# 收银员的工作心得啊 收银工作心得(通用12篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2025-06-03

*在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。收银员的工作心得啊篇一不知不觉，在超市工作快半年...*

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

**收银员的工作心得啊篇一**

不知不觉，在超市工作快半年了，快年底了。也许对每个人来说，做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，不会有什么困难。以前我也是这么想的，但是现在，当我成为一名出纳的时候，我意识到事情并没有我想象的那么简单。其实不管做什么工作，没有一份工作是容易做的。只有努力才能做好！这五个月的工作总结如下：

作为一名收银员，你必须有一个进取、热情、主动、周到的态度来服务每一位顾客。在我们的工作中，每天都会遇到不同的客人，他们有不同的脾气。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”。在与客户打交道时，我们应该总是面带微笑，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，如果还是微笑着跟他们打招呼，无理取闹的客人也没有理由发脾气。所谓“相逢一笑，百事必消”，让顾客开心舒适。你一定不能有负面情绪，这不仅会影响你自己的情绪，还会影响你对客户的态度。做好以下三点工作：

1、为客人着急，想客人所想。

我们的服务宗旨是为客人做一切，让他们满意，让他们满意。客户就是上帝，对待客人的态度就是对待亲人。)。

2、对顾客微笑。

给自己微笑，让自己更自信，给客人微笑，用最贴心的一面让客户有宾至如归的感觉。即使你在结账服务中遇到不愉快的事情，你仍然可以笑脸迎人。我相信客户再怎么无理取闹，也没有理由发脾气。)。

3、不要对客人做出不确定的承诺。

(对客户承诺，就一定要做到。如果你不知道你能不能做到，就不要对客户承诺。否则，如果不帮客户解决问题，只会降低客户对酒店的信任，影响超市的\'形象。)。

在这里工作期间，我明白有很多事情没有做好，但我可以在以后的工作过程中不断改进。我知道，无论我决定将来在哪里发展，既然我现在选择了那里，我就会做好我的工作。无论做什么工作，都要认真负责，做好了就做好。虽然收银员在别人眼里只是一份琐碎的工作，但它真的给了我在那里的锻炼。简单的工作做不好，就谈不上梦想和抱负。在那里，同事也教会了我很多。比如热情主动的学习，不懂的及时询问，做好备忘录记录。没有人有义务告诉自己该做什么和不该做什么。一切都要自己吸收，自己发现，自己总结。

最后，感谢领导的培养和同事的帮助。在这个大家庭里，虽然有过不开心的时候，但是更温暖。

**收银员的工作心得啊篇二**

一眨眼的时间，三年的中专生活即将结束，我的心情此刻越来越复杂，因为有太多的不舍，舍不得学校的每位老师，舍不得三年来朝夕相处的同学，舍不得学校的每一角、每一草。

在我们即将毕业前，我们有为期三个月的实习生活。我找到了位于\*\*市路的宾馆。里面的叔叔、阿姨都非常照顾我，交给我的任务是前厅的收款服务。我在待客人的过程中时刻保持着微笑，把自己最好的状态展现给客人，当客人前来办理结账手续时，我都礼貌地问清房号，然后找出客人账单，并询问客是否有刚发生的款项，如有我会检查这些款项是否已计入总账;接下来向客人报出累计清费金额，客人如无异议，便开出总账单，按已约定的付款方式向客人收款，并把总账单交给客人一份，然后对客人道别。接下来我将把客人的登记表、离点单等各种凭证汇总归类交给夜间审计员审核，汇入客史档案卡，然后通知接待处更改房态。

在我正式实习之前，专门指导我的阿姨也可以说老师，教给我前厅管理的各方面知识，我努力的听，努力的记。她说，当客人走进一家饭店时，首先给其留下印象的是这家饭店特有的一种氛围，这种氛围就是宾馆饭店的前厅气氛。前厅气氛体现了一家宾馆的风格和特色，也体现着宾馆管理者的管理理念。随着宾馆业的发展，客人经济承受能力和素质的提高，宾馆的气氛越来越被客人所看见。前厅气氛通常指大厅的环境气氛和前厅服务气氛两个方面。大厅的环境气氛是指宾馆大厅内的各种设施设备、布局和装饰布置所体现的品位与各不相同的风格，以及清洁保养程度带给客人的不同感受。而前厅的服务气氛是通过前厅员工的主动、热情、耐心、周到和恰到好处的服务，给客人营造的一种宾至如归的氛围，主要由前厅员工的仪表仪容，礼貌礼节，语言举止，待客态度以及知识技能等因素构成。在很多时候，关系到客人去留的因素之一就是宾馆的服务气氛是否浓厚。前厅都通常是客人接触最多的部门，也是饭店首先和最后为客人提供服务的部门，其服务的优劣直接影响着客人对宾馆的最后印象。前厅是宾馆通过提供给客人满意的服务，赢得忠诚客人的关键环节之一。前厅常被称为宾馆的信息中心;其所提供的信息的准确性和及时性直接影响着宾馆的决策。也影响着其他部门的服务质量的优劣，因为建立一个畅通的信息网络和有效的沟通渠道是前厅管理的一个重要目标;最终目标是取得良好的经济效益和社会效益，这也是前厅管理的最终目标。

