一年来，在科长的正确领导下,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好评.总结起来收获 很多.

一、在工作中学习，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，且取得一了定 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已，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的 员工，因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了领导的肯 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，又不能影响自身的工作，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，对商场里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

通过年终的总结，我有几点感触： 其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家 拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工 作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发 扬团队精神呢?具体到各个部门，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周 围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。反之，别人取得的成 绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。其二是要学会与部门、领 导之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在 着必然的联系。就拿财务部来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，听 听它们的意见与建议，发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了监督职能，二来能及 时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。其三是要有一颗永攀高峰的进取之心 **0**这就给我们财务人员提出了更高的要求——逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所 发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来 的蓝图。

收银员年度工作总结范文

作为收银员，我们的工作虽然比较不起眼，但实际上是很重要的，容 不得一点马虎。我们要有识别假币的双眼，要有快速收钱的双手，还要有 飞速计算的能力。下面是给大家带来的收银员年度工作总结范文，希望对 你有所帮助。

XX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幵发票，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。