

超市收银员年终工作总结 (32 篇)

超市收银员年终工作总结 (通用 32 篇)

超市收银员年终工作总结 篇 1

一年来，在经理的正确领导下，在同事们的用心支持和大力帮忙下，我能够严格要求自我，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、在工作中学习，不断提高自我的业务水平

作为一名收银员领班，首先是一名收银员，仅有自我的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下方的人员。虽然我从事收银员工作已经三年，且取得了一了定的成绩，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，透过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下方的同志做指导。

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，所以，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方的员工，所以他们都十分尊重我，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，所以收银员务必任何时候都持续良好的心态和旺盛的精力。所以，在给几名员工作排班时，我总是挖空心思，既要让作银员休息好，又不能影响超市的工作，还要照顾好她们的特殊状况。

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，虽然工作取得了必须的成绩，但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们收银员一齐努力，必须会把工作做得更好。

超市收银员年终工作总结 4

我从事超市收银工作的时光不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有必须的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，用心的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自我应有的贡献。现针对自我在工作中遇到的问题谈谈自我的心得和体会，也算是对自我工作的一个总结吧。

(一)作为与现金直接打交道的收银员，我认为务必遵守超市的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自我的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗现象。在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。因为收银台上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收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收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，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道务必用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的状况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员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。

(2) 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收银工作的一个环节，不要以为该项工作是最容易可是的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的商品垫底装袋；正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架；瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方；冷冻品、豆制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另一个袋中；超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中。装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象；对包装袋装不下的体积过大的商品，要用绳子捆好，以方便顾客提拿；提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在收银台上的状况发生。

(3) 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；用链条将收银通道拦住；将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙务必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光告知临近的收银员；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采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。

上方就是我在实际工作中的一点想法，请各位领导和同事批评指正。

超市收银员年终工作总结 篇2

一年来，在经理的正确领导下，在同事们的用心支持和大力帮忙下，我能够严格要求自我，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、在工作中学习，不断提高自我的业务水平

作为一名收银员领班，首先是一名收银员，仅有自我的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下方的人员。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，透过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下方的同志做指导。

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，所以，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方的员工，所以他们都十分尊重我，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，所以收银员务必任何时候都持续良好的心态和旺盛的精力。所以，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状况。

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，虽然工作取得了必须的业绩，但还有很多发展的空间，我相信，只要我和我们收银员一齐努力，必须会把工作做得更好。

超市收银员年终工作总结 篇 3

我在南马路店从事收银员的工作已经有一段时间了，在这里我感到和嘉华店完全不一样，不论是从工作环境还是工作程序都要从头适应。在老员工的帮助和指导下我逐渐适应、熟悉并喜欢上了这个工作。在将来的工作中，我要弥补不足，增强自身的业务知识，再接再厉，严格要求自己，争取成为一名优秀的收银员。我在下周的工作中要做到的是：

按照公司制定的银台人员行为规范严格要求自己，从细节作好每件事：

- 1、对待顾客要微笑服务，唱收唱付。
- 2、现金送款单填写清楚准确，字迹工整、销售日报表填写正确，数据真实。
- 3、用友 U8 财务软件录入时准确无误、实时完成，严格执行库存盘点制度，每日盘钱、盘 POS。
- 4、工作中当天的事情当天解决，尽量不拖拉。发现问题及时和公司沟通。

在今后的我会吸取以前的经验，弥补之前工作中的不足。努力将自己的工作做到最好，为公司的发展做出自己的贡献！

超市收银员年终工作总结 篇 4

我从事超市收银工作的时光不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有必须的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，用心的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自我应有的贡献。现针对自我在工作中遇到的问题谈谈自我的心得和体会，也算是对自我工作的一个总结吧。

(一)作为与现金直接打交道的收银员，我认为务必遵守超市的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收银作业时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自我的亲朋好友结算收款，以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便，以低于原价的收款登录至收银机，以企业利益来图利于他人私利，或可能产生的内外勾结的“偷盗”现象。在收银台上，收银员不可放置任何私人物品。因为收银台上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收银台上，容易与这些商品混淆，引起误会。收银员不可任意打开收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，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。不启用的收银通道务必用链条拦住，否则会使个别顾客趁机不结账就将商品带出超市。收银员在营业期间不可看报与谈笑，要随时注意收银台前和视线所见的卖场内的状况，以防止和避免不利于企业的异常现象发生。收银员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。