指导老师还告诉我，如果碰到投诉和遇到刁难的客人应该怎么做，我仔细的听着，投诉的原因不外乎这几点，对服务不满，对设施设备不满。由于突发事件造成客人不便而引起投诉等其他种种特殊原因，应该如可处理呢?就是要全神贯注地聆听，保持平静，同情客人，尊重客人，关心客人，把处理结果通知客人并征求客人的意见。遇到刁难的客人，指导老师对我讲，“客人总是对的”。对于刁难的客人也应以礼相待，绝对不能和客人吵起来，注意听客人的问题，分析其刁的原因;尽力帮助客人解决困难或安慰客人，如果客人的要求与宾馆的规定有矛盾，应该耐心地向客人解释，如果客人提出的是无理要求，应该婉转地拒绝，然后对给客人造成的不快感和不便表示歉意，客人离开前应向客人道别。

指导老师对我说，除了我要熟练的知道结账程序，也就是我的本份工作，还要大致了解一下其他关于前厅服务的内容，前面和我说的只是一部份而已，听到这里，我心理有些少许的不耐烦了，但回过神一想，我是来实习的，对于这儿的环境和制度都不了解，指导老师和我说的这些，可能在我的实习中都会碰到，再想，指导老师讲的不累，我这个听到累了，真的很不应该。我来这儿实习，不仅仅是个人的，也是代表学校，我可不能给学校丢脸。想到这儿，我打起精神，继续听着，此刻讲的是贵重物品寄存。首先要了解客人的寄存要求，并请客人出示欢迎卡，凭卡寄存;填写小保险箱使用单，并说明有关的事项，如钥匙遗失的赔偿等;然后根据客人的要求，选择适当尺寸的保箱，并把箱号记录在使用单中。指导老师说，开保险箱的钥匙有两把，两把同时使用才能打开保险箱，当客人填好使用单时，收款员打开相应号码的小保险箱，请客人把物品存入保险箱锁上，再当着客人的面，取下钥匙，交给客人一把，另一把交给收款员小心存好，告诉客人开箱取物时，要出示该箱的钥匙，再填写保险箱使用登记簿，以备查。

讲了寄存，还要了解提取的大致程序：在客人终止存放时，你要收回该箱钥匙和寄存单，然后在终止栏注明终止日期、姓名，以防纠纷。在保险箱使用登记簿上，做终止记录，注明中止日期，经办人等，如果有特殊情况比如客人把钥匙丢了，那么应该请工程部人员当着客人的面打开箱子;如果客人长期不取物，物品如何处理，指导老师说：应在使用单的背面注明如果客人丢了使用单，应说明自己的房号并带上身份证件及欢迎卡，经查无误后，可以替客人开箱。

在这为期三个月的实习当中，我所学到的是在学校里学不到的知识，也知道该如何待人接物，特别是带我的指导员，她真是很辛苦，也很有耐心，一点点的教我，我想这一次的实习体验，会给我在将来的工作中带来很大的启发。

**收银员的工作心得啊篇三**

在商场超市等零售业中，收银员是必不可少的一个职位。作为顾客最终离开商场前的一个环节，收银员的工作质量对零售业的声誉至关重要。我作为一名收银员，有着四年的工作经验，在工作中不断总结、反思，逐步积累了自己的心得体会。

第二段：要认真仔细核对商品和金额。

作为一名优秀的收银员，首先要保证每一件商品和金额都要认真仔细核对。这一点尤其重要，因为一旦商品出现漏扫现象，不仅会造成商场的财务损失，也会影响公司品牌形象。因此，在收银工作中，不能急于求成，要注重细节并耐心地检查每一样商品。

第三段：要学会尽可能提高服务质量。

除了仔细核对商品和金额，一名好的收银员还要学会尽可能提高服务质量。我常常会在收银过程中主动与顾客交流，了解他们的需求，尽可能地为他们提供周到的服务。这样，不仅可以让顾客感受到商场的人性化服务，更可以提高消费者对该商场的满意度并增加二次消费的可能。

第四段：要锻炼好的心态。

作为收银员，在工作中难免会遇到一些挑战和困难，如接连不断的大量顾客、顾客不配合等等。要想做好收银员的工作，就要锻炼好的心态。我常常在工作中保持一颗平和、稳定的心态，把自己当成一个服务顾客的细心医生。只有这样，工作中的困难才能迎刃而解。

第五段：结尾。

在四年的收银员工作中，我认为锻炼好细致认真、提高服务水平、保持平和心态是做好收银员工作的三个基本要点。同时也学到一个重要的道理，即在零售业的工作中服务质量始终是位列第一位的，如此才能保证商场更好的运营和顾客口碑口碑的不断向好。希望未来还能有更好的机会，为商场的更多人带来更优质的服务。

