们的明天努力吧！

前台服务人员每天都会接触到不同类型的客人。我们应该为不同类型的客人提供不同的服务，其服务宗旨是“把客人当我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务的最高顺序，绝不说‘不’”。对于经常入住酒店的客人，我们提供礼貌周到的服务。

首先，我们必须了解客人的习惯。比如客人平时结账的时候，我们可以提前整理好账目，客人来了直接结账。这样，我们可以为客人节省时间，让他们觉得他们在我们酒店受到高度重视。相信下次客人来济南，还是会选择我们。

客人进入酒店，看到我们热情的笑脸，会感到亲切，有宾至如归的感觉。即使我们在结账服务中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然微笑着和对方打招呼，我相信无论客人多么无理取闹，都没有理由发脾气。所谓“相逢一笑，百事必消”！

当客人的需求需要在其他部门或个人的协助下完成时，他们应该在做出决定之前咨询清楚，因为客人想要一个准确的答案。然而，这并不意味着你不必尽一切可能为客人解决问题。关键是要让客人知道他的问题不是自己能马上解决的，你是真的在尽力帮他。

很多客人在前台要求多开发票，我们就拒绝了，建议客人可以在其他操作点消费，计入房费项，这样既能让酒店受益，又能满足客人的需求，但对于陪客来说，绝不违反原则。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以他们通常会在退房时向我们投诉酒店的各种服务，但这些问题并不是收银处的工作人员造成的。在这个时候，最禁止推卸或指责造成困难的部门或个人，“高高挂起，因为与他们无关”是最不可取的。反而不能弥补错误，反而让客人对整个酒店的管理产生怀疑，从而加深了他们的不信任感。因此，我们应该冷静地发挥中介作用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!xx的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

上半年来，在领导的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我能够严格要求自己，较好的履行一位领班的职责，美满完成工作任务，得到领导肯定和同事们的好评，总结起来收获很多。

作为一位收银员领班，首先是一位收银员，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、管好下面的职员。固然我从事收银员工作已三年，且获得一了定的成绩，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，我总能最早把握电脑操纵技术，总能为下面的同道做指导。

领班固然不算甚么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重担，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，不管是谁，有了违纪，决不迁就将就，正是由于我能严于律已，大胆管理，在生活中又能无所不至的关怀下面的员工.工作中，常听到四周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。在这里，粗浅的谈谈如何做好一个领班。

（1）专业能力

作为一个领班，你必须把握一定的专业知识和专业能力，随着你的管理职位的不断提升，专业能力的重要性将逐步减少。作为基层的主管，个人的专业能力将非常的重要，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。专业能力的来源不过是两个方面：

一是从书本中来，二是从实际工作中来。而实际工作中你需要向你的主管，你的同事，你的下属往学习。“不耻下问”是每个主管所应具有的态度。

（2）管理能力

管理能力对一个领班而言，与专业能力是相对应的，当你的职位需要的专业越多，相对而言，需要你的管理能力就越少。反之，当你的职位越高，管理能力要求就越高。管理

能力是一项综合能力，需要你的指挥能力，需要你的决断能力，需要你的沟通调和能力，需要你的专业能力，也需要你的工作分配能力，等等。管理能力来自书本，但更多的来自实践，因此要进步你的管理能力，需要不断的反思你的平常工作，用你的脑袋经常往回顾你的工作，总结你的工作。

（3）沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这类沟通包括两个方面，跨部分间的沟通，本部分内的沟通（包括你的下属你的同事和你的上级）。公司是一个整体，你所领导的部分是整体中的一份子，必定会与其他部分发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的题目，而是为了解决题目，解决题目的动身点是公司利益，部分利益服从公司利益。部分内的沟通也很重要，下属工作中的题目，下属的思想动态，乃至下属生活上的题目，作为主管你需要了解和把握，往指导，往协助，往关心。反之，对你的主管，你也要主动往报告，报告也是一种沟通。

（4）培养下属的能力

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，要用团队的气力解决题目。很多主管都不愿将一些事交给下属往做，理由也很充分。交给下属做，要跟他讲，讲的时候还不一定明白，需要重复，然后还要复核，与其如此，还不如自己做来得快。但关键的题目是，如此发展下往，你将有永久有忙不完的事，下属永久做那些你以为可以做好的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部分的强弱，不是主管能力的强弱，而是所有下属工作的强弱。绵羊可以领导一群狮子轻易地往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练习成狮子，而不需要将自己变成狮子。

