

商场收银员试用期工作总结

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://xiaorob.com/fanwen/zhuanti/42686.html>

ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

商场收银员试用期工作总结5篇

在写工作总结时要详细地叙述工作任务、完成的步骤、采取的措施和取得的成效、存在的问题。特别是对步骤和措施，要写得详细、具体，对取得的成效要表达得形象、生动。下面是小编给大家带来的商场收银员试用期工作总结，希望能够帮到你哟！

经过一个多月的实习，我对公司的前后台相关业务有了基本的认识。从最开始的前台收银机硬件连接到收银机的一些基本设置，再到后台业务系统的功能使用，都有了更进一步的了解。一开始，由于我对公司业务流程不是很了解，再加上不善于总结，导致对一些基本的知识点不能及时掌握。后来通过在鼎城的一次亲手实践，我很快学会了pos机的安装和设置。再加上师傅的悉心指导，我对后台的业务系统也有了更深层次的了解，并掌握了一些基本的操作流程。

在此期间，通过对固定资产管理的学习，了解了设备的调拨、审核、维修以及变更的相关流程；通过对商祺业务系统的学习，掌握了系统中的相关设置及操作(权限添加、更改、制作权限卡、买赠设置等)；通过在理货区实习，熟悉了业务系统的各类单据及操作，并了解了盘点的全过程；通过日常对oa的使用，熟悉了oa系统各功能模块以及一些相关操作(如pp业务系统权限的申请、设备维修费用的申请等)。

本月进行了两次考核：一次是文件考试；另一次是在民治的实操考试。通过两次的考核，使我从中找到了自己在平时工作中的缺陷和不足，我会及时的去熟悉和掌握这些疑点。

从一开始实习到现在，我感受最深的就是：在工作中遇到困难，必须亲手实践并及时总结，不能带有敷衍的心态，要做就要做到最好。要始终保持一颗积极的心态去看待问题，将问题逐一分解，把大问题转化成小问题，直至最终解决。

“思想决定行动，行动决定习惯”。我会把工作作为一种习惯，认真的去履行和完善。

收银员实习工作总结5篇(四)

时光匆匆，又是一年就这样过去了，太多的成长和太多的记忆，有美好也有痛苦，抓不住的是流年，留不住的是岁月。现将社会实践的情况总结

一、实习目的

利用假期时间，体验社会，锻炼自己。

二、实践时间

———

三、实习内容

本人利用寒假假期在我家附近的__超市进行社会实践，做一名收银员。初次脱去学生的外衣，第一次接触工作，我还是有些胆怯。我一点社会经验都没有，对自己没有信心，也怀疑自己是否可以胜任这项工作，但一心想利用假期锻炼自己的我还是坚持留下来试一试。

刚开始一周是我的学习的阶段，跟着不同的师傅学习。当我小心翼翼接过来商品，对着机器扫过条码的时候。一声“嘟”的长音，商品的价格、名称、编号等都显示在显示器上了。我当时挺激动的。在接下来的几天中，我又跟不同的师傅学习了基本礼貌用语，怎样识别真假钞，怎样操作收银的电脑和不同的收款方式，增长了好多应变的经验。比如有的时候条形码扫不上，可以用键盘敲编码，或者没有条形码时要根据分类给向同事询问。一星期后，我就真正的上机了。我开始自己找钱，自己装兜，自己负责所要面对的一切一切。最开始自己还是不适应，感觉很累，但是后来就慢慢适应了。

经过这一段时间的锻炼，使我感受颇深。同时我对收银员也有了更深的认识。

- 1、为顾客提供结账服务。我先前以为，收银员的工作很简单，就是把顾客所选物品的价款结清。实际上为顾客提供结账服务是收银员的基本工作，但不是收银工作的全部，因此不能简单地把收银工作等同于结账工作。结账时必须要有高度的准确，杜绝任何错误的发生，以防止任何损害顾客或者企业利益的事情发生。
- 2、为顾客提供咨询服务。收银员不仅要熟练掌握收银工作技能，还要全面了解整个商场商品的布局。在顾客询问时，要能够准确回答顾客的问题，热情礼貌待客，做好导向服务。收银员的一举一动、言谈举止都代表了超市的形象。
- 3、现金管理、推广促销以及防损等工作。超市作为一个经营实体，其经营特点决定了超市收银工作必须配合整个超市的经营工作，以达到超市利润化。所以，超市收银员的工作职责还包括现金管理、推广促销以及防损等工作。

