

收银员实习总结

收银员实习总结 1

不知不觉，在超市工作也已经一个多月了。从刚开头的生疏到后来渐渐的娴熟，也经受了一番磨练，这期间感受颇多，我不仅学会了许多专业学问，而且也学会了人与人之间的交往，特殊是怎样与顾客沟通。这对我来说是莫大的财宝，由于曾经我是一个多么不擅长与人沟通的孩子。

在局外人看来，收银是件很简单的事，收银员只负责收银，其他方面不用多考虑。刚开头我也是这么认为的，不过后来等我成为一名超市员工的时候我才发觉并不是想象中的那么简洁。我们不只是收银，每天早上我们来到店里首先要开会，然后才开头一天的工作。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洁的收银，在面对顾客时要真心的为顾客效劳，特殊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，在与顾客沟通的过程中礼貌用语更不行少。如：您好，欢送光临；请稍等，请拿好；请慢走，欢送下次光临。

在短短的一个多月收银过程中，虽然有时会有些失落，不过，也有过许多的高兴，特殊是每次听到顾客说这小女孩的态度真好，我心里就特快乐还有，每次有不懂的问题时，老员工都会乐观的告知我应当怎么做这都使我特殊感动。其实做什么工作都会遇到困难，难免有些失落，不过只要我们能乐观的去问努力的去学习，我信任没有什么做不好的。

在工作的这段期间中，我觉得对顾客的效劳态度是极为重要的。作为效劳行业中的一员，让顾客满足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心情，做到热忱急躁的对待每一位顾客，在工作中不要将自己的小心情带进来，特殊是当顾客对你发火时，我们肯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，我们要准时通知课组人员并进展核实，然后要乐观向顾客解释并请顾客急躁等待。还有，就是肯定要运用微笑效劳，微笑是最为迷人的表情，一个微笑不费分文却赐予甚多，懂得对生活微笑的人，将会拥有漂亮的人生。

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，超市人特殊的多，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，当时我很生气也很感动，所以并没有准时通知主管过来解决问题，而是很无所谓的说了一句假如你对我有什么不满可以到效劳台去投诉我。就由于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，这不仅让我明白了假如以后遇到这种事就不应当正面和她们发生冲突，而应当找主管准时解决。更懂得了顾客永久是对的道理。由于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供应不同的效劳，由于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，供应礼貌的效劳，要让顾客体会到亲切感，即使在效劳工作中遇到一些不开心的事情，假如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，这样一来顾客快乐自己也舒心。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微缺乏道，但在我眼里，它无处不显示着独有的魅力。由于从中教会人许多道理，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，不断提高自己的效劳技巧。只有不断学习才能磨砺一个人的品德，提高道德修养，提高效劳技巧。无论是多么渺小的工作岗位，都会有它自己的领域，

散发出属于它的光线。在茫茫社会中，查找属于自身的价值，制造美妙的将来。

收银员实习总结 2

收银员工作是一个需要仔细认真的工作，是宾馆的一个重要岗位，我们宾馆需要处理好餐厅预定、餐厅收银的工作，工作虽然繁忙，但是很充实。接下来将一年的工作总结一下：

1、不断加强自身的学习，提高自己的业务素质。作为一个合格的收银员，我们应该及时的注意商品的变化，了解工作的内容，不断充实自己的专业知识，这样才能在遇到客人的问题时，及时解决、准确无误。在遇到不动不会的地方就要积极虚心的向老同志请教，要通过自身不断地努力，将自己的工作努力做好。

，不断加强各个人能力素质。单位现在正在推行七常管理法，这是一个先进的管理思想，宾馆在七常的推动下也取得了长足的进步，但是自身还需要进一步的消化与理解，努力领会七常精神不断推进自己的个人能力素质，与宾馆一同进步。

3、严于律己，遵守单位的。在平时的工作中，我能够按照宾馆的规定严格要求自己，做到不早退、不迟到，严格落实财务制度，按照职责办理业务。

4、团结同志、服从管理、乐于助人。作为一名员工，积极主动配合好宾馆的各项活动，认真完成工作，团结同志，当身边同志遇到困难需要帮助时，自己一定尽自己所能帮。

5、注意言行、树立文明、健康、良好的员工形象。作为一名直接面对客人的人员，我们要时刻保持良好的工作态度，热情待客，要了解客人的需求，为客人营造一个良好的环境，保持宾馆的形象，为客人提供最满意的服务。

虽然有进步但是自己还有很多不足，在接下来的一年里，

我

还要再接再厉，向先进的同志学习，不断提高自己。

1、继续加强学习，不断提高自身的素质。最近千里马系统刚刚更新，我还要努力尽快的熟悉，不断地提高自身的业务水平，向业务精湛的同志学习，做到用心工作，少出错、零失误。