**收银员的工作心得啊篇四**

作为一名高中生，在我的暑假时间里，我开始了我的第一份工作——在一家超市担任收银员。每天，我都会面对各种顾客，处理各种商品，也会遇到各种问题和困难，但是，在这工作中，我学到了很多，体会了很多。

首先，我认为在收银工作中最重要的就是耐心。每天都会有很多顾客提出各种各样的问题，有些人会非常难搞，有些人会因为各种原因非常生气。在处理这些问题时，我们需要保持冷静，耐心地听他们抱怨并将他们的问题解决。我发现，当你把自己的角度放在顾客的角度，真正关心顾客的需求，你才能得到顾客的信任和满意度，从而保持商店的声誉和口碑。

另外，对于一个收银员，操作出纳机也是至关重要的一部分。尽管可以通过训练和练习来提高技能，但我认为，更重要的是细心和专注。有时我们可能会因为一个小错误造成错误的账单，更明显的是一个愤怒的顾客。因此，我们必须尽量避免这些小错误。

最后，一份出色的服务不仅仅是因为工作表现，而是在于每一个小动作，比如说对待顾客的态度、对顾客的笑容以及我不紧不慢的工作节奏。这些细节往往会让顾客有更好的体验，甚至愿意再次来到这里购物。最终，服务不仅是关于你的工作，而更关乎你的态度和责任心。

在这个收银员的工作中，我学到了很多，不仅了解了产品知识，更重要的是了解了人性和价值观。在这个工作中，我不再是一名普通的学生，而是变得更成熟和更有自信。我相信，这份工作经历将会在我未来的职业生涯中受益无穷。

**收银员的工作心得啊篇五**

我曾在一家超市任职收银领班，负责管理收银区域的工作人员和监督收银流程。在这个职位上，我学会了许多管理和沟通技巧，也积累了一些宝贵的工作心得体会。本文就以此为话题，分享我在收银领班岗位上的体验和收获。

第二段：掌握管理技巧。

在收银领班的岗位上，除了要完成自己的工作外，还要协调和管理收银员的工作。我发现，掌握一定的管理技巧是至关重要的。首先，要与所有员工建立良好的沟通和合作关系，及时了解他们的工作情况和问题，并提供帮助和建议。其次，要设定明确的工作目标和要求，以保证工作效率和质量。最后，在处理工作冲突时，要公正、客观地对待事情，并找到解决问题的最佳方案。

第三段：掌握收银流程。

在收银领班岗位上，掌握收银流程是非常重要的。除了操作和维护收银设备外，还需要了解和掌握每个收银员的技能和熟练度，并配合他们处理退货、打折、找零等各种复杂的流程。此外，还需要协调好收银员的工作量，合理分配任务，确保收银区顺畅高效地运转。

第四段：细心处理突发状况。

在任何工作中，都难免会出现一些突发状况。在收银领班的工作中，这种情况也经常会出现。比如，设备故障、收银员突然请假或者陷入一些收银纠纷等等。在这种情况下，需要领班快速反应，细心处理，找到解决办法，及时通知相关人员，并记录工作经历和反思，及时总结，防患于未然。

第五段：积累经验总结。

在工作中，要不断总结经验，不断提升自己的实战能力。毕竟任何工作都不会是完美的，需要在经验积累的基础上不断完善和改进。因此，我经常和同事交流分享经验，并通过自己的努力，积累自己的经验，做到更好的工作。

结尾：

以上就是我在收银领班岗位上的一些心得体会，工作中有好的管理技能、专业的收银流程、积极的沟通、留意突发情况和不断总结经验，让我的收银领班工作更加出色。我相信留心五段式的写作形式，将更方便读者跟随性地理解和把握其中的思路和重点。

**收银员的工作心得啊篇六**

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三个月的工作时间了。转瞬之间已经到年底了，在这三个月的时间里，我有欢喜，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。

也许超市工作对大家来说，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，等我自己成为一名超市员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并不是想象中那么简单，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!

通过近三个月的工作和学习，卖场的工作我也可以应付自如了，或许这些话有些自满，但当有状况发生时，组里的人都会向我伸出援助之手的。这是我心中不经万分感动。这这三个月的时间里，自己一直保持着工作室的热情，心态也是一平和为主。我深深的知道，作为一名卖场的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。顾客永远是对的，这是我们工作的宗旨，所以我们要以会心的微笑去接待每一个顾客，纵然顾客有事无理取闹，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时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还待提高，到自己觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服困难。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想老员工请教和学习，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。针对自己在工作遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算对自己的一个工作总结吧。

在这段工作期间，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，是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，让胡克满意而归。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。

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，我们只有不断的学习，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，才能这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之工作了短短三个月时间，但给自己的的感受却很深，无路实在自己做人方面，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。