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。

上班时应注意的问题：

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。

不可擅离，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。

不可为自己的亲朋好友结算，以免引起不必要的误会和可能产生的利用职务之便，以低于原价的，以企业利益来图谋利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗”现象。

不可放置任何私人物品。因为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银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。

不可任意打开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。

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。

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。

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。

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其他收银员；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来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。

与他人的相处

工作中我们交往的对象就是顾客，同事还有老板，事情结果的好坏，和人有直接的关系，处理好和人的关系，会让你减少不少麻烦，会让你更高效的做事。

顾客是上帝。当他们走到我那的时候，我提醒他们出示会员卡，结账之后提醒他们看下自己的找零是否正确，然后帮他们把东西装好，如果比较忙的话，我会给他们一个袋子，让他们自己装，这其中要用自己的微笑和热情和他们交流，当当他们有什么要求的时候，要帮助他们，当发现他们有什么需要帮助的时候，主动去帮助他们，如果他们有什么问题，要和解，而不是用讨论和争吵来解决。你乐意去帮助他们，让他们满意，他们以后会更加支持你们的工作，他们高兴在你这消费，你们的营业额会增加，效益会提高。

还有就是处理好和同事的关系。和同事搞好关系，你会把工作做的更加的好。试想一下这种情况，今天一种商品的价格要改了，你的一个同事刚好知道，如果你和他还比较不错，他会及时的提醒你，你这边的工作会比较容易做，省去了一些不必要的麻烦。和他们的关系搞好了，你平时工作中有什么难题他们都很很乐意帮助你。怎么和同事处理好关系呢？你平时乐意帮助他们，和他们分享自己的快乐，把他们当朋友，他们也会对你好的，至少不会对你坏的！你做的好的，老板对你满意，你的工作会比较顺利，得到的回报会的。

由此可见，做好一个收银员也不是简单的事。工作也像生活一样，是个五味瓶，有苦也有乐。不管有多难，如果你有信心去做好它，也就不觉得苦了，因为你看到了希望，希望在向你不停的招手，太阳在向你微笑，你会发现，生活真好。

通过这次假期实践，我明白了不管做什么都要清楚这件事的目的是什么，怎么做才能做到，把事

情要考虑的很周到。在成长中承认自己的不足和缺陷，并通过实践悟出真知，一步步地成熟起来。

我是一名超市收银员，天天与钞票和商品打交道，服务对象则是每一位顾客。对于这一行的酸甜苦辣，我有着相当多的体会，趁此机会说出来，希望更多的顾客能理解我们的工作，多给我们一些支持。

我们的职责不仅仅是简单的收付款，还要负责监督工作

防损：工作的重要环节

虽然收银员的本职工作是收付款，但同时也要执行重要的防损任务。比如商品实际价格与打印价格不相符时，要及时核对，知晓促销商品价格差异等。一次，有位顾客手提着一袋打好价签的苹果来收银台付款，我在用条码枪扫商品价签时，发现不对头，四斤左右的苹果，价格怎么才1元6角？我对顾客说：“麻烦您重新去称一下，这价格好像不对。”顾客十分不理解：“这价格不是已经打好了吗？难道你认为是我做了手脚？”为了打消他的顾虑，我耐心地进行了解释：我们的职责不仅仅是简单地收款，还要负责监督工作，希望您能够理解，并给予配合。最终，顾客平息了怨气，将商品重新复秤。

在平凡的工作中，我逐渐体会到为顾客服务的乐趣所在，更重要的是学会了怎样与人沟通

体会：服务于人其乐无穷

一个优秀的收银员要在工作中做到“忙而不乱”，这并不容易。特别是节假日，每天要接待几百名顾客，不仅要求收银员心理素质好，能灵活处理问题，而且还要准确答复顾客对各种商品价格的询问。两年的工作实践让我摸索出了一些收银窍门，如小孩交钱要仔细，青年交钱快又准，老年交钱有耐心，听到抱怨不要争等。

其实，干我们这一行挺辛苦的，工作显得枯燥又乏味。但在平凡的工作中，我逐渐体会到为顾客服务的乐趣所在，更重要的是学会了怎样与人沟通。

职业准则收银员应做到“四勤”