2、贯彻执行宾馆的七常推进，努力领会七常内涵，争取先进，提升自身的同时，多为宾馆做贡献。

3、严格要求自己，认真实行贯彻财务制度，多请示汇报，多询问学习，工作多沟通，让自己的工作更上一层楼。

在单位的这年，我学到的很多的知识和本领，在接下来的时间里，我将继续保持优点，克服不足，不断进步，为宾馆的建设发展贡献自己一份微博的力量。

收银员实习总结 3

不知不觉离开学校已经有半年了，在这社会中的半年，让我学到了许许多多书本上难以学到的东西，丰富了我个人的阅历。在这半年中，会计等式中的两个字——“平衡”始终指引着我。实习期一开头，我就来到了嘉兴，来到亲戚所开的一家纯餐饮的海鲜餐厅。从七月初就开头了老店（嘉兴的第一家店）账务熟识工作。由于我们是中等餐饮单位，核算上又没有专职的会计，导致许多账面很混乱，因此，我也就遇到了许多大大小小的问题。幸好，我们店的股东——姑姑，能百忙之中抽空来指导我做账。她还教会了我：要经常性的总结，把每天的事情提前一天支配等先进又棒的思想理

念。

凡是万事开头难，从 09 年的 8 月 18 日开业前后的两个月

就没怎么停过。新店要开张，何况是比老店规模又大许多的新店，筹集的工作自然是烦忙；每天在老店学习账务处理的同时，又得出去选购一些零散的东西，刚出学校一个月的我就感到工作好辛苦了。但“平衡”两个字，告知我，来到这社会的年轻人，首先，心态要放放平，社会不同学校的生活，年轻人就得这么劳碌，将来才会有出息。八月十八，新店如期开业了，由于我们酒店的海鲜新奇程度以及档次，吸引了许多嘉兴乃至各地来嘉兴的朋友莫名前来品鲜。自然而然，酒店的账务处理以及其它零星琐事也就越来越多。加上新出师的我还得带两个比我更不懂账务处理的收银员和酒水员，再外加自身账务处理整个流程中还有点生疏，导致了我每天的工作时间变得特殊的长，好长一段时间，我都是每天凌晨两点才能入睡。在开业的一段时间，可以说是，我运用书本上的学问，结合实际操作的过程。这个过程显得好苦痛，许多书本上的'，来到了这个现实的社会中，一一被拒绝，使得我变成了一个无头苍蝇，不知如何飞行。开业后的一个月，我的状态可以用两个字来形容——崩溃。有时候忙到连饭都遗忘吃，身体和心理承受着极限，曾经很多次脑中闪过——不想干了。然而，还是这两个字——平衡，指引着我，要连续查找平衡点，找到问题突破口。在这很多的凌晨两点过后，账务上开头略微顺起来。与我工作关系最大的就是我的两个手下——

收银员和酒水员，平常的她们，也经常性的会出现一些问题，如：工作上的压力、她们之间合作上的问题。我常常会用我亲身体验到的经验告知给她们，常常给她们洗脑，要她们找寻内心深处的平衡点。由于收银员是本地人，又是出生在一个富有的家庭，性格就显得特别急躁。这也导致了我们在工作上合作的顺畅及开心程度，很长一段时间，收银账与酒水账对不上号，两个人因此经常吵起来，互说对方的账有误。而我还是一一次又一次的给她们用“平衡”两个字给她们洗脑，收银员的性格被我磨得越来越平，自然，她们的合作就变得和谐起来了。好景不长，收银员的私人问题，使得我少了一个辛辛苦苦培育出来的得力助手，又逢年关，人员紧急的要命，我只好亲临吧台。一边是收银，一边是做账，一边还要出去收账和招人，还有其它的琐碎事情。又一次，又有了那两个字——崩溃。更受打击的是股东之一——大哥，对我工作的否认，把我推向了崩溃的边缘。我曾和我老爸、老妈通话说，不要做这什么财务经理的工作了。得到老爸、老妈的开导之后，总结起来还是两个字“平衡”。于是乎又熬了过来，现在变得越来越顺起来。财务上有点顺了，姑姑就又要支配我进入新的一年的目标，学会全方面经营起这家店。又是辛苦的一年，但我不怕，因为我平衡。

其实，我们人的一生当中又何曾不是在追求着这两个字——

平衡，更何况是现在的我，全权把握着我们店全部的钱的人，万一一不小心失足，唯恐与亲戚做平凡朋友的机会都没有了。因此，我还是平常心对待：做人，不要把钱看的太重！自然而然就会知道幸福是什么了。