时间飞逝，转眼在收银岗位里的我已有三年。在这里，我有过欢喜，有过悲伤，但更多是收获，成了我成长路上的一笔财富。在此，我感谢领导给了我这个平台，让我得到很好的锻炼。给了我施展才华的舞台。我将珍惜我的选择——做一名合格的收银员。

记得曾听说过这样一句话：“越是艰苦的地方，越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”来到新世纪工作之后更能感到这句话的意义。每天基本上在同一个收银台工作几个小时，面对的是数不清的顾客，其中的艰辛是不言而喻的。但我并没有因此而放弃过，特别是在我们丰都店，门口特别冷，现在是冬天，我们所受的冷更是能够想象得到的。每次特别上2号台的员工，手、脚全部都冻肿了，夏天太阳直射着我们，但我并没有因此而放弃过坚持。“顾客就是上帝”的宗旨，在收银员这平凡的岗位上，肩上的担子却不轻：每天重复着相同的工作，还要对顾客解释他们所有的疑问，而且不管顾客说了多么刻薄的话，都必须学会忍耐，把所有的委屈压在心底。

在过去的工作中，我们总会遇到一些问题，比如商品标价与电脑不符时，我们应及时通知值班长进行核实，并要请顾客耐心等待，还有就是一定要运用微笑服务，当你对顾客微笑时，不管顾客对我们有多么不满，此时他的心情一定会随之晴朗。微笑是最迷人的表情，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，当你微笑时世界也在对你微笑。再就是要讲究语言艺术：“温语慰心三冬暖，恶语伤人七月寒。”不要与顾客发生争执，不侮辱、挖苦、讽刺顾客。

作为一名收银员，我深深知道我们就是新世纪的窗口。在工作中严格遵守收银员操作规范的同时，应有饱满的热情，用会心的微笑接待身边每一位顾客，面对日益竞争的今天，怎样才能留住顾客，赢得顾客满意?我们唯一取胜的筹码就是提供优质的服务。在以后的工作里吗，只有努力学习，提高自身素质，提升服务技巧，让顾客高兴而来，满意而归。

以上就是我在工作中所感触最深的，希望自己以后能够在工作中努力做到这些。我相信，只要我们所有的员工齐心协力，新世纪明天会更加辉煌!

**收银员的工作心得啊篇七**

餐饮行业的收银工作是整个业务流程中至关重要的一环，它不仅关系到客户的支付体验和整体印象，更直接牵扯到餐厅的利润和运作效率。然而，餐饮收银工作也是一项具有挑战性的工作，需要收银员具备良好的沟通能力、数学计算能力和耐心。在长期的从事餐饮收银工作中，我积累了一些心得体会，下面将分享给大家。

第二段：精通收银系统的操作技巧。

餐饮收银系统是现代餐厅不可或缺的工具之一，而精通收银系统的操作技巧对提升工作效率和准确性有着至关重要的作用。首先，掌握系统的各项功能，并能迅速定位到各个操作界面，是提高工作效率的关键。其次，熟悉收银系统的快捷键和常用指令，能大大减少操作时间，从而提升收银速度。此外，收银员还要时刻保持对系统的更新和学习，以适应新功能的使用和变化。

第三段：严格执行收银流程，确保准确无误。

在餐饮收银工作中，一丝不苟地执行收银流程是确保准确无误的关键。首先，要核对订单的内容和数量，并仔细计算价格，确保与顾客所点餐品完全一致。其次，要善于使用计算器和辅助工具，避免因疏忽而导致的错误。另外，要熟悉各种优惠活动和折扣方式，并正确应用到订单中，确保顾客享受到应有的优惠和福利。最后，及时向客户递交发票或小票，并保留好相关凭证，以备后期查证。

第四段：优化服务体验，提高顾客满意度。

除了完成日常的收银任务外，作为餐饮收银员还应努力提高顾客满意度，为客户提供更好的服务体验。首先，要细心和耐心地倾听顾客的需求和要求，并对其提出的问题给予及时解答和处理。其次，要具备良好的沟通能力，能够与顾客进行友好而有效的沟通，处理纠纷和投诉的能力也十分重要。此外，关注顾客的反馈意见，及时改进和优化收银过程，以提升整体服务水平。

第五段：不断学习和自我提升，成为更好的收银员。

餐饮收银工作是一项需要不断学习和自我提升的工作。作为一名收银员，我始终保持学习的状态，积极参加与收银工作相关的培训和研讨会，不断提升自己的专业知识和技能。此外，利用休息时间学习相关的领域知识，如财务管理和营销策略等，能够更好地了解餐饮行业的发展趋势和经营管理的知识，进一步提高自己的职业素质。通过不断学习和自我提升，我相信自己能成为一名更出色的餐饮收银员。