(二)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收银工作的一个环节，不要以为该项工作是最容易可是的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。装袋作业的控制程序是：硬与重的商品垫底装袋；正方形或长方形的商品装入包装袋的两

例，作为支架；瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方；冷冻品、豆制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另一个袋中；超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中。装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象；对包装袋装不下的体积过大的商品，要用绳子捆好，以方便顾客提拿；提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在收银台上的状况发生。

(三)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；用链条将收银通道拦住；将现金全部锁入收银机的抽屉里，钥匙务必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光告知临近的收银员；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采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。

信息系统亚运安保应急演练工作是保障亚运信息安全的基础性工作，我关党组高度重视，在得到总署关于此次演练安排的工作通知后，第一时间召开信息系统应急指挥小组会议，迅速在会议明确了我关此次演练总体指导原则、方案框架、演练涉及单位以及演练时刻等问题。强调参加此次演练工作的各部门要提高认识、讲配合、讲大局、讲协调，技术部门要从实际工作出发认真制定每个故障演练脚本，脚本资料务求职责明确、操作流程明确、任务落实到人，在要求的时刻内保质保量完成此次演练工作。

上方就是我在实际工作中的一点想法，请各位领导和同事批评指正。

超市收银员年终工作总结 篇5

在工作中，虽然我只是充当一名普通收银员的角色，但我的工作也绝不仅仅是收钱那么简单，其中也是一系列的复杂程序。在这一年的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是

因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

工作中我刻苦学习业务知识，在领班的培训指导下，我很快的熟悉了餐厅的基本情况和收银的岗位流程，从理论知识到实际操作，从前台到接待为顾客服务，一点一滴的学习积累，在很短的时间内我就掌握了收银员应具备的各项业务技能。

在工作中也有过失误，是主管、领班给了我一次又一次的鼓励，使我对工作更有热情，先生曾说过：年轻人天生就需要鼓励。是的，正是这一个个的鼓励使我在工作中勇敢的闯过难关，不断进步。从此，在领导的心目中我已经不是那么的脆弱了，变得很坚强，由于我的责任心强与对工作的热情，得到了上级领导的肯定，让我来会所实习，刚开始去时特不习惯，各方面我都觉得没餐厅好。可是经过一段的磨练，终于感触到了吃得苦中苦，方为人上人，这种令人敬佩的名言，经过一段时间的努力，领导们对我评价很好，让我担任前台接待这一重任，那一刻我非常开心，所有的苦。累都很值，同时，我又感到很大的压力，领导对我如此看重，这是对我的信任，我想，我应努力工作，做好我应该做的责任，这对于我来说，又是一项新的挑战。

超市收银员年终工作总结 篇6

我从事超市收银工作的时间不是太长，只有一年时间，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自己应有的贡献。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。

一、工作内容

作为一名收银员来说，每天的工作主要包括：

- 1、清点备用金，看清楚前一班交接的各项注意事宜。
- 2、打扫卫生，保持台面整洁。
- 3、在各自收银点管理好自己的现金安全，然后坚守自己的工作岗位。
- 4、接待客人时，要微笑服务，热情主动问好，询问客人需要，提供相应的服务。回答客人问题时，也要保持微笑，口齿要清晰，内容清楚准确。面对客人投诉时，要主动致歉，耐心向客人解释缘由，寻求客人的谅解。
- 5、客人结账时，主动起身向出示账单，简单说明消费明细。
 - (1) 结现的客人，要正确收取现金，辨别真伪以及正确找零，请客人清点清楚，请客人慢走，欢迎下次光临等。

(2) 转账的客人，要明确是否可以转账，不可以转账时，向客人说明原因，要求客人付现，坚持转账要求客人与负责人联系，负责人通知收银点可以转账便可以转账。可以转账的，要求客人签字确认消费，写明单位名称，房间号。在此应注意一点就是前台押金情况，押金不足时应提醒客人到前台补交押金。作为一名收银员，一定要认真仔细，避免客人，公司以及自己不必要的损失。要与各个点的同事保持沟通，以便更好的工作。

6、一定要遵守收银员的岗位职责以及相关注意事项。

二、工作总结

1、作为与现金直接打交道的收银员，必须遵守商场的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收款时，不可擅离收银台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。

