# 推荐酒店收银员个人年终工作总结如何写

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2025-03-06

*推荐酒店收银员个人年终工作总结如何写一一、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...*

**推荐酒店收银员个人年终工作总结如何写一**

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”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，10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，20xx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。

**推荐酒店收银员个人年终工作总结如何写二**

收银员管理规章制度。对收银员的选拔、使用、培训及考核原则是：收银员由酒店推荐、人事部把关、财务部培训、经理考核、财务部检查。现将收银员的上岗条件、岗位职责、培训内容和工作流程规定如下。

1、具备良好的思想品质和职业道德，具有较强的工作责任心，热爱企业，能自觉维护凯亚品牌。

2、自觉遵守本单位的各项规章制度和本岗位的纪律要求。

3、在本单位工作满一年，各方面表现良好，无违纪记录。

4、具备收银员的基本素质，反应灵敏，具备基本的动手操作能力，在收银员培训中成绩优异。

5、具备良好的个人形象。

1、熟悉本岗位的工作流程，做到规范运作;

2、熟练掌握操作技能，确保结帐、收款的及时、准确、无误;

3、做好开业前的.各项准备工作，确保收银工作的顺利进行;

4、结账收款时，对所收现金要坚持唱收唱付，及时验钞，对支票要核实相关内容，减少酒店风险。

5、管好备用金，确保备用金的金额准确、存放安全。

6、管好自己的上机密码，不得与他人共用，不得对外人泄露。

7、管好用好发票，做到先结账，后开票，开票金额与所收现金及机打票金额必须相符;对退票、废票要及时更正。

8、向财务交款前，需将现金、支票、信用卡分类汇总，与机打票核对相符，发现问题及时查找，避免损失。

1、凯亚后宫商务会所规章制度;

2、凯亚后宫商务会所收银员岗位职责;

3、凯亚后宫商务会所收银员工作流程;

4、识别假币的各种方法;

5、现金管理制度、支票管理制度、发票管理制度;

6、开据发票的规范要求及实际操作;

7、东来顺集团安全手册及灭火器的使用;

8、点菜宝系统基本原理，维护要点;

9、收银机、点钞机、税控机上机操作。

1、与财务人员一道，将前一天结业前的钱款、备用金、票据从存放的保险柜中取出，由会计人员复核。

2、到本单位会计室领取当天的备用金，换好零钱，以满足结帐找零的需要。

3、检查收银机是否正常，如有异常应马上调整;检查是否需要补充机打纸，若需要应及时到财务室领取。

4、检查税控机是否正常，发现问题及时解决。

5、搞好收银台的卫生，物品要码放整齐，以整洁的工作环境和饱满的工作热情迎接开业。

1、对同时就餐未结帐的顾客按餐桌号挂机待结帐;

2、顾客要求结帐时按相应桌号同时打印出“结帐单”及“顾客消费单”，将“顾客消费单”通过服务员交给顾客，便于顾客核对。

3、按结帐单合计金额与顾客结账，对收取的现金用验钞机验钞，对收取的支票要检查单位名称、印鉴、密码等是否填写齐全、是否正确。

4顾客要求开发票时，由收银员使用税控机按顾客要求输入付款单位全称或“个人”，按结帐单合计金额输入餐费金额，打出发票通过服务员交给顾客。对发生的退菜、换菜、折扣等必须经店长或店长授权人签字确认。

**推荐酒店收银员个人年终工作总结如何写三**

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”嘛!。

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‘no’”。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。

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。

“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!名雅的兄弟姐妹们，为了我们的明天而努力吧!

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！