（5）工作判定能力

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判定能力，对所有工作的人都非常的重要。培养一个人的判定能力，首先要有率直的心胸，或说是要有良好的道德品质，这是工作判定的基础。对世事的对错，才能有正确的判定，才能是非分明。其次，对你所从事的工作，不论是大事，还是小事，该怎样做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应当有清楚的判定，或说是决断。实在工作的判定能力是上述四项能力的一个综合，主管能力的体现是其工作判定能力的体现。

（6）学习能力

现今的社会是学习型的社会，现今的企业也必须是学习型的企业，对我们每一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，二者应交替进行。你只有不停的学习，你才能更好的、更快的进步，才能跟上遇上社会的发展。走上社会的我们，要完全主动的往学习，视学习为一种习惯，为生活的一种常态。学习应当是广泛的，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，不是你过往的能力怎样，现在的能力怎样？而是你现在学习怎样，现在的学习是你未来竞争的根本。

（7）职业道德

但丁有一句话：聪明的缺陷可以用道德弥补，但道德的`缺陷没法用聪明往弥补。对工作中人，不论是员工，还是主管，职业道德是第一名的。这就比如对一个人而言，健康、财富、地位、爱情等都很重要，但健康是“1”，其他的都是“0”，只要“1”（健康）的存在，个人的意义才能无穷大。职业道德对工作的人而言，就是那个“1”，只有良好的职业道德的存在，上述的六种能力才有存在的意义，对公司而言，才是一个合格之人才。职业道德不同等于对企业的向心力，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，就要好好的往撞一天钟。

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。我深信一句话：师傅领进门，修行靠个人。一切的一切，个人以为，都要靠自己往感悟，将一切的一切变成自己的东西。

因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，我们的工作得到了经理的肯定。

收银员的工作不累，但得仔细，因此收银员必须任什么时候候都保持良好的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工作排班时，我总是绞尽脑汁，既要让怍银员休息好，又不能影响超市的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

做为一个领班，能够在收银员一级解决的题目，我决不往麻烦领导，对超市里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

上半年，固然工作获得了一定的成绩，但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们收银员一起努力，一定会把工作做得更好。

从踏入xx的第一天开始，我明白一份工作的不易，所以在乎每一分收获，自进入宾馆财务部做一名前台收银开始，近一年的工作和学习，在领导的带领下，在同事的帮助下，严格要求自己，自觉履行宾馆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：

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，深知前台是宾馆的窗口，代表着宾馆的形象，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，从退房结账到发票统计等。每一步操作都认真地跟着老员工一步步学习，实践中虑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，取人之长补已之短，努力丰富自己，提高自己。

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xx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，为宾馆创效益创佳绩。

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。

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，还要更多地了解宾馆企业文化，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。

过去的一年之中，让我得到了许多，同时也失去了许多。得到与失去这都是必然的，不过我要从中总结出经验去逆补那些失去的东西。只有这样才会有所进步！20xx离我们是越来越远，成为了历史，就不必多想以往的事情。一年之计在于春，现在已经进入了春天，春天估计是大家向往的季节。新春的到来，就让我们以新的心情，新的面貌，新的态度去工作好新的一天。

作为一名收银员来说，我觉的对工作应该是认真仔细，对于前台来说这些是远远不够的，我知道前台是超市的一大亮点，经理能够把它交给我，说明你相信我能够做好！

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，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！

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！

今年我主要从事xx宾馆前台收银员工作，在领导的正确指导和同志们的关心支持下，我始终秉承“客人至上”的宗旨，坚持高标准、严要求，认真完成了领导安排的各项工作任务，自身的思想素质、业务水平和综合能力有了很大的提高，取得了一定的成绩。现将我这一年来的工作情况总结如下：

在这一年工作期间，我坚持把加强学习作为提高自身素质的重要途径，认真学习宾馆宾馆服务礼仪和结账业务知识、收银注意事项等知识，通过不断的自我学习，不断磨砺个人品行，努力提高职业道德修养，提高了自身的服务技巧。

