# 前台收银员工作总结通用(2篇)

来源：网络 作者：明月清风 更新时间：2024-01-14

*前台收银员工作总结通用一过去的一年，是不平凡的一年。从去年开始筹备到今年8 月5 日的试营业， 酒店在集团领导的关心与正确领导下，我们紧紧围绕集团提出的工作思路和目 标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。酒店董事长、 总...*

**前台收银员工作总结通用一**

过去的一年，是不平凡的一年。从去年开始筹备到今年8 月5 日的试营业， 酒店在集团领导的关心与正确领导下，我们紧紧围绕集团提出的工作思路和目 标，坚持以开拓经营、提升企业服务质量为重点，狠抓经营管理。酒店董事长、 总经理领导班子明确了我们酒店的发展愿景、发展目标、经营理念、及企业文化， 以此为动力和我们的目标，带领各部门经理及主管、领班，团结酒店全体员工， 上下一致，齐心协力，在创收、创利、创优、创稳定方面作出了一定的贡献，取 得了颇为可观的业绩。值此辞旧迎新之际，有必要回顾总结过去一年的工作、成 绩、经验及不足，以利于扬长避短，奋发进取，在新一年里努力再创佳绩。 第一 科学决策，齐心协力，酒店年创三点业绩

(一)经营创收 \_\_\_\_\_\_\_\_年(8-12 月)经营收入 万元，其它业务收入 万元，总收入达 万元(其中：餐饮部为 万元，房务部为 万元，全年客房平均出租率为 %， 年均房价 元。营业成本 万元，毛利额 万元，综合毛利率为 ，营 业费用为 万元，营业税金为 万元，管理费用为 万元，财务费用为 万 元，营业外支出 万元,利润总额亏损 万元。

(二)管理制度创利 俗话说“人管人气死人，制度管人人服人”，规章制度是一切工作开展的基 石。酒店自试营业以来，随着各项工作的深入和当地酒店业的特性，试营业时由 管理公司制定的一些制度的不合理性和不适宜性显现出来，并制约一些工作的顺 利开展。 各部门根据实际工作中的遇到的问题，逐步建立了与本部门工作相适宜的规 章制度，落实到每一个工作岗位，并以每月的绩效考核为检查标准，且与个人的 工资挂钩。 目前酒店各项制度规范，政令畅通，有章可循，有据可依，“制度管人”真 正落到了实处。

(三)安全创稳定 酒店通过制定“大型活动紧急预案”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， 经理级领导每天召开部门经理反馈会，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。 第二 品牌管理，酒店主抓八大工作

(一)以对外协调为主，建立良好社会关系 酒店自\_\_\_\_\_\_年8 月15 日试营业以来，一直处于半施工半运营的试营业期，酒 店的消防未验收，致使营业执照及相关的手续未进行办理，也导致了各相关职能 部门对我酒店进行了多次检查并下发处罚单，通过总经理办公室的对外协调、沟 通，申请免除了市文化稽查大队、市卫生防疫站、市卫生局、派出所等部门的近 10 万元的罚款，避免了酒店的经济损失，并借此也与这些职能部门建立了良好 的社会关系。

1、会计基础工作方面 为了确保财务核算在单位的各项工作中发挥准确的指导作用，在遵守财务制 度的前提下，认真履行财务工作要求，正确地发挥了会计工作的重要性。

2、会计管理方面 加强了酒店的资产管理、债权债务管理，加大了酒店各部的监督职能和货币 资金管理。严格执行集团财务部下发的资产管理办法及内部资产调拨程序。认真 设置整体资产账簿，对帐外资产设置备查登记;对酒店债权债务认真清理，每月 及时收回各项应收款项;对酒店前台收银到日夜审、出纳、日常采购价格、客房 成本控制等进行监督，严格控制;由会计人员监督，定期对出纳库存现金进行抽 盘，并由日审定期对前台收银员库存现金进行抽盘，做到万无一失。

3、对内、对外协调方面 协助领导班子控制成本费用开支，编制费用预算，合理制定经营部门收入、 成本、毛利率各项经营指标，及时准确地向各级领导提供所需要的经营数据资料， 为领导决策提供了依据。及时了解税收及各项法规新动向，主动咨询税收疑难问 题，为酒店为个人提供合理避税的依据。

(三)以效益为目标，抓好销售工作 市场营销部是负责对外处理公共关系和销售业务的职能部门，是酒店提高声 誉，树立良好公众形象的一个重要窗口，它对总经理室进行经营决策，制订营销 方案起到参谋和助手的作用，它对酒店疏通营销渠道、开拓市场、提

高经济效益 和社会效益起到重要促进作用。

1、稳固了部分固定消费客户和周边几大厅局建立了良好的关系。为了巩固 老客户和发展新客户，在20\_ 年10 月召开1 次大型客户答谢联络会，以加强与 客户的感情交流，听取客户意见。

