

# 商场收银员工作总结（33 篇）

商场收银员工作总结（精选 33 篇）

## 商场收银员工作总结 篇 1

光阴似剑，时光如梭，转眼 20\_\_ 年已经过去了，我们满怀欢乐迎接新的一年。在以前的工作进程中经历了许多事情，从工作进程中也总结了许多体会和教训。

我于 20\_\_ 年 6 月到商场工作，作为一位收银员，我总结了以下内容：

- 1、作为一位营业员要有良好的工作姿势，良好的待客态度，热情接待顾客，要了解顾客的购物需求，为顾客营建一个温馨的购物环境。

2、对待顾客要用礼貌用语，说话语气要尊重、亲切，不要对顾客大声说话，要注意自己的仪容、外表，动作要大方，举止文明，作为一位合格的收银员，要随时注意价格的变动，熟悉卖场的各种商品，特别是特价商品信息，在收银进程中要做到唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。扫价时商品价格要与电脑相符，如不相符时，随时通知商管和店助调价，在收银进程中不要漏收、少收、多收。当然也有许多不足之处，有时自己心情不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，不过我会尽量注意自己在工作中保持良好的心态。

总之，我非常感谢领导对我的支持和帮助，给我一个工作的机会。我相信，在我以后的工作中，我会越来越努力，让我们共同努力把越办越好！

## 商场收银员工作总结 篇2

一年的收银工作进入了尾声，在收银主管和各层领导的支持助下，作为收银员的我在工作上积极主动，更新观念，不断的树立事业心和责任心，围绕着收银的工作性质，能够严格要求自我，求真务实。在“巴黎春天百货有限公司”的一年工作中使我对服务行业有了更深的认知。

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部门，做一名收银员要具备良好的思想品质和职业道德，热爱本职，扎实工作。热爱企业，顾全局。尊重顾客，塌实服务。勤于学习，提高技

能。做到对企业负责，对消费者负责。用良好的专业素质，主动热情，耐心周到的服务思想，友善和谐的服务态度，丰富的业务知识，熟练的操作技能，去服务每一位顾客，同时要自觉的遵守本公司的各项规章制度和本岗位的纪律要求。为贯彻百货的优良，周到高效的服务宗旨而努力。

做为收银员的我每天在开业前要做好开业前的各项准备工作，确保收银工作的顺利进行：准备开早会，整理好自己的仪容仪表，整理款台，开机登录，准备好各项备品，备好放在收银机内的定额零钱，调好收款章日期，检查收银机是否在联网的状态下，能否及时、准确、无误的收取款项。还要熟记当日的企化活动，能够为顾客做好向导，排解顾客的疑难。当顾客来到收银台前首先我们要向顾客礼貌的打招呼，在为顾客结算商品款项时要做到唱收唱付，提示顾客使用本商场的 vip 贵宾卡，并认真核对销售小票上的金额与 pos 机打出的收款结算单是否一致，检验钞票真伪，钱款当面点清。将结算单与销售小票一并订好和所找零钱一起放入托盘内双手递交顾客。扫视收银台确认收银台没有顾客遗忘的物品，用礼貌送语微笑目送顾客离开。如是支票支付要及时核对相关的内容，减少企业的风险。在没有顾客结算付款时，收银员要整理收银台，及时补充各项备品，清点钱款将额钞票捆好放好或上缴总收银室。早班的工作结束时，要和下午班做好交接，钱款和单据交接清楚方可下班。晚班时要做好送宾工作，闭店时要清点好货款，打出交款单，放入款袋中封好，在给周边柜组打印柜组对帐单，关机，关闭电源，等收银组长及保安收完款袋后在员工通道撤离。

八月，我们的收银主管为全体收银员组织了一次信用卡“国际卡”的学习，在此次学习中，我对“国际卡”有了真正的认知，对各种国际卡的号位，防伪标识，有效期限，签名栏有了明确的认识，清楚了使用假卡消费的多为外地人，并且所购商品为易脱手的商品，此次的学习为我们增添了收银工作的业务知识，使收银员在工作中可顺利准确完成，避免给商场带来损失。

九月，公司更换了收银机系统，使用了电子送券，为商场活动送券节省了人力，使顾客在愉悦的心情中选购商品，让我们在收取货款时更加方便快捷。同时促进了顾客对商场的认知度，满意度，提高了商场的知名度。在新系统的运行使用中，系统在不断的完善，我们收银员在不断学习新的业务知识，使我们的收银工作更简捷，明确，确保收取款项更准确，无误。