收银员实习总结 4

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的好评，总结起来收获很多。

一、在收银工作中学习，不断提高自己的业务水平

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，且取得了一定的成绩，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。

二、做好了员工的管理、指导工作

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己，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工。工作中，常听到周围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，你必须掌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渐减少。作为基层的主管，个人的专业能力将非常的重要，你要达到的程度是，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。专业能力的来源无非两个方面：

1 是从书本中来。

2 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，你的下属去学习。“不耻下问”是每一个主管所应具备的态度。

(2) 管理能力

管理能力对于一个领班而言，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

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，需要你的沟通协调能力，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，因此要提高你的管理能力，需要不断的反思你的日常工作，用你的脑袋时常去回顾你的工作，总结你的工作。

(3)沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这种沟通包括两个方面，跨部门间的沟通，本部门内的沟通(包括你的下属你的同事和你的上级)。公司是一个整体，你所领导的部门是整体中的一分子，必然会与其他部门发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的问题，而是为了解决问题，解决问题的出发点是公司利益，部门利益服从公司利益。部门内的沟通也很重要，下属工作中的问题，下属的思想动态，甚至下属生活上的问题，作为主管你需要了解和掌握，去指导，去协助，去关心。反之，对于你的主管，你也要主动去报告，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，要用团队的力量解决问题。很多主管都不愿将一些事交给下属去做，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。但关键的问题是，如此发展下去，你将有永远有忙不完的事，下属永远做那些你认为可以做好做的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部门的强弱，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去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训练成

狮子，而不需要将自己变成狮子。

(5) 工作判断能力

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判断能力，对于所有工作的人都非常的重要。培养一个人的判断能力，首先要有率直的心胸，或者说是要有良好的道德品质，这是工作判断的基础。对于世事的对错，才能有正确的判断，才能明辨是非。其次，对于你所从事的工作，不管是大事，还是小事，该怎么做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应该有清晰的判断，或者说是决断。其实工作的判断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断能力的体现。

6) 学习能力

当今的社会是学习型的社会，当今的企业也必须是学习型的企业，对于我们每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，两者应交替进行。你只有不停的学习，你才能更好的、更快的'进步，才能跟上赶上社会的发展。走上社会的我们，要完全主动的去学习，视学习为一种习惯，为生活的一种常态。学习应该是广泛的，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，不是你过去的的能力怎样，现在的能力怎样?而是你在学习怎样，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：智慧的缺陷可以用道德弥补，但道德的缺陷无法用智慧去弥补。对于工作中人，不管是员工，还是主管，职业道德是第一位的。这就好比对于一个人而言，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，个人的意义才能无限大。职业道德对于工作的人而言，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，对于公司而言，才是一个合格之人才。职业道德不等同于对企业的向心力，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，就要好好的去撞一天钟。

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。我坚信一句话：师傅领进门，修行靠个人。一切的一切，个人以为，都要靠自己去感悟，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，一年下来，我们的工作得到了经理的肯定。

三、合理安排好收银员值班、换班工作

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

四、抓好一级工作、给领导分忧

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。

收银员实习总结 5

我是应聘于佳惠太平桥店的一位普通的收银员，太平桥店还未开业，我们则在进行收银技能和服务技巧培训。在经过了一系列的理论知识培训后，我们被分到了怀化中心店进行实际操作培训。

9月27号，刚走进佳惠中心店的大门，被眼前购物的人流量所惊呆了，这么多的顾客？我的心开始有点慌了，以前从没接触过超市，更别说做好收银员了，虽然之前我们的主管给我们灌输了很多理论知识和一些发生在收银过程中的实例讲解。可我一点实践经验也没有，到这里我能做什么事情？看到中心店的员工们在忙前忙后，个个精神抖擞，我心里真没了底，还好中心店的收银主管来了，一一安排我们的跟班师傅，我也不例外。