我作为一名宾馆收银人员，在工作中能够认真履行岗位职责，积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，在平凡的工作岗位上做出力所能及的贡献。认真做好收银工作。我努力学习收银业务知识，认真核对应收账目，做到了结账及时迅速，应收款项条理清晰，令客人满意。坚持热情周到服务，不把负面情绪带到工作中来，在工作中积极主动，没有发生因自己的心情影响对客人服务态度的现象。做到微笑服务，针对不同客人提供不同的服务，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愉快的事情，仍能以笑脸相迎。

不随意对客人承诺。当客人的需求需在其他部门或个人的协助下完成时，我能够做到主动咨询清楚后再作决定，给客人一个最准确的答复，让客人明白他的问题不是可以马上解决的，而我确实在尽力帮助他。坚持原则，婉拒客人的要求。许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，这样既能为宾馆增加收益，又能满足客人的需求，但绝不为附和客人而违背原则。增强缺位补位意识，让客人“高兴而来，满意而归”。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结账时投诉宾馆的种种服务，而这些问题并不一定由收银员引起，我能够主动向其他个人或者工作部门讲明情况，请求帮助，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，沉着冷静地发挥好中介功能，加深客户的信任度，从而与客人建立亲密和互信的关系，留下对宾馆方面的良好印象。

在工作作风方面，我始终坚持热情周到、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，尊重领导，团结同志，严于律己，谦虚谨慎，主动接受来自各方面的意见和建议，增强做好收银工作的责任感，以饱满的热情投入到工作中去。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，我将自觉加强学习，向专业知识学习，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质。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一定的成绩，但距离领导和同志们的要求还有不少的差距：主要是对业务知识的学习抓得不够紧，学习的系统性和深度不够等。在今后的工作中，我将发扬成绩，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。

时间总是转瞬即逝，在xx公司工作的xx个月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行了自己的工作职责，较好地完成了各项工作任务。现将xx个月来的学习、工作情况总结如下：

这是我毕业之后的第一份工作，作为一个新人，刚加入公司时，我对公司的运作模式和工作流程都很生疏，多亏了领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内熟悉了前台的工作内容还有公司各个部门的职能所在。也让我很快完成了从学生到职员的转变。

都说前台是公司对外形象的窗口，短短的三个月也让我对这句话有了新的认识和体会。前台不是花瓶，一言一行都代表着公司，接待公司来访的客人要以礼相迎，接听和转接电话要态度和蔼，处理办公楼的日常事务要认真仔细，对待同事要虚心真诚。点点滴滴都让我在工作中学习，在学习中进步，受益匪浅。

加入到这个大集体，才真正体会了“勤奋，专业，自信，活力，创新”这十个字的，这是化的精髓，我想也是激励每个员工前进的动力，我从领导和同事的敬业中感受到了这种文化，在这样好的工作氛围中，我也以这十个字为准则来要求自己，以积极乐观的工作态度投入到工作中，踏踏实实地做好本职工作，及时发现工作中的不足，及时地和部门沟通，争取把工作做好，做一个合格，称职的员工。这也一直是今后工作努力的目标和方向。

三个月的工作也让我产生了危机意识，工作中会接到一些英文的传真和资料，也会有一些客户打来比较专业的咨询电话，所以单靠我现在掌握的知识和对公司的了解是不够的，我想以后的工作中也要不断给自己充电，拓宽自己的知识，减少工作中的空白和失误。初入职场，难免出现一些小差小错需领导指正；但前事之鉴，后事之师，这些经历也让我不断成熟，在处理各种问题时考虑得更全面，杜绝类似失误的发生。

这段工作历程让我学到了很多，感悟了很多，看到公司的迅速发展，我深感骄傲，在今后的工作中，我会努力提高自我修养和，弥补工作中的不足，在新的学习中不断的总结经验，用谦虚的态度和饱满的热情做好我的本职工作，发挥自己的潜力为公司的建设与发展贡献自己的力量！

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。我便利用自己业余的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。

【餐饮前台收银的年度工作总结2024年最新】相关推荐文章:

2024年餐饮个人年度工作总结和计划范文最新

2024年最新酒店前台个人年度工作总结600字

物业前台年度工作总结2024年最新范文

2024年前台年度工作总结个人简短 前台年度工作总结模板精选

2024年酒店前台的年度工作总结

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