上面是我在今年实践工作中的一些体会和认识，在以后的工作中我会加强学习，更加熟练的掌握收银技能和业务知识，不断提高自己的业务水平，加强收银安全意识，维护公司利益不受损失。做好自己的本职工作，和公司全体员工一起共同发展，新的一年意味着新的起点、新的.机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。在 20\_\_年“巴黎春天百货”盛启幕的时刻，期盼明日的“巴黎”会更加的辉煌，灿烂！

我是一位入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司已经有将近二个多月的工作时间了。转眼之间已经过去了好长时间，在这二个多月的时间里，我有过喜悦，也有过失落。自己不但学到了很多专业知识，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，同时也是自己获得的庞大进步。

也许世纪百悦的工作对大家来说，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！

通过近二个月的工作和学习，商场的工作我也能够应对自如了，或许说这些话有些自满，但当有状态产生时，公司的同事都会向我伸出支援之手。这使我心中不经万分感动。在这二个月的时间里，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，作为一位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，不能与顾客产生任何的不愉快，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，但我们也要做到冷静冷静，保持好自己的心态，尽量避免与顾客之间产生矛盾。

虽然自己做收银工作的时间不是太长，自身的专业素养和业务水平还有待提高，但是自己觉得只要用心去做，努力学习，就可以够克服任何困难。我们要建立良好的形象，由于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，让顾客中意而归。这就要求我们自身具有良好的个人素养，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谈天、嬉戏，这样会让自己在工作中显现许多不必要的麻烦，为了避免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，自己还应当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猛烈的社会当中，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二个多月的时间，但给自己的感受却很深，不论是在自己做人方面，还是在自己的工作当中都给自己很大的帮助，在今后的工作当中自己应当多学习多进步，做好做精自己的工作。为了美好的明天，我们努力吧。

商场收银员工作总结 篇 4

我从事商场收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自己应有的贡献。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。

（一）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，不要以为该项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的情况发生。

(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，如还有顾客等候结算，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；并为等候的顾客结账后方可离开。

## 商场收银员工作总结 篇5

我叫，是商场的收银员，一位入职不久的新员工，在公司工作也将近三个月时间了。来到本公司的这几个月里，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，由于曾经我是个不善于交换不爱与人沟通的孩子。

或许对大家来说，收银是件很容易的事，收银员只负责收银，其他方面不用多推敲。刚开始我也是这么认为的，不过后来等我成为一位商场员工的时候我才发觉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第一打扫卫生，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的心情带给顾客，在与顾客交换的进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，也有过很多的喜悦，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，每次有不知道问题时，老员工都会积极的告知我应当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养还有待提高，但我觉得只要我们用心去学习，就一定能克服困难。更重要的是我们要建立良好的企业形象，由于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，让顾客中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说明。结账进程中，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，然后要积极向顾客说明并请顾客耐心等待。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，知道对生活微笑的人，将会具有美丽的人生。

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，由于这一行业不变的主旨是：“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，即便在服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍旧以笑脸相迎，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，自己还应当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，就一定能克服困难，成为一位优秀的收银员。

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，提高我们自身的素养。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能。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技能。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！

## 商场收银员工作总结 篇6

20\_\_年，我部门认真贯彻落实上级领导的指示精神和具体要求，继续发扬创业时的艰苦奋斗精神、强化队伍建设、抓好市场营销、确保安全质量、开源节流、增收节支、胆的开拓从而取得了良好成绩。

作为刚踏入社会的我，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，在这种矛盾的促使下，我满怀着信心和期待去迎接它。

在工作中，虽然我只是充当一名普通而重要的收银员的角色。在这段时间的工作中，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对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

## 一、\_\_公司经营概况

今年我部门紧紧围绕规范管理，塑造形象、强力营销、增创效益的工作指导方针、以市场为向导，树立三种意识即全员营销意识、全方位成本意思、全过程质量意识：实行三化即程序化、规范化、数字化管理，经过酒店全体员工的共同努力，取得了较好的成绩。以下是我这一年工作的总结。

## 二、\_\_酒店工作

(1) 安全创稳定。酒店通过制定安全第一、质量为主等项安全预案，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，店级领导每天召开部门经理例会，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。