有了师傅，就有着落了，来我们佳惠购物的顾客人山人海，我的师傅忙着商品过机扫描、击键盘结帐，动作麻利迅速。对着电脑上所显示的文字，我却不知从何着手。我的师傅就对我说先学打包，慢慢来，看似简单的打包工作，做起来也非常的有学问，重的商品放下面，轻的商品放在上面，易破碎的放一边，有气味的单独包装，日常用品和吃的分开包等等。碰到麻烦的顾客要跟他们讲解“袋子装多了也没用，而且浪费，不环保，装合理了就好”，要让顾客高高兴兴接受建议。看似简单的事情，做起来就越要细心致致，只有亲切周到的服务态度，才能使顾客再次光临，只有尊重顾客，也才能使我们受到顾客的尊重。打了三天包以后，主管就安排我单独上机操作了。跟了三天班，学到的东西也不少，基本收银程序都懂了，但在打包的时间里，有困难的事情都有师傅给解决了，真正到了单独操作，心跳还是比以往要快，好紧张，好怕出错。就这样怀着忐忑不安的心情上机了。我接的第一笔单就是一家四人，都是妇女，拿来的商品一大堆，我逐一的对商品进行扫描，等我准备结帐时，她们就主意不定了，一下这个商品不想要了，一下又这个东西我要去换一下，本来就紧张，被这么折腾一下后，头都晕了，心也烦了，可是还得强压着怒火，心里在回想着主管教的“顾客就是上帝，顾客就是我们的衣食父母，顾客永远是对的。”结完这笔单后，因为又急又怕，我的汗水都流出来了。这时当班防

损员走过来安慰我：“

刚上机是这样的，你别急，也不要慌，慢一点没关系，不要搞错了，多结几笔单熟悉了以后就好了，这样的顾客你都能让他们满意，我相信你能做得很好的。”听了他这样的鼓励，我烦躁不安的心总算平静了，也对接下来的工作更有信心，做了两天后，我基本能熟练的应付自如了。不懂的事可以随时问中心店的老员工，他们对我们的耐心讲解是那么的可亲可敬，让我觉得在学习的过程中没有压力，也没受到贬低与排斥，感受到的是浓浓的亲情，使我们更有信心做好收银工作。

佳惠是我家，我爱我的家。

今年暑假的到来，意味着大一学习生活的结束，我想自己应该走向社会锻炼一下了，虽然以前也有几次假期兼职的经历，但是都是半途而废，爸妈和我自己都认为我是一个见硬就回的孩子，永远长不大，同时我也发现自己的社会经验实在是不足，总是怕遇到挫折，不敢去面对，总把自己当成孩子，其实我已经是一个大人了，我想我可以靠自己的双手去挣钱，所以我立志一定要找到一份兼职工作。

放假前几天在家小小的放松了一下，而后便着手于找工作上，经同学介绍，我来到了家附近的家乐福超市龙之梦店，那份工作我真的很喜欢，于是我便全身心投入到落实工作上。首先，我到了人事部，工作人员要求我去办一些证件等一系列繁琐的事情，但是我这次真的很有耐心，我都一一落实了，我一共去了人事部N多次，可能别人觉得人事部的工作人员有意在刁难人，但是我坚信只要我完全按照他的要求去做，他就不会有借口不录用我。于是，经历了这些次的艰难跋涉，我终于成功被录用了，但是这期间真的耽误了好多天，很可惜。庆幸的是，我与7月30日正式上岗了，首先我到收银部报到，助理录了一些我的个人信息，说实话真的很紧张很害怕，可能是没有经历吧，然后安全我去取工装，接着让我跟着一位老员工学习有关收银的一系列工作。刚开始，我简直傻眼了，因为我真的一窍不通，就这样，糊涂紧张的一天就过去了。第二天，我提前了一会到达办公室，接着组长还是安排我和老收银员学习，还是摸不出门路来，我就按部就班的学习学习再学习，发现居然比课本的知识还难学，不过我很有兴趣去学习的，第二天在兴奋度过了。接下来的几天我都像之前一样去上班，每天的工作大致相同，因为到现在我还没有正式上机呢，其实我很期待的，但是又怕自己算错账，要自己负责的哦。

这几天过得真的很充实，自己的心也有了着落，说实话

会有点累，但是真的很开心，因为这毕竟是我人生的第一桶金。通过这几天的工作，我突然发现，只要有动力，吃苦算什么。

这次暑假实践，我真的悟出了好多道理，没文化真的很可怕，找工作的时候就会体现的淋漓尽致。真的挺后悔当初没有好好学习，同时也会为将来的就业问题感到压力重重。在我工作的这些天里，几乎都要看人脸色度过，一次次的碰壁算得了什么，只当自己是孙子就好了，人都要吃的苦中苦，方为人上人，所以只要肯吃苦，不怕困难，勇往直前，才能谱写出有价值的人生，不枉为人。

最后，我深深的向所有站在服务岗位的工作人员表示深深的感谢，同时也希望广大消费者、广大顾客上帝能够多一分包涵，理解万岁。愿祖国人民和谐共处。

收银员实习总结 6

不知不觉，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，现将一年来的工作情况作以简要总结：

一，服从管理，虚心学习

作为一名收银员，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，实践中虚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，取人之长补己之短，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，在果岭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

记得章银环经理培训的“100-1=0”

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/895114313221011200>