口勤：平时接待顾客要接一答二照顾三，在接待顾客时有迎声，做到唱收唱付，及时回答顾客的疑问。

手勤：扫条码准、装商品快，迅速准确地完成每一次客单。

眼勤：对捆绑商品、促销商品了如指掌，一看便知；散装商品实物与价单是否相符一看便知。充分做好防损监督工作。

脚勤：顾客交款时需要更换商品，需要收银员提供帮助的，要及时给予更换。残留在收银台前的物品，应及时提醒防损员归还。

20__年，我司认真贯彻高层领导的指示精神和具体要求，不断发扬创业时的艰苦奋斗精神，加强团队建设，坚持营销，确保安全质量，节约开源，增加收入，大胆开拓，取得良好成绩。

作为刚进入社会的我，我知道自己有很多要学的东西，以后的工作单位有很多未知和神秘，在这种矛盾的心理的催促下，我会有自信和期待的去迎接。

在工作中，我只是一个普通的重要收银员。在这期间的工作中，无论工作忙还是闲，都不要因工作比例的大小发牢骚，而要以积极的态度完成我们所有的工作。抱怨是没有用的。我们应该做的更多的是，不要太考虑事情，每天都要坚持有心的团队。因为快乐的心情会招致我们不知道的工作的疲劳和无聊。

一、20__公司的经营概况

今年，我们部门将牢牢围绕“规范管理、形象塑造、强大营销、增收”工作指导方针，以市场为导向，树立“三种意识”全员营销意识、全方位成本意识、全过程质量意识，实施“三化”程序、规范化、数字化管理，实现酒店全员工的质量管理，以下是我这一年的工作总结。

二、20__工作总结

(1) 安全稳定；。酒店通过制定“安全第一、质量为主”等安全预案，实现了日常防火、防盗等“六防”，年间几乎没有发生事故。在酒店总经理的关注下，店级领导每天召开部门总经理反馈会，通报情况并提出要求。保安部派遣干部职工延长时，在巡逻中设置工作岗位，严格管理。在有关部门的协助下，群防群控，确保了各项活动万全、宾馆繁忙、不混乱的安全稳定。

(2) 实行品牌管理，酒店主要负责八大工作。以利润为目标，坚持销售工作，以改革为动力，坚持饮食工作，以客户为重点，坚持房地产工作，以质量为前提，坚持客房工作，以“六防”为内容，坚持警卫工作，以消耗为核心，坚持保养工作，坚持工作，做好工作，做好工作

(3) 员工是酒店的主导。为了全面了解酒店市场状况，多次组织营销会议，根据当前客户来酒店的消费情况进行调查，分析客户的消费等级，设立abc客户，追踪服务形象和仪表，热情周到，最大限度地满足客户的要求。我们在管理费方面管理得很严。行政人员多数是身份和数职。业务招待费是以用小金钱、珍惜、工作、做事实为原则的。采取一切措施避免不必要的开支。

酒店处处都是有礼貌的服务员，以规范的操作、职业的笑容、谦虚的表情，顾客总是不受礼仪文化的影响。社会上的个人总是受到周边人的影响，所谓的人群分组，礼仪文化不仅能提高酒店人的素质，也能有益地影响顾客，提高整个社会的素质和修养。

应该改变对传统员工的态度。人是管理的主体，这是所有管理者都小，应该把握。管理中的上下关系是劳动的分工，不是支配和支配的关系，相反，现代的管理理念是管理是特殊的服务，管理者为部下提供服务，帮助部下在工作中取得优异的成绩，管理者自己有管理的业绩。

三、总结

旅馆缺乏集中人心的精神旅馆文化。一个民族有自己的民族文化，一个饭店也要有自己的饭店文化。酒店文化建设不是必不可少的，酒店生存发展必不可少。酒店面临各种挑战时，酒店的所有人都需要团结一致，共同度过难关。

20__成为过去，过去的成功和失败成为过去。我们不应该炫耀他们或为此感到悲伤，应该调整自己的心情迎接未来的挑战，面对的难题。人生有很多值得学习的知识，我们现在学的还不够。准

备下一阶段的实习，做好有目标的出发，取得努力的成果，播种，没有勤劳的栽培和耕作，我们就会丰收。

以上是我这次工作的感觉和想法，感觉上主观的痕迹可能很多，但是只有员工能够实际感受到这一点，所以管理者在做决策之前，不仅要站在酒店的利益上思考，还要多为员工着想，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，感谢领导的帮助，在这里祝酒店一切顺利，一年比一年赚得多。