总结：

餐饮收银工作是一项挑战性和重要性都不可忽视的工作，需要收银员具备良好的操作技巧、严格的执行流程和优质的服务意识。通过不断学习和自我提升，我们可以在这个职位上取得更大的成就，为餐厅的发展做出贡献，同时也能不断提升自己的职业能力和发展空间。希望我们能从这些心得体会中汲取到经验和启示，成为一名更好的餐饮收银员。

**收银员的工作心得啊篇八**

我的岗位是前台收银员，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。

一、对顾客笑脸相迎。

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”。

二、“急客人之所急，想客人之所想。”

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“不”，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。

三、不要对客人做出没有把握的许诺。

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。(师德师风学习心得体会)。

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。

四、考虑如何弥补同事及部门工作的失误，保证客人及时结帐，令客人满意。

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。

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巧。

空。兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

**收银员的工作心得啊篇九**

餐饮收银工作是一项关于服务、沟通与管理的工作，一个良好的工作环境和良好的沟通技巧对于顺利完成工作任务起着至关重要的作用。在我工作的餐饮公司，我们将亲切友好的态度作为最基本的原则，并且确保工作区域的整洁和有序。与顾客沟通时，我们要倾听他们的需求，并尽力用清晰明了的语言来解答他们的疑问。此外，在与同事沟通时，我们要保持积极主动的态度，合理分享工作任务，以确保一切顺利开展。

二、顾客服务的重要性与技巧。

作为餐饮收银员，我们的工作不仅仅是完成账单结算，更重要的是提供高质量的顾客服务。一个良好的顾客体验可以帮助餐厅保持良好的声誉和顾客忠诚度。我们要主动向顾客问好，并及时反馈顾客的问题和需求，避免因疏忽而导致的不满。同时，我们要学会合理分配时间，尽可能快速地为顾客服务，以避免他们在等待时间过长而感到不满。总结来说，一个微笑、友善和高效的服务如同引导灯一样，将为我们赢得顾客的满意和口碑。

三、协调与团队合作。

我在餐饮收银工作中所获得的一大体会就是团队合作的重要性。作为一个团队，我们需要密切合作，以确保整个就餐过程的顺利进行。在繁忙的就餐时间里，我们需要相互协作，确保顾客的点菜、服务和结账的流程无缝衔接。我们之间的团队精神和相互帮助是无价的。因此，一个良好的协调能力、团队合作能力和灵活性是非常重要的。

四、熟悉产品与盈利能力。

了解餐厅的菜单和每道菜品的特点对于餐饮收银员来说至关重要。只有通过了解菜品的特点和熟悉餐厅的菜单，我们才能向顾客提供准确的建议，并为其提供选择。此外，我们还需要了解每道菜品的盈利能力，以确保我们通过推销高利润的菜品来为餐厅增加额外收入。熟悉产品和盈利能力的知识可以帮助餐饮收银员更好地为顾客服务，同时为餐厅带来更大的经济利益。

五、持之以恒的学习与发展。

餐饮收银工作是一项需要不断学习和发展的工作。随着技术的不断进步，我们需要及时学习并熟练掌握新的收银系统和软件。此外，我们还需要不断提高自己的领导和管理技能，以应对各种挑战和问题。通过不断学习和发展，我们才能适应不断变化的餐饮行业，提高自己的职业素养和竞争力。

总结而言，餐饮收银工作需要良好的工作环境和沟通技巧，注重顾客服务，与同事协调合作，熟悉产品与盈利能力，并持之以恒地学习与发展。只有不断地努力和提升自己，我们才能在餐饮收银工作中取得更大的成功，并为顾客带来更好的体验。

**收银员的工作心得啊篇十**

作为一个收银员，工作的主要职责是接待顾客并为他们结账。除了处理收银事务外，还需要与顾客保持良好的沟通，并提供优质的客户服务。这项工作需要高效率的处理能力、良好的数学和计算能力以及耐心和友好的态度。在这篇文章中，我将分享一些我在担任收银员时的工作感悟和体会。

第二段：高效率的处理能力。

收银员工作的核心是要能够快速而准确地进行结账。在忙碌的购物高峰期，顾客的等待时间是非常宝贵的，因此我们必须使用收银机以最高效的方式处理每一笔交易。为了提高处理速度，我学会了使用快捷键和记忆商品价格，这使我能够迅速输入商品信息并计算出准确的金额。我还发现高度专注和集中注意力可以帮助我避免一些不必要的错误及时应对问题。通过提高工作效率，我能够为每个顾客提供更快速、更便捷的服务。

第三段：良好的数学和计算能力。

作为收银员，我们需要处理各种各样的货币以及找零，因此拥有良好的数学和计算能力是非常重要的。正确地计算交易金额，处理现金和信用卡支付以及找零，都需要我们在短时间内进行准确的计算。为了提高自己的计算能力，我经常进行反复练习，并使用计算器进行模拟演练。我还与其他收银员交流技巧和经验，共同提高自己的数学和计算水平。这种不断的学习和提高，让我在处理复杂的收银工作中信心十足。