(2) 实施了品牌管理，酒店主抓八工作。

- 1、以效益为目标，抓好销售工作。
- 2、以为动力，抓好餐饮工作。
- 3、以客户为重点，抓好物业工作。
- 4、以质量为前提，抓好客房工作。
- 5、以六防为内容，抓好安保工作。
- 6、以降耗为核心，抓好维保工作。
- 7、以精干为原则，抓好人事工作。
- 8、以准则为参照，抓好培训工作。

### （3）员工是酒店的主导。

1、为全面了解掌握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立 abc 客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，限度的满足客户的要求。我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办事、办好事、办实事的原则。采取一切措施避免不必要的开支。

2、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。

3、应该改变传统的对待员工的态度。人受理中的主体，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，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，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。

### 三、归纳

酒店缺少一种能够凝聚人心的精神性的酒店文化。一个民族有它自己的民族文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展所必需的。当酒店面临各种各样的挑战时，又需要酒店中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。

20\_\_即将成为过去，而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，面对即将来临的难题。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，那样我们才会有丰收。

以上是为我此次工作的一些感受和想法，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工作机会，感谢领导的助，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。临汾虽然有很多强势的酒店，但是除了我们没有能够超越他们。

#### 商场收银员工作总结 篇7

转眼间我进\_电器已经一个多月了，这一个月里我在我的部门领导、同事们的关心和帮助下满的完成了各项工作，并且在思想觉悟方面有了更进一步的提高。收银岗位作为\_电器财务部门的重要岗位，管理好日常日常工作中现金存放、现金交接、风险防范等工作作为收银岗位的重要职责。因为刚来我们公司一个月，工作总结谈不上“总结”，所以我现在就我谈一下个人今后将如何工作、如何克服工作中存在的不足：

一、端正思想，迎难而上，时刻保持高效工作状态，工作中严格要求自己。人们常说：“越是艰苦的地方，越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”来到电器电器工作之后更能感到这句话的意义。每天都在同一个收银台工作几个小时，面对的是来来往往的顾客，其中的艰辛是不言而喻的。虽然现在我的自身素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我相信我一定能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，也一定能踏实、认真地做好本职工作，为\_电器的发展作出了自己应有的贡献

二、工作中我始终坚持着“道虽通不行不至，事虽小不为不成”的人生信条。在工作中紧跟领导的步伐，围绕\_分公司工作重点，认真的去完成各项工作任务，用智慧和汗水，用行动和效果体现出了爱岗敬业，无私奉献的精神。我们收银员的工作不累，但工作起来一定要细心，因此我们收银员必须在任何时候都能保持良好的心态和旺盛的精力。因此，我作为一个收银员每天都能保持既能休息好，而且又不会影响我\_分公司的工作

三、严格履行财务上的“三铁”（铁制度、铁算盘、贴账本）制度，时刻保持账目心中有数，不长短款。始终树立客户第一的思想，把客户的事情当成自己的事来办，急客户之所急，想客户之所想，要求自己对待工作必须有强烈的事业心和责任心，任劳任怨，积极工作，从不挑三拣四，避重就轻，对待每一项工作都尽心尽力，按

时保质的完成，在日常工作中，始终坚持对自己高标准，严要求，顾全大局，不计得失，为了完成各项工作任务，不惜牺牲业余时间，利用一切时间和机会为客户服务，与客户交朋友，做客户愿意交往的朋友，通过自己不懈的努力，为自己今后的人生交上一份满意的答卷。

今后我一定会更加以一颗饱满的心来对待我的工作，把\_电器今后的发展当作自己毕生的事业来做!相信在众多同事和我的共同努力下，电器的明天一定会更加美好!也相信在全国千万名电器人的共同努力下电器电器集团也一定会更加辉煌!相信我国在推进社会主义现代化建设中今后电器电器一定会做出它更加不可磨灭的贡献!让我们团结一心，众志成城共同为打造世界上的电器零售品牌而努力奋。

## 商场收银员工作总结 篇8

时间就像静静的流水，闲下来凝视的时候看似很缓慢，但一旦繁忙起来，不会再不觉就终止了。就这样，20\_\_年的繁忙工作默默的终止了。作为商场的的一位收银台的员工，在今年的工作当中，仍旧在自己的岗位上坚守工作，并为来往的顾客提供优质的服务。