2、开拓创新，建立灵活的激励营销机制。开拓市场，争取客源今年营销部 将配合酒店整体新的营销体制， 营销代表实行工作日记志，每工作日必须完成 拜访两户新客户，三户老客户，四个联络电话的

二、

三、四工作步骤，以月度营 营销任务完成情况及工作日记志综合考核营销代表。

3、自8 月5 日开业以来完成销售总额2583782.4 万元，完成率110.7%。房 券销售330 套，会员卡销售18 张。

4、投诉处理。本着“宾客至上、服务第一”和“让客人完全满意”的宗旨， 试营业 5 个月以来，销售部共接待并处理宾客投诉约65 起，为酒店减少经济损 失近万元，争取了较多的酒店回头客

(四)以改革为动力，抓好餐饮工作

1、绩效挂钩。餐厅虽然是酒店的一个部门岗位，但在管理体制上率先进入 市场轨道，绩效挂钩的改革举措已经正式推行，在一定的费用和毛利率标准下， 一方面给餐厅厨房的管理者、服务员、厨师等人员以无形的压力，另一方面，却 使大家变压力为动力，促进餐厅、厨房为多创效益而自觉主动地做好经营促销工 作。

2、竞聘上岗。餐厅除了分配政策作了改革，用人、用工机制也较灵活。管 理者能上能下，员工能进能出，依据工作表现竞聘上岗等等，这些皆利于酒店及 部门岗位的政令畅通，令行禁止。但总体看来，餐厅将表现和能力较优秀的主管 安排到负责岗位，将认真工作的员工提为领班，将不称职的主管、领班及员工予 以劝退等，多多少少推动了餐厅各项工作的开展，为力争完成营收指标提供了管 理机制等方面的保证。

3、从\_\_\_\_\_\_年8 月至\_\_\_\_\_\_\_\_年11 月，餐饮部共完成计划任务的86.35%，毛利率 平均达到44.24%。

(五) 以质量为前提，抓好客房工作

1、酒店自\_\_\_\_\_\_年8 月6 日开业以来人员始终缺编，客房服务人员边开荒，边 做房，工作重，压力大，但大家齐心协力，在不降低客房打扫质量的前提下，共 同完成了酒店下达的各项任务。

2、班组晨会。为保证酒店基本产品“客房”质量的优质和稳定，客房部根 据酒店要求，设立了长包及散客班组的晨会制度，对当日的工作进行布置，对每 个员工的仪容仪表不整进行规范，从而使全体员工在思想上能够保持一致，保证 了各项工作能够落实到位。在班组的周例会中对上周工作进行总结，对下周的工 作进行布置并形成文字，同时将酒店相关文件的内容纳入其中，充分体现了“严、 细、实”的工作作风。

3、安全检查。除部门设立专职安全保卫分管负责人外，将安全知识培训变 为一个系统在全年展开，体现不同层次、内容。从酒店相应的防范措施、突发事 件的处理办法到各项电器的检查要求等等，从点滴入手。明确各区域的安全负责 人，以文字形式上墙，强调“谁主管、谁负责”“群策群力”的工作原则。对于 住店客人、会客人员、过往人员进行仔细观察、认真核对，做到无疏漏。

4、生产经营和各项任务指标完成情况。酒店刚开业，知名度较低，为了能 扩大酒店的知名度，客房部降低了房价，并运用房劵等优惠政策招揽客人，做到 旺季更旺，淡季不淡，超额完成了酒店制定的各项任务指标。为了控制成本，降 低毛利率，我们将部分用品再回收、再利用，使我们的毛利率达到了96%以上。

(六)以“四防”为内容，抓好保卫工作

1、建立健全各种规章制度： 酒店在试营业期间，按照酒店的要求，10 月份制定了本部门的运行手册， 并在月底与各部门签定了消防安全责任书，致使酒店在经营过程中无安全事故发 生。逢到节假日就制定值班表及紧急预案使安全保卫工作不松懈。

2、管理方面 日常工作中首先采取从我做起，以身作责。特别是在酒店施工期间，保卫部 人员少任务重的情况下，积极配合各部工作，保证酒店内的安全工作，为保证酒 店顺利开业打下了良好的基础。 在日常工作中采取因人施教，分析人员的心理状况，采取不同的方式方法消 除部门员工心里不安因素，培养协同作战的能力。不管是在应急突发性事件还是 协助各部工作都达到了哪里需要那里去，统一行动，协同作战的目的。

3、消防工作 为了进一步认真落实《消防法》的规定，做到防患于未然，提高全员意识， 教育酒店全体员工自上而下，从思想上重视，狠抓防火工作，在施工期间抓获盗 窃 3 起罚款金

额 1600 元，处理打架事件 30 起，抓获违规操作 6 起，罚款金额 600 元。消防安全培训150 次，下发整改通知书12 份都已整改。购买灭火器128 具，灭火器箱子50 个。接受职能部门检查3 次，基本保证酒店消防设施到位， 为12 月份市消防局对酒店验收工作、经营工作打下了良好基础。