第四段：耐心和友好的态度。

在忙碌的购物高峰期，顾客们经常会因为各种原因感到紧张、焦虑或不满。作为收银员，我们需要保持冷静、耐心，并用友好的态度来应对顾客的需求和问题。如果遇到不满的顾客，我会第一时间听取他们的意见，并尽力解决问题。当顾客感到满意和受到良好待遇时，他们会感到愉快并对整个购物体验留下良好的印象。耐心和友好的态度不仅能够提升我个人的服务水平，还能提升整个商场的形象和品牌价值。

第五段：总结与展望。

担任收银员这一职位给我带来了很多宝贵的经验和启发。通过学习和实践，我逐渐培养了高效率的处理能力、良好的数学和计算能力，以及耐心和友好的态度。这些技能不仅帮助我在职场上更好地完成工作，也对我的个人成长有着积极的影响。未来，我希望继续在这个领域发展自己的技能，努力成为一个更优秀的收银员，并将这些经验和体会传递给其他初入职场的人。

通过这篇文章，我向读者分享了我作为一个收银员的工作感悟和体会。作为一项看似简单但却需要高度责任感和专业性的工作，收银员需要具备高效率的处理能力、良好的数学和计算能力以及耐心和友好的态度。通过不断学习和锻炼，我相信每个收银员都能够不断提高自己的技能并取得更好的职业发展。同时，这份工作也教会了我如何处理人际关系，并在为顾客提供优质服务的过程中找到自己的乐趣和成就感。

**收银员的工作心得啊篇十一**

随着社会生活的快节奏发展，餐饮行业也越来越受人们的欢迎。作为餐饮行业中至关重要的一部分，餐饮收银工作也日益受到重视。在我从事餐饮收银工作的这段时间里，我积累了一些宝贵的经验和体会。以下是我对餐饮收银工作的心得与体会。

首先，我深刻体会到餐饮收银工作的重要性。作为餐饮业务的最后一道环节，餐饮收银直接关系着顾客的付款体验和对整个餐饮店的评价。一个高效、准确的收银员不仅仅可以提升顾客的满意度，更可以为餐饮店赢得更多的回头客和良好的口碑。因此，我时刻保持警觉和专注，努力做好每一笔交易，确保每一位顾客都能快速、愉快地完成付款流程。

其次，我注意到餐饮收银工作需要高效的应对能力。在一天繁忙的工作中，我经常面临着压力巨大的情况，因为餐厅往往会在特定的时间段迎来大量的用餐者。在这个时候，作为收银员，我需要迅速有效地处理顾客的点餐、结账等问题，确保餐厅服务的高效运转。因此，我严格按照先来先服务的原则，确保每一位顾客都能在不久的将来付款。

此外，我也学会了与顾客进行良好沟通的重要性。顾客是餐饮收银工作的重要一环，他们的满意度直接关系着整个工作环境的气氛和经营状况。因此，我一直保持微笑并积极主动地与顾客交流，倾听和满足他们的需求。只有与顾客建立良好的连接，才能提供更好的服务体验。同时，我也学会了处理不同性格的顾客，以高度的耐心和专业的态度应对他们可能出现的问题和投诉。

最后，我认识到餐饮收银工作需要学习和不断提升。餐饮行业不断发展和创新，在日新月异的时代背景下，我必须保持学习的热情和求知欲，掌握新技能和知识，以应对行业的变化。同时，培养良好的团队合作意识也是必不可少的，因为团队的协作和默契使得我们能够在一天忙碌的工作中更好地发挥自己的能力，为顾客提供更好的服务。

总结一下，餐饮收银工作需要我具备高度的责任感和执行力，并注重与顾客的良好沟通，始终以顾客为中心。我的收银工作经历让我明白了餐饮业务的重要性，锻炼了高效的应对能力，并实践了学习和团队合作的精神。我相信，这些积累的经验和体会将推动我在餐饮行业中不断成长和取得更大的进步。

**收银员的工作心得啊篇十二**

大家都认为收银员这个工作就是坐着收收钱，真的只有这么简单吗?其实不然，究竟收银员的工作包括写什么呢？今天本站小编为大家整理了几篇关于收银员工作心得收获，欢迎大家阅读!

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三个月的工作时间了。转瞬之间已经到年底了，在这三个月的时间里，我有欢喜，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。

也许超市工作对大家来说，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，等我自己成为一名超市员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并不是想象中那么简单，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!