时光飞逝，转眼间我已经来到宾馆快三年了，在这近三年的时间里我在部门领导和同事们的关心和帮忙下不断成长，在思想觉悟、工作技能、为人处世方面都有了进一步的提高。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，可是很充实。接下来将一年的工作总结一下：

1、不断加强自身的学习，提高自我的业务素质。

作为一个合格的收银员，我们应当及时的注意商品的变化，了解工作的资料，不断充实自我的专业知识，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进取虚心的向老同志请教，要经过自身不断地努力，将自我的工作努力做好。

2、爱岗敬业，不断加强各个人本事素质。

单位此刻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提高，可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我的个人本事素质，与宾馆一同提高。

3、严于律己，遵守单位的规章制度。

在平时的工作中，我能够按照宾馆的规定严格要求自我，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，进取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忙时，自我必须尽自我所能帮。

5、注意言行、树立礼貌、健康、良好的员工形象。

作为一名直接应对客人的人员，我们要时刻坚持良好的工作态度，热情待客，要了解客人的需求，为客人营造一个良好的环境，坚持宾馆的形象，为客人供给最满意的服务。

虽然有提高可是自我还有很多不足，在接下来的一年里，我还要再接再厉，向先进的同志学习，不断提高自我。

1、继续加强学习，不断提高自我的文化素质。最近千里马系统刚刚更新，我还要努力尽快的熟悉，不断地提高自我的业务水平，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、严格要求自我，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，让自我的工作更上一层楼。

在单位的这几年，我学到的很多的知识和本领，在接下来的一年里，我将继续坚持优点，克服不足，不断提高，为宾馆的建设发展贡献自我一份微博的力量。

我们的班次主要分为三个班次：早班、正常班和晚班，早班是早上七点到十点，我们要在早上七点之前到岗，做好准备工作，打开电脑，登陆好收银系统，到前台领取备用金和钱柜的钥匙，因为在早上酒店要为住房的客人提供自助早餐，我们的工作也很简单，就是在刷卡机上刷一下客人的房卡，确定早上的用餐人数，餐厅规定，每个房间的只能有两个人吃早餐，其中有一个人刷房卡，另一个则要做无卡登记，就是在一张无卡登记的卡上，将其登记在其所住房间号上，如果在他们同行中还有第三个人，我们就要按每人48元的标准去收费，一般这种情况很少，但是也存在，有时候也会有客人趁我们不注意就悄然而进的进去。所以要我们特别注意。询问客人的房号以及人数，做好确认工作。最后要将人数统计起来，交到前台确认签字。

我们的正常班就是早上1点到下午的一点，晚班是下午一点到晚上九点，我们要提前1分钟到岗，检查收银工作设备是否处于工作状态，查看零钞是否充足，如果不够，就要打电话给出纳，问是否可以兑换零钞，她说可以，我们就要准备好自己需要的整钱去出纳办公室兑换，一定要点清楚钱数。我们上正常班和晚班的时候，上一个班次的人会与我们交接现金库存，这时候我们需要认真的点一下钱数，确定金额，以便确定责任，并且查看交班本记录上上一班未解决的事情，查看上个班次收银自查账目，交账以及其他物品的交接，接收收银台所有抽屉、保险柜的钥匙，接收发票结余金额、收据，发票和收据一定要连号，接班无误后再交接班签名确认并请上一班收银员将自己工号退出系统，使用本班次收银员工号进入系统，收银员的工号密码不可以泄露，这样是为了明确责任。还需要把吧台卫生打扫干净，物品摆放整齐，以备领导的检查。

在正常班和晚班的时候结账的数目比较大，结账方式也有很多种，比如现金，刷卡，挂房账，用消费卡，签单等等，刚开始听到这些真是一个脑袋两个大，这些结账方式不同，让我们做账的方式也不同，记住这些真的是很难，刚开始总是一不小心就犯错。