在工作中，我们要面对的是需要结款并终止购物的顾客，所以在工作中总是非常的拥挤，非常的急促。为了能在工作中做的更好，我在这一年的工作中也随着身边的先辈学了很多的技术，现将自己这一年来的工作情形总结以下：

### 一、服务的要求

尽管作为一位收银员，在工作方面基本一直处于繁忙的状态，但我们商场的服务标准规定让我们没法在工作中松懈自己。不论是工作多么的繁忙，我们都应当在工作中保持最低限度的服务要求。

第一，微笑是必不可少的。起初在这方面我做的不怎么样，由于长时间的保持笑容是很累的，但渐渐的，随着工作的锤炼，微笑变成了我的一种习惯，不仅在工作中起到很多作用，在平时的生活里也给我带来了许多便利。

其次，热情是服务的基础。在工作方面，我们要常常为顾客服务，特别是对于老年人、以及对产品比较挑剔的顾客。尽管在服务的时候会麻烦一些，但我们也要耐下性子，以热情的态度去对待工作，将工作顺利地完成。

最后，是工作的效率。由于在服务上的要求，我们在工作中的效率就非常的重要了。在这份的工作的锤炼中，我几乎将这锤炼成了自身的一种习惯，不仅在盘点上的效率提高了很多，在准确上也一直严格保持。

## 二、对工作能力的提升

除了在服务方面，我们作为收银最重要的还是能及时的完成收银的工作。不管服务多好，及时的完成工作才能让顾客中意。为此，在这一年的工作中我没少在私下努力。并且还随着先辈学习了很多在工作中处理的技能。面对不同的商品怎么去处理，还学会了很多打包的技能等等。

这些在工作中一点点的技能和优化组成了的我现在紧凑的工作循环，但反思这段时间的工作，其实还有许多可以优化的地方。

总的来说，这段时间的工作给了我很多的帮助。但为了今后的工作的发展，我还要多多的改进自己，加强自我的锤炼，让工作更加的顺利！

## 商场收银员工作总结 篇9

我叫，于20\_\_年\_\_月\_\_日来到这里工作，在这短短的几个月当中我了解到做为一位收银员的重要性，也了解到一位收银员的工作职责：

- 1、有强烈的工作责任心，遵照考勤制度，负责商场的收银工作。
- 2、以良好的外表、仪容，饱满的精神向客人提供准确、快捷、礼貌的`优质服务。
- 3、掌控现金、支票、信誉卡、等结帐程序。
- 4、准确打印台号的各项收费帐单。
- 5、严格遵照财务制度，每天的现金收入必须及时上交，特别情形需向管理人员汇报，做到款帐相符。
- 6、周转备用金必须每班核对，每天的营业收入现金未经专管人员批准，不得以任何借口借出给任何人，或私自挪用。
- 7、工作中需暂离岗位，应注意钱款安全，随时锁好抽屉和钱柜。
- 9、上班时间不得携带私人款项上岗操作。

9、熟练掌握面额现钞的鉴伪技术及验钞机的使用方法，避免伪钞收入。

10、在收款中做到快、准、礼貌，不错收、漏收客人款项。

11、熟悉电脑开机、关机进程及电脑日常故障的排除工作。

12、不得在收银台前与任何人闲谈，非工作人员不许进入收银台。

13、不得使用电脑做其它与收银无关的工作。

14、不得向无关人员和外界泄漏商场的营业收入情形、资料、程序及有关数据。

以上是我在试用期间的工作总结，在以后的工作当中还要继续努力学习业务知识，提升自己的业务技能如，期望在以后的工作中有不足请各位领导多多指导。

商场收银员工作总结 篇 10

在商场里面我主要负责的是服装销售区域的收银，服装这一快的销售主要是分时间段的，一般周末的销售业绩比周一到周五的销售业绩要好很多，节假日的业绩比平常节日的多，周一到周五时则是晚上比白天要忙，然后我们的工作都是一周七天上班的，所以整个工作说忙不忙，因为有时都没人来有时候责任人流爆满，说不忙则有很忙，因为我们的工作都是一整天的，而且一周上七天班，基本上都没有放假，一个月就只有两天假。所以这两个月的收银员的工作给我的第一感受就是累，累在精神上面。