通过近三个月的工作和学习，卖场的工作我也可以应付自如了，或许这些话有些自满，但当有状况发生时，组里的人都会向我伸出援助之手的。这是我心中不经万分感动。这这三个月的时间里，自己一直保持着工作室的热情，心态也是一平和为主。我深深的知道，作为一名卖场的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。顾客永远是对的，这是我们工作的宗旨，所以我们要以会心的微笑去接待每一个顾客，纵然顾客有事无理取闹，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时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还待提高，到自己觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服困难。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想老员工请教和学习，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。针对自己在工作遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算对自己的一个工作总结吧。

在这段工作期间，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，是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，让胡克满意而归。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。

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，我们只有不断的学习，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，才能这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之工作了短短三个月时间，但给自己的的感受却很深，无路实在自己做人方面，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。

时间飞逝，转眼在收银岗位里的我已有三年。在这里，我有过欢喜，有过悲伤，但更多是收获，成了我成长路上的一笔财富。在此，我感谢领导给了我这个平台，让我得到很好的锻炼。给了我施展才华的舞台。我将珍惜我的选择——做一名合格的收银员。

记得曾听说过这样一句话：“越是艰苦的地方，越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”来到新世纪工作之后更能感到这句话的意义。每天基本上在同一个收银台工作几个小时，面对的是数不清的顾客，其中的艰辛是不言而喻的。但我并没有因此而放弃过，特别是在我们丰都店，门口特别冷，现在是冬天，我们所受的冷更是能够想象得到的。每次特别上2号台的员工，手、脚全部都冻肿了，夏天太阳直射着我们，但我并没有因此而放弃过坚持。“顾客就是上帝”的宗旨，在收银员这平凡的岗位上，肩上的担子却不轻：每天重复着相同的工作，还要对顾客解释他们所有的疑问，而且不管顾客说了多么刻薄的话，都必须学会忍耐，把所有的委屈压在心底。

在过去的工作中，我们总会遇到一些问题，比如商品标价与电脑不符时，我们应及时通知值班长进行核实，并要请顾客耐心等待，还有就是一定要运用微笑服务，当你对顾客微笑时，不管顾客对我们有多么不满，此时他的心情一定会随之晴朗。微笑是最迷人的表情，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，当你微笑时世界也在对你微笑。再就是要讲究语言艺术：“温语慰心三冬暖，恶语伤人七月寒。”不要与顾客发生争执，不侮辱、挖苦、讽刺顾客。

作为一名收银员，我深深知道我们就是新世纪的窗口。在工作中严格遵守收银员操作规范的同时，应有饱满的热情，用会心的微笑接待身边每一位顾客，面对日益竞争的今天，怎样才能留住顾客，赢得顾客满意?我们唯一取胜的筹码就是提供优质的服务。在以后的工作里吗，只有努力学习，提高自身素质，提升服务技巧，让顾客高兴而来，满意而归。

以上就是我在工作中所感触最深的，希望自己以后能够在工作中努力做到这些。我相信，只要我们所有的员工齐心协力，新世纪明天会更加辉煌!

我们所确立的项目是“市售各种食用蛋类蛋品质分析”，在刚开始这次实验项目时，我们遇到很多困难，自主设计实验对于我们要求很高，关于试剂配制、原料采购、实验每一步的原理都需要我们自己提前查阅大量资料来明确，任务艰巨，课余大量的时间都用在了创新项目的研究上，但好在有老师的细心指导才能够让我们对其有深入的了解，少走了许多的冤枉路。

在这次创新实验项目中也遇到了许多以我们的能力无法解决的麻烦，就像中期检查时提到的胆固醇标准品放置即会产生白色晶体;标准曲线r?值总不符合实验要求;打算根据时间和蛋品质关系的关系数据做一个创新点，但是经过检验，买来的蛋类存在新鲜度不同的问题，无法同步时间;数据变化趋势规律不明显;绘制蛋白质标准曲线的用紫外吸收法灵敏度低、不易控制、误差太大等问题都让我们实验进行很不顺利，但在我们自己的多次重复试验中大家不断总结失败的教训，同时在经过指导老师的帮助下也都将其一一克服，顺利的完成此次创新实验项目。

在此次创新实验项目实施的过程中给我们许多的收获:。

增强了动手能力：既然我们提出了申请就要自己动手亲自将其完成。在这以前实验都是由老师设计，我们很多时候只是机械的操作，不能明确实验原理和一些细节，自己动起手来发现问题不断，这是我们生活或者学习中都没有遇到过的情况。

的成果结合在一起，这让我们的团队协作能力得到很大提升。

感受到了创新的乐趣：在本次创新实验项目中把自己的想法转化为现实，令我们有一种兴奋与成就感，充分的体会到了其中的乐趣与意义。

交到了良师益友：在实验中有些知识是我们所不知的，在请教老师和学长的时候认识了很多老师和以前没有打过交道的人，同时还结识了一些同一实验室的朋友。

加强了创新意识并提高了创新能力：在实验中由于将自己的想法转变为现实的成就感让我们对创新拥有了更高的兴趣，并且通过此次创新实验项目让我们的思维更加开放，可以把很多理论知识与实践联系在一起，达到了学以致用的效果。