1.现金结账，要核对人民币票面各处的防伪标志和人民币票面是否完整无损，师傅给我说，如果收到假币自己当时没发现，事后发现要自己赔偿，所以一定要辨认清楚，师傅还教了我辨认假币的方法，一看：看钞票的水印是否清晰，有无层次感和主体效果，看是否有安全线的存在，看整张票面图案是否统一。二摸：第四套人民币五元以上别均采用了凹版印制，触摸票面上凹印部位的线条，是否有凹凸感。三听：钞票纸张是特殊纸张，挺括耐听，用手抖动时会发出清脆的声音。四测：用紫光灯检测无色荧光反映，用磁性仪检测磁性印记，用放大镜检测图案印刷的接线技术及底纹线条。师傅给我讲了这些方法，我都一一实验过，在收银工作中对假币的辨认很是重要，虽然到现在为止也没有发现假币，但是还是希望不要发生的比较好，我也很庆幸到现在也没发生过这样的事，刚开始工作的自己还是比较紧张的，万一发生也会手足无措。

2.信用卡结账，用pos机先刷一下客人所持的卡，核对信用卡背面签名及正面凸出来的数字是否一致，按照提示步骤操作，输入顾客所消费的金额，然后让客人输入密码，最后pos机会出小票，将一张小票给客人，另一张保存好，信用卡结账时持卡人必须在消费小票上签名。

3.签单结账，所有签单客户必须有消费客人签名，所有签单客户结账时需要对照签单申请表的签名样式才可以挂入签单账户中，非酒店签单客户必须担保人签名后，消费客人在账单上注明其单位名称，姓名，联系电话才可以挂账。

4.客账结账，客人要求挂房账时，先让客人出示房卡，确定是本酒店顾客后，打电话到前台是否能挂账，确定后让客人在账单上签名写房间号。餐厅收银员立刻把账单送到前台，收银员核对房号、签名、金额，核对无误后双方收银签名确认，再由餐厅收银员从系统转入此房间账户。

5.会员卡结账，酒店会员卡分为明珠卡、白金卡、金卡、消费卡，所有的会员卡结账时必须打印卡号。明珠卡，金卡，白金卡散客打8.5折，不可以结5桌以上的散客，会议，婚宴，消费卡结算时都没有折扣，所有的会员卡均不开发票。

6.宴请结账，酒店宴请由行政部开出的宴请为标准，且领导已经签名认可的，挂入宴请账户，当时未签名但是已经通知财务部一日内补签的都可以挂入宴请账户。

7.餐结账，自助餐

根据票面的日期，金额在指定地点使用，收银员核对票面盖有酒店财务部印章及酒店印章戳的都可以挂入自助餐账户，餐不可以兑换成现金使用。

这么多结账的方式记得我都头疼了，因为不熟悉这些结账方式，时不时的还会犯些小错误，有时候是忘记了，有时候是粗心大意的弄错，反正开始的时候犯了很多的错误，不过后来我都努力的学习并且努力的去记，还有师傅耐心的教导，让我最终学会了这些，也算是皇天不负有心人啊。

客人消费后，如果有需要，还要为客人开发票，刚来的时候师傅就教过我开发票。结果有一次刚好师傅不在，有位客人要发票，我就顿时手忙脚乱了，只好给客人说对不起，让他稍等片刻。开好了给他拿去，当时很后悔师傅讲的时候自己没有好好的听，用心的记。后来师傅回来了，我给她说了，她就很快的开好了，也没有责备我，又给我讲了一遍开发票的流程，原来客人消费后先要填写发票领取单，用账单给顾客开发票领取单，要注明消费金额，部门，日期，台号，大小写，收银员姓名，还不能涂改发票领取单，开完以后要仔细核对好信息，之后交给客人，让他到前台去领取发票。

每天结完账单后，要核对每份账单是否用了对的结账方式，每一份账单都要做手工报表，如果是现金结的要盖现金收讫的章，开了发票的要盖发票章。还要写内部投款单，一式三份，黄联跟着现金走，粉联跟着报表走，白联留下。每天下班前要先对手工报表与系统报表的金额是否正确，如果是正确的，就将手工报表和系统报表都打印出来，核对现金，信用卡，签单，消费卡等金额，保证账务的试算平衡。当一切都核对正确后，将所有现金的数额写在现金袋上，把现金装入现金袋，打电话给保安，必须在保安在场的情况下，将现金袋，手工报表，账单一起投到前台。在记录本上签字，让保安也确认签字。这样这一天的工作就算完成了。

更多 专题范文 请访问 <https://xiaorob.com/fanwen/zhuanti/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发