2、收银员不可任意打开收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，也会使人产生对收银员营私舞弊的怀疑。

3、收银员临时离岗，要将“暂停收款”牌放在收银台上。如有其他收银员接岗，清点出备用零钞给接岗人，将其余现金另外分开锁好。回岗时，核对接岗人收到的现金与小票金额是否符合。

4、严格按照公司规定的收款程序进行收款，必须做到：收款前，对小票上的每一笔金额用计算器核实一遍，核算无误后再录入到电脑。电脑上录入的专柜号与价格，要与专柜开的小票相符。在收款过程中坚持要做到：唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。在收款过程中做到：不漏收、不少收、不多收。收款后，检查打印的小票的专柜、金额与专柜开出的小票的专柜、金额是否一致。

5、对待顾客要用礼貌用语，说话语气要尊敬、亲切，不要对顾客大声说话。作为服务行业的一员，我们能做的就是服务顾客，让顾客满意而归。这就要求我们自身具备良好的个人素质，做到热情耐心的接待好每一个顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，这样会让你在工作中出现许多不必要的麻烦，为了防止自己与顾客之间产生矛盾，我们必须要保持好自己的心态。

以上是个人在工作中的体会与总结，希望各位上司和同事提出宝贵意见，我会努力做到更好。

超市收银员年终工作总结 篇7

我是，进入超市工作已经_年了，这_年之间，我一直都在努力的工作和学习。能够进入超市和这么多有趣的朋友一起工作真的很开心。今年我们一起面对了一个很大的困难，但是我们依旧坚持了下来，这证明了我们的团结和决心。所以对于今年而言，我认为我们是进步了不少了的，希望领导也能够看到我们这个团体的进步，也能看到我个人的进步。

在收银员这份工作上，我们首先要保持的就是一份细心和谨慎。这是一个直接与金钱打交道的工作，任何一点损失都是对这份工作的不负责，以及对超市给予我们的信任的'辜负。所以不管如何，我都时时刻刻的提醒着自己，千万不能出现一些这样的差错，让超市受到损失，也让我自己受到损失。这一年，我时刻鼓舞自己、鞭策自己，让自己能够保持着一个清醒的头脑去工作，去处理好任何一件事情。在我的不断努力之下，我也成功的完成了自己所希望的事情，零失误的好成绩自然也是让我骄傲的。

收银员是一份很谨慎的工作，还记得今年年初，我差一点就造成了一个小问题，当时人太多了，在结账的时候一个防盗栓差点忘记取下来了，好在顾客快要走的时候我发现了，赶快取下来了，不然在大过年的，让被人难堪，也给自己造成了麻烦。所以做事还是要谨慎的，尤其是对于我们这份前台工作来说，更是要保持一个很好的状态，不然自己可能会就容易遇到一些不必要的烦恼。

今年这一年真的过得飞快，度过了一些难关，整个日子就变得飞速起来了。以前对时间的把控不是很好，但是在这一年，我工作的速度和方式都有所改进，所有顾客对于我的工作来说，都是给予了一个认可的。还记得以前因为自己手脚太慢了被很多顾客指责，甚至有时候还会被投诉，但是现在不会了，我在工作上保持着非常精准的速度，既不会让在后面等待的客户感到着急，也不会在自己的工作上出现疏漏。这是我个人这段时间的成长吧。

今年虽然已经画上了句号，但是对于下一年，我想我一定会更好的去实现自己更多的价值，展现出自己更多的能量来，让我继续收获属于这段时光里的光芒和希望。我会加倍努力，往前冲的！

超市收银员年终工作总结 篇8

在此面对这几个月的实习，我想也该是为自己进行总结一次了，所以以下是我对这次实习的一些总结和感悟。

当初自己在找实习工作的时候也很纠结，去超市做一名收银员会不会让我有一些成长，在最开始这个答案我是无法得知的。但是后来抱着试一试的态度踏入了这份工作之后，我才发现了自己的愚昧。在还没有进入一份工作之前，我这样去轻视一份事业，这是我最为愚钝的地方。