大学生创新实验项目的目的是为提高大学生的自主性、探索性、实践性和协作性，遵守“兴趣驱动，自主实践，重在过程的原则”。重点培养大学生的创新意识和创新能力。在本次创新实验项目的实施中得到的体会是:自己动手才能体会到研究的不易，自己动手才知道其中的乐趣与辛酸，自己动手才能了解到其中的知识与原理。将自己课堂上所学的各种理论知识运用到实验项目中，达到理论与实际相结合的效果。充分的发挥了自己所学的理论文化知识，达到所学有所用，更加激发了我们学习更多知识的信念。还有，任何科学实验都要经过反复的斟酌和实验，最终才能得到令人满意的效果，一个成功的实验结果演示起来很快，但在前期准备可能会是半年或是更多的时间。所以我们不要只看到成果表面简单，不知其前期所付出的辛苦与努力。

收银员。

年终工作总结。

在实习期间，我得到了该所领导及其他同志的热情照顾和关怀，同事们都倾心传授我收费知识和业务技能，包括各种处理特情问题的方法他们每个人都耐心、细致、亲切、随和，使我倍感温暖，因此学起来也轻松自如经过六天的实习，我逐步掌握了高速公路的收费、监控等方面的业务知识，感受深刻，主要体现在以下几个方面：

一、加强学习，提高自身综合素质。通过对高速公路收费相关的各种法律法规，以及我北京市发的各种收费政策性文件进行了的学习，使我明白了，要做一名合格的高速公路员工，必须要懂法、知法、用法，要对政府颁布的文件精神充分领会和运用，才能征好费，服好务。

二、收费岗上操作，必须细心认真。通过跟班的方式学习岗上操作，经该所老员工的细心指导，几个轮换班下来，我不仅熟练地掌握了入口发卡，出口收卡、收钱、打票等操作技能，而且学到了老员工们那种孑孑不倦，爱岗敬业的精神，要做到在岗一分钟，用心60秒。

稳、准、快，处理各种特情车问题是自身素质的综合体现。通过跟班学习及老收费员的传、帮、带，以及通过自己的细心观察，我逐步掌握了如u行车、j行车、无卡车、换卡车、损车、闯关车等的操作，和货车计重时轴判错误改正等处理程序，在处理问题时要做到诚心、耐心、细心，同时牢记任何特情操作都必须有记录，有些还必须上报监控室，要做到有范有序，有据可查。

第二、在业务方面：古语云：“三人行必有我师焉”，“敏而好学，不耻下问”。在日常工作中，我不断的吸取领导、老员工们的工作经验和教训，勤学好问，多练，让我的业务水平不断提升和熟练，从而有效的控制错误率，也是我在这段时间的工作保持着错误率为零的有力保障，工作效率也大大的提升，我会一直要求自己要持之以恒，把好的做到更好。

第三、在生活方面：有位伟人曾说过：“一个伟大的人有两颗心：一颗心流血，一颗心宽容”。宽容是一种坚强，而不是软弱。所以，任何时候我都提醒自己要保持一颗宽容的心，要学会包容，谦让。这使我和同事们一直以来都能和睦相处，正所谓同事一家亲。愉快的生活也为工作提供了欢快的心情，为形象提供了有力的保障。

在工作中，我始终遵守各种国家的法律法规及公司的各种。

规章制度。

并在日常生活中不断强化自己遵纪守法意识使自己真正成为了一个爱岗敬业恪尽职守的收费员在工作中用微笑面对司机用热情问候司机树立了一个良好的交通窗口形象。

我感觉得到司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持，我的工作，也有的时候，遇到司机一肚子怨气，满腹牢骚，怪话。更有的骂骂咧咧，还能遇到这些出口不逊的司机，我都忍住了，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使司机能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。

我深知交通廉政建设的重要性和紧迫性，促进交通科学发展，和谐发展，廉洁发展的新理念，在工作中真正做到不私放车辆。

我时刻要求自己戒骄戒躁，不断的虚心向老员工学习，并结合着自己的工作实际，不断地提高着自身业务能力，使自己成为一个有理论，能实践，综合素质相对较高业务能力相对较强的收费员。我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了工作，我会在以后的工作中再接再厉把工作做的更好。

实习虽然是短暂的，但对我而言收获和意义是巨大的。感谢楚天公司组织了这次实习活动，感谢随岳高速荆岳大桥所的领导和同事们的热情关心、帮助和指导，让我从一名实习的新人转变成一名能胜任工作的合格高路人。我会带着这份收获，奔赴新的工作岗位，好好工作，为我省的高路事业做出自己应有的贡献。

光阴似箭，岁月如梭，转眼间我已经在官渡收费站现场实习将近六天。此间让我受益匪浅，特别是站领导、班长们无微不至的指导教育和关怀，让我的业务水平不断提升，由生疏、紧张到熟练、稳重。这些业务为我往后的工作提供了扎实的基础。

不过，我知道，人无完人，我自己也肯定存在不足之处。所以，在往后的工作中，我会加倍努力学习，听从领导的安排和教导，积极配合领导开展工作，不断的提升自己的业务水平和能力，提高自身素质。做一个领导放心，司机满意，爱岗敬业的合格收费员。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找