给我的第二个感受就是责任重大，工作必须要严谨。因为我们收银员都是与钱打交道的工作，虽然近些年都有了扫码支付，但是使用纸币交流的也不少，而且无论是纸币亦或是电子支付，要是收银的时候不注意的话都是存在着不小的风险的，所以我工作的时候都是全神贯注的，丝毫不敢有掉以轻心的想法存在，最重要的是，我们收银的给客人的记账的时候也有是有可能漏掉算入，这样就会给商场的经济收益造成损失，这些都是十分严重的问题了。所以我在商场收银的这两个月里面都是严格的按照商场对我们的规定来办事的，收银的时候必须要自己核对是都是假币，在客人结账的时候注意四周，以免出现偷盗行为，既是为商场的利益着想，也是为客人的利益着想。

最后一个就是我们自己的服务态度了，因为我们收银员从事的还是服务工作，所以客人来结账的时候我都是双手结果客人递过来

的服装，展现我们商场的服务水平，收银工作中出现任何问题我都是在微笑着服务，不与客人产生冲突，结账后我也会细心地给客人将服装装好袋再交给他们，并且提醒他们出门的时候注意自己的物品有没有遗漏的，防止他们遗忘在收银台或者商场。

其实再这两个月的试用期工作里面，我学习到的远不止这些，但是我同时也很清醒我需要学习也远不止这些，我还有许多的地方要向大家学习，我也会再后面的收银工作中继续努力的！

## 商场收银员工作总结 篇 11

我是一名不久的新员工，虽说是新员工，但在已经有将近二个多月的了。转瞬之间已经过去了好长时间，在这二个个月的时间里，我有过欢喜，也有过失落。自己不但学得了很多知识，同时也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。也许世纪百悦的工作对大家来说，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！通过近二个月的工作和，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。在这二个个月的时间里，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，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激烈的之中，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二个多月的时间，但给自己的感受却很深，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，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。为了的明天，我们努力吧。

篇二：商场收银员工作总结

光阴似剑，时光如梭，转眼\_\_年已经过去了，我们满怀喜悦迎接新的一年。在以前的工作过程中了许多事情，从工作过程中

也总结了许多和教训。我于 20\_\_年 6 月到商场工作，作为一名收银员，我总结了以下内容：

1、作为一名营业员要有良好的工作姿态，良好的待客态度，热情接待顾客，要了解顾客的购物需求，为顾客营造一个温馨的购物。

2、对待顾客要用礼貌用语，语气要尊敬、亲切，不要对顾客大声说话，要注意自己的仪容、仪表，动作要大方，举止，作为一名合格的收银员，要随时注意价格的变动，熟悉卖场的各种，特别是特价商品信息，在收银过程中要做到唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。扫价时商品价格要与电脑相符，如不相符时，随时通知商管和店助调价，在收银过程中不要漏收、少收、多收。当然也有许多不足之处，有时自己心情不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，不过我会尽量注意自己在工作中保持良好的心态。总之，我非常对我的支持和帮助，给我一个工作的机会。我相信，在我以后的工作中，我会越来越努力，让我们共同努力把北山越办越好！

一年的收银工作进入了尾声，在收银主管和各层领导的支持帮助下，作为收银员的我在工作上积极主动，更新观念，不断的建立事业心和责任心，环绕着收银的工作性质，能够严格要求自我，求真务实。在\_\_\_\_有限公司的一年工作中使我对服务行业有了更深的认知。

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部门，做一位收银员要具有良好的思想品质和职业道德，酷爱本职，扎实工作。酷爱企业，保全大局。尊重顾客，踏实服务。勤于学习，提高技能。做到对企业负责，对消费者负责。用良好的专业素养，主动热情，耐心周到的服务思想，友善和谐的服务态度，丰富的业务知识，熟练的操作技能，去服务每一位顾客，同时要自觉的遵照本公司的各项规章制度和本岗位的纪律要求。为贯彻百货的良好，周到高效的'服务主旨而努力。

做为收银员的我每天在开业前要做好开业前的各项准备工作，确保收银工作的顺利进行：准备开早会，整理好自己的仪容外表，整理款台，开机登录，准备好各项备品，备好放在收银机内的定额零钱，调好收款章日期，检查收银机是否在联网的状态下，能否及时、准确、无误的收取款项。还要熟记当日的企化活动，能够为顾客做好向导，排解顾客的疑难。当顾客来到收银台前第一我们要向顾客礼貌的打招呼，在为顾客结算商品款项时要做到唱收唱付，提示顾客使用本商场的 vip 贵宾卡，并认真核对销售小票上的金额与 pos 机打出的收款结算单是否一致，检验钞票真伪，钱款当面点清。将结算单与销售小票一并订好和所找零钱一起放入托盘内双手递交顾客。

