# 2024年收银员上半年工作总结(优质六篇)

作者：风华正茂 更新时间：2024-12-24

*收银员上半年工作总结一一、加强业务学习，不断提高服务水平在上半年工作期间，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...*

**收银员上半年工作总结一**

一、加强业务学习，不断提高服务水平

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。

二、恪尽职守，认真做好本职工作

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。

三、工作作风方面

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。

**收银员上半年工作总结二**

我是今年年初到单位工作的，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、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x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。

五、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。

六、踏实努力，为单位建设发展继续贡献力量。

在单位工作的上半年是我学到知识、增长本领的半年，也是我成长进步、开心快乐的半年，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。

**收银员上半年工作总结三**

记得\_\_\_经理培训的“100-1=0”这个质量公式，在的用心服务中，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，20\_\_年\_\_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，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，责人责已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，求长补短

(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，下半年即将到来，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。

**收银员上半年工作总结四**

从踏入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，近半年的工作和学习，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，现将上半年的工作情况作以简要总结：

一、服从管理，虑心学习

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。

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，20xx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，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，责人责已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，求长补短

(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，下半年即将到来，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。

**收银员上半年工作总结五**

昨天转瞬就过，对于今天，就让我们对过去工作来个回顾和总结。看看我们工作上的得与失，为以后工作取得更好的成绩和突破打下良好的基础。

我从2个方面来谈谈上半年的工作总结。一方面我们来讲讲做得好的方面：

第一、工作积极性和工作效率的提高

班每天都有人在上，如何在工作上保持良好的工作状态尤其重要。营造一个良好的工作氛围，绿色小盆景和温馨小贴士。让上班的同事在上班时间保持良好的工作心情，以积极主动的态度投入到工作中去，那么必然会事半功倍。由于在工作职责上有了明确的分工，落实到位，责任到位，同时也做到了赏罚分明，并且我们会在工作中及时对每项的分工进行及时的调整，用最适当的人选进行最适合的工作。同时我们又设立了值日生制度，每天都会有专人负责专项工作。值得高兴的是我们的小组成员会相互协助，共同完成每天的收尾工作。这半年来，我们的工作失误明显减少了，出错率降低了。

第二、学习氛围和工作业务技能的进步

工作要做好，还要有扎实的岗位技能和业务知识。在工作轻松之余，我们会进行相互的学习提问，并且我们会自己出试卷进行考核。考得最差的人得请客，学习和娱乐相间，其乐融融。上半年店铺有安排轮岗以及新鲜血液的融入，正好也给了我们一个学习和进步的机会，不论是轮岗同事还是新员工，我们实行分人教导同时以旧带新，相互学习，不论新老员工都有一份培训计划。会的温习一遍，还没掌握及时提出来，共同学习。一个人突出并不代表整个团队好，要大家都会都进步才是好。我们也用我们的成绩证明了我们的努力没有白费。

第三、服务的热情

服务是我们工作的最终目的。让顾客满意我们的服务就是对我们工作最好的认可。以前总会有顾客在疑义我们收银的女生没有上妆，但是现在，不!在很早以前，她们都保持着良好的妆容。特别卓真，她的进步那是我们有目共睹的。还有高怡静，获得了好几次店铺“服务之星”。此次店铺使用了服务评价系统，也让我们的服务更上一个台阶。我们不会太去在意结果，但是这无形中给了我们一个工作的压力，要求我们要服务好每一个顾客，无论熟悉还是陌生的。

还有我们也有我们的服务小窍门，就是利用短暂的交替轮流保证持续的服务热情。

有做得好的，就有做得不好的。在总结我们做好的方面的同时，也说说我们做得不足的方面：

1、作为组长的监督力度不够，特别是我本身对自己的要求不够严格，在收入汇总表的电脑录入上审核不够认真仔细，导致了不必要的错误。尤其在5-6月份中，出现了6次错误，这个次数相对还是比较频繁的。其次在最近的两个月的工作上，还出现了3次的现金和刷卡不平的现象。对此，我们也作出了相应的举措，再次出现类似的错误，作为当班的组长，责无旁贷，加倍的扣分登记在我们的工作考核表上。还有在工作上，出现了不必要的错误，虽然没有造成损失，但是却给别的小组带了不便和增大了他们的工作负担，在这里还是有必要向他们表示深深的歉意。我们保证会在今后的工作中杜绝此类情况的发生。

其次在轮岗员工培训的过程中，我们忽略了按照公司的营运操作指然，而是按照我们平时的工作经验总结起来并采用了“填鸭式”的方法，这些失误在后来的测试了暴露无遗。幸好在灿的指点下我们及时改正并在新员工的培训上严格按照操作指然，一步一步来，循序渐进。

再者，我们在一些细节方面做得不够到位。这些在神秘顾客的调查中一览无余，像在服务过程中没有双手递单，中途离席没有致歉，没有临别道谢。在此我们也进行了相互了沟通，提高这方面的意识，并且发挥相互监督相互提醒，大家群策群力。

总的来说，半年以来，工作上有成绩也有过失，我们会继续保持我们做得好的方面，同时也会努力改善我们的不足之处。同时也希望得到所有同事的支持。

**收银员上半年工作总结六**

首先，为客人着急，想一想客人的想法

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。

第二，微笑着迎接顾客

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”!

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。

第四、考虑如何弥补同事和部门的失误，确保客人及时退房，从而让客人满意。

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。

第五、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。

“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!\_\_的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

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