(七)以降耗、降损失为核心，抓好维护工作 从酒店筹备开始，工程部就一直配合施工单位对大厦的原有装饰.进行完整 的拆除工作，一一登帐并运至大库，确保将拆除的损失降到最小。为节约资金， 自行对酒店管理网络进行综合布线和施工，只此一项就为酒店节约资金近万元。 并且，试营业期间，工程部工作人员有时经常干到凌晨

六、七点钟，早晨还要照 常上班，员工们无怨无悔为酒店的正常营业做出了重要贡献。 酒店开业后，工程部自己设计制作了两台巴西烧烤炉，酒店二级库房货架， 负一层暖气的改造和拆除等，包括酒店一系列设施设备的安装调试，也都是由工 程部来完成的，为酒店节约了大量的资金。 8 月5 日开业后，由于经营情况较好，各项能耗都较大，在这种情况下，经 过工程所有员工的不懈努力，总共为酒店节约用水1202 方，用电11525 度，以 实际行动为酒店的节约做出了重要贡献。

(八)以精干为原则，抓好人事、培训工作 自试营业以来在，在资源开发、生存竞争中人力资源部坚持“以人为本”的 重要思想为指导，“以人才治店，以人才求生存”为目标，顺利完成06 年度人事 工作。 经过5 个月的运行，酒店的用人机制逐步建立起来，知人善用，帮助员工、 提高员工、留住员工，为员工提供创造成才，发挥才能的机会，加大了对本酒店 人员的培养和提拔力度。 自酒店质检部成立以来，作为酒店纪律督查的职能部门，基本上严格执行了 酒店规章制度、员工守则。这几个月以来，依照规定除名了 5 名员工，劝退了 16 名员工，留店查看3 名员工，其他警告及系列处罚共73 人次，进一步营造了 遵守酒店制度光荣、违反酒店制度不姑息的良好氛围。 加强了员工的培训工作，除了新员工的入职培训，还针对新上岗的员工进行 一对一的培训，老员工以身做责，通过言传身教带动新员工。 第三 提升企业文化 增强员工凝聚力 企业文化建设一直是福兰德假日酒店一项重要工作，员工生日、每月的评先、 员工每月的棋类比赛、趣味比赛都进行的有声有色。今年酒店的企业文化可以说 是不断创新、不断进步的一年，把创建学习型企业作为新的着力点，组织建立了 福兰德假日酒店的党支部与团支部;为学习酒店先进的管理理念，酒店总经理每 天中午还组织各级员工，利用午休时间学习了《中层干部素质提升和培养》、《服 务质量控制程序》等先进的管理经验，并和工作联系起来，组织部门领导编写了 符合我们酒店特色的《福兰德假日酒店员工应知应会》、各部门的《运行手册》 及现在各部门正在编写的《质量手册》。 第四 四星标准，客户反馈，酒店仍存三类问题

(一)设施设备不尽完善 明年酒店就要申请四星级商务酒店，不管是客房内部的硬件设备，还是酒店 内部的软件设施，都还不能达到要求，努力达到四星级酒店的各项标准要求是明 年酒店的一项十分重要的工作。

(二)管理水准有待提升

1、表现在管理人员文化修养、专业知识、外语水平和管理能力等综合素质 高低不

一、参差不齐;

2、表现在酒店尚未制订一整套规范的系统的切实可行的“管理模式”;

3、表现在“人治”管理、随意管理等个体行为在一些管理者身上时有发生。

(三)服务质量尚需有优化 从多次检查和客人投诉中发现，酒店各部门各岗位员工的服务质量，横向比 较有高有低，纵向比较有优有劣。白天与夜晚、平时与周末、领导在与不在，都 难做到一样地优质服务。反复出现的问题是，有些部门或岗位的部分员工，仪容 仪表不整洁，礼节礼貌不主动，接待服务不周到，处理应变不灵活。此外，清洁 卫生不仔细，设备维修不及时等，也影响着酒店整体的服务质量。 二 00 六年，是福兰德假日酒店试营业的第一年，是酒店发展的一年，是具 有转折意义的一年，福兰德假日酒店要在社会各届中塑立良好的企业形象，保持 客房出租率和餐饮上座率继续向良性方向发展。相信在新的一年中，在酒店董事 长、总经理和酒店全体员工的共同努力下，开阔思路、开拓进取，\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 假日 酒店的各项工作一定能再创佳绩!

**前台收银员工作总结通用二**

20xx年以来，我主要从事××宾馆前台收银员工作，在领导的正确指导和同志们的关心支持下，我始终秉承“客人至上”的宗旨，坚持高标准、严要求，认真完成了领导安排的各项工作任务，自身的思想素质、业务水平和综合能力有了很大的提高，取得了一定的成绩。现将我这一年来的工作情况总结如下：

一、加强业务学习，不断提高服务水平

在这一年工作期间，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。

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！