扫视收银台确认收银台没有顾客遗忘的物品，用礼貌送语微笑目送顾客离开。如是支票支付要及时核对相干的内容，减少企业的风险。在没有顾客结算付款时，收银员要整理收银台，及时补充各项备品，盘点钱款将大额钞票捆好放好或上缴总收银室。早班的工作终止时，要和下午班做好交接，钱款和单据交接清楚方可下班。晚班时要做好送宾工作，闭店时要盘点好货款，打出交款单，放入款袋中封好，在给周边柜组打印柜组对帐单，关机，关闭电源，等收银组长及保安收完款袋后在员工通道撤离。

20\_\_年八月，我们的收银主管为全部收银员组织了一次信誉卡“国际卡”的学习，在此次学习中，我对“国际卡”有了真正的认

知，对各种国际卡的号位，仿伪标识，有效期限，签名栏有了明确的认识，清楚了使用假卡消费的多为外地人，并且所购商品为易脱手的商品，此次的学习为我们增加了收银工作的业务知识，使收银员在工作中可顺利准确完成，避免给商场带来缺失。

20\_\_年九月，公司更换了收银机系统，使用了电子送券，为商场活动送券节省了人力，使顾客在愉悦的心情中选购商品，让我们在收取货款时更加方便快捷。同时增进了顾客对商场的认知度，中意度，提高了商场的知名度。在新系统的运行使用中，系统在不断的完善，我们收银员在不断学习新的业务知识，使我们的收银工作更简捷，明确，确保收取款项更准确，无误。

上面是我在今年实践工作中的一些体会和认识，在以后的工作中我会加强学习，更加熟练的掌控收银技能和业务知识，不断提高自己的业务水平，加强收银安全意识，保护公司利益不受缺失。做好自己的本职工作，和公司全部员工一起共同发展，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。在20\_\_年“巴黎春天百货”盛大启幕的时刻，期盼明日的“巴黎”会更加的光辉，光辉！

### 商场收银员工作总结 篇13

时光荏苒，光阴似箭，自顺峰上班以来已经快3年了，从中经历了很多坎坷，也学到了很多東西，在领导的正确指导下，在同事们的支持和帮助下，我能够严格要求自己，较好的履行一名收银的职责，能完成工作任务。总的来说收获了很多：

作为一名收银员领班，首先是一名收银员，自认具备较高的业务素质与良好的品德，对工作有较大的责任感。只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够更好地指导下面的人员。

虽然从事收银员工作已快三年，且取得了一定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着公司的发展，对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，也清楚的能为下面的同事做指导。

作为一名收银，自认为当之无愧，但作为一名管理者，的确有愧于公司对我的提拔与信任。对于管理者的工作能力，我欠缺的太多，如：组织能力、领导能力、表达能力、自信力等。对工作没有自信是我致命的弱点，为此常常提醒自己处理任何事情应小心谨慎，不可有任何疏忽。但往往越是小心谨慎，就越紧张，结果往往适得其反。

有句谚语说的好，“一头狮子带领的一群羊，可以打败一只羊带领的一群狮子”，作为企业管理者都应像狮子一样，这样他的企业才会无往不胜，这才是管理者应该而且必须去完成的使命。我们应该端正自己的思想，改变从前的观念。把工作从被动变为主动，因为早已不是基层员工，应把该工作作为事业来追求，要有一颗永攀高峰的进取之心，逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需做点成绩来武装自己的头脑、丰富自己的经验，来适应这优胜劣汰的社会竞争环境。

#### 商场收银员工作总结 篇 14

时间就像静静的流水，闲下来注视的时候看似很缓慢，但一旦忙碌起来，不会再不觉就结束了。就这样，20\_\_年的忙碌工作默默的结束了。作为商场的的一名收银台的员工，在今年的工作当中，依旧在自己的岗位上坚守工作，并为来往的顾客提供优质的服务。

在工作中，我们要面对的是需要结款并结束购物的顾客，所以在工作中总是非常的拥挤，非常的急促。为了能在工作中做的更好，我在这一年的工作中也跟着身边的前辈学了不少的技术，现将自己这一年来的工作情况总结如下：

### 一、服务的要求

尽管作为一名收银员，在工作方面基本一直处于忙碌的状态，但我们商场的服务标准规定让我们无法在工作中松懈自己。无论是工作多么的忙碌，我们都应该在工作中保持最低限度的服务要求。

首先，微笑是必不可少的。起初在这方面我做的不怎么样，因为长时间的保持笑容是很累的，但渐渐的，随着工作的锻炼，微笑变成了我的一种习惯，不仅在工作中起到不少作用，在平时的生活里也给我带来了不少便利。

其次，热情是服务的基础。在工作方面，我们要时常为顾客服务，尤其是对于老年人、以及对产品比较挑剔的顾客。尽管在服务的时候会麻烦一些，但我们也要耐下性子，以热情的态度去对待工作，将工作顺利地完成。

最后，是工作的效率。因为在服务上的要求，我们在工作中的效率就非常的重要了。在这份的工作的锻炼中，我几乎将这锻炼成了自身的一种习惯，不仅在清点上的效率提高了不少，在准确上也一直严格保持。

## 二、对工作能力的提升

除了在服务方面，我们作为收银最重要的还是能及时的完成收银的工作。无论服务多好，及时的完成工作才能让顾客满意。为此，在这一年的工作中我没少在私下努力。并且还跟着前辈学习了不少在工作中处理的技巧。面对不同得商品怎么去处理，还学会了不少打包的技巧等等。

这些在工作中一点点的技巧和优化组成了的我现在紧凑的工作循环，但反思这段时间的工作，其实还有许多可以优化的地方。

总的来说，这段时间的工作给了我很多的帮助。但为了今后的工作的发展，我还要多多的改进自己，加强自我的锻炼，让工作更加的顺利！

#### 商场收银员工作总结 篇 15

我从事超市收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自己应有的贡献。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)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公款私挪的现象。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。

(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，不要以为该项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的情况发生。

(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，如还有顾客等候结算，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；并为等候的顾客结账后方可离开。

20\_\_年，我部分认真贯彻落实上级领导的指导精神和详细要求，继承发扬创业时的艰苦奋斗精神、强化队伍建设、抓好市场营销、确保安全质量、开源节流、增收节支、大胆大胆的开辟从而获得了良好成绩。

作为刚踏入社会的我，深知自己要学的东西有很多很多，而对行将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和奇妙，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着决心信念和期待去迎接它。

在工作中，固然我只是充当一位普通而重要的收银员的角色。在这段时间的工作中，我发觉要能自如的做好一项工作，不管工作是沉重、繁忙还是清闲，要用积极的立场去完成我们的每一份工作，而不是由于工作量比例的大小而去诉苦，由于诉苦是没有用的。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对每一天。由于快乐的心态会使我们不觉的工作的疲劳与乏味。

## 一、\_\_\_\_公司经营概况

今年我部分牢牢环绕“规范治理，塑造形象、强力营销、增创效益”的工作指导方针、以市场为向导，建立“三种意识”即全员营销意识、全方位本钱意思、全进程质量意识：实行“三化”即程序化、规范化、数字化治理，经过酒店全部员工的共同努力，获得了较好的成绩。以下是我这一年工作的总结：

## 二、20\_\_年工作总结

### (1) 安全创稳定。

酒店通过制定“安全第一、质量为主”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未产生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导天天召开部分经理反馈会，通报情形提出要求。保安部铺排干部员工加岗加时，勤于巡逻，周密防控。

在相干部分的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而稳固的安全稳定。

(2)实行了品牌治理，酒店主抓八大工作。

- 1、以效益为目标，抓好销售工作。
- 2、以改革为动力，抓好餐饮工作。
- 3、以客户为重点，抓好物业工作。
- 4、以质量为条件，抓好客房工作。
- 5、以“六防”为内容，抓好安保工作。
- 6、以降耗为核心，抓好维保工作。
- 7、以精干为原则，抓好人事工作。
- 8、以“准则”为参照，抓好培训工作。

(3)员工是酒店的主导。

1、为全面了解掌控我酒店的市场态势，组织屡次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情形，进行调查，分析客户的消费档次，建立 abc 客户，做到全程跟踪服务留意服务形象和外表，热情殷勤，限度的满足客户的要求。我们在治理费上严格控制。行政职员多是身兼数职。在业务接待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则。采取一切措施避免不必要的开支。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。  
。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/068003017112006130>