虽说收银员的工作表面上看起来比较的简单，但是当我真的从事这一份事业的时候，我便能更为清楚的知道，我所处的位置，并不是一个简单的位置。收银作为这家大型企业的前台，有着非常重要的位置。我不仅每天要和钱打交道，而且要和很多的人打交道，这对于我个人来说，是一次非常好的锻炼，所以最终我也能够在这份事业上收获一些我想要的东西，收获一些我所期待的结果。

一开始进入超市的时候，我们进行了几次培训，这几次培训也让我真正的了解了收银员的工作。作为一份长期和金钱打交道的工作，我必须时时刻刻要警醒，也要时时刻刻注重细节，千万不能因为自己的疏忽而让企业遭受损失，否则这是我个人无法承担的。

记得有一次，有一名比较刁蛮的顾客故意为难我，为了一件很小的事情嚷嚷着要见经理，我当时工作比较忙，也没法去跟她解释太多，当时后面排了很长的队，但是这名顾客一直嚷嚷不停，喋喋不休，最后我也没有任何办法了，还好当时领导过来了，帮我解决了这个问题。那一次我真的很委屈，这名顾客说的话真的不堪入耳，那一刻我也才知道，原来在这个偌大的社会之中，有各类各样的人，也有各类各样的事情，我必须让自己振作起来，不能被这么一件小事就打败了。即使受了委屈，我也不要去抱怨，因为抱怨不能解决任何问题，只有勇敢的面对，这些事情才能够被解决掉。这一次实习虽然时间不长，但我真的成长了很多，对这个社会、这份工作也有了很多自己的理解，我相信今后我真正步入社会之后，我会做的越来越好。

超市收银员年终工作总结 篇9

近年来，超级市场作为新型的零售业态，在我国发展迅速。丰富的商品种类，便利的购物方式，低利销售的经营方针，使超市日益走进了寻常百姓的生活。与传统的百货商店售货员不同，超市员工一般并不直接或主动与顾客打交道。顾客在店内通过比较，选购自己喜欢的商品之后，自行到超市出口处结账。这时候，超市收银员的重要性就显现出来了。对于超市收银员或者准备从事收银工作的人员来说，要想做好收银工作，成为一名合格的超市收银员，首先应该明了超市收银员的工作职责。

在局外人看来，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，虽然为顾客提供结账服务是收银员的基本工作，但这不是收银工作的全部，不能简单地把收银工作等同于结账工作。这是因为，大多数超市的出入口都与前台收银作业区设计在一起，顾客踏进超市，看到的第一个超市员工就是收银员，选好商品结账时，直接接触的还是收银员，收银员的一举一动、言谈举止都代表了超市的形象。因此，超市收银员的工作职责还包括为顾客提供良好礼仪服务的重要内容。另外，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，以达到超市利润最大化。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。

一、为顾客提供结账服务

收银员在提供结账服务时不仅要快捷，而且必须准确。不可将低价位的商品，以高价打出，损害顾客利益；也不可将高价位的商品，以低价位打出，损害企业的利益。对于扫描不出的商品，应输入商品的代码，在输入时应看清数字，杜绝错误。

二、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。

三、现金管理

收银员由于其工作岗位的需要，每天与大量现金接触，所以必须严格遵守超市有关现金管理规定。如工作时身上不可带有现金，不可在工作岗位上清点现金等。

四、超市防损

顾客在结账时，会因某种原因将一些商品留在收银台上，这时，收银员应及时将顾客不需要的商品归位到货架上，避免不必要的损耗。从某种程度上说，收银员也是兼职防损员。

超市收银员年终工作总结 篇 10

转眼间____年已经过去了，我进入__已经整整两年了，虽然中途曾离开过两个月，但我将珍惜我的选择——做一名合格的收银员。

记得曾听说过这样一句话：“越是艰苦的地方，越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”来到__工作之后更能感到这句话的意义。每天基本上在同一个收银台工作几个小时，面对的是数不清的顾客，其中的艰辛是不言而喻的。但我并没有因此而放弃过，特别是在我们一店，每次都会轮流着到后门上班，现在是冬天，我们所受的冷更是能够想象得到的。每次去后门上班，手、脚全部都冻肿了，夏天太阳直射着我们，但我并没有因此而放弃过坚持。“顾客就是上帝”的宗旨，在收银员这平凡的岗位上，肩上的担子却不轻：每天重复着相同的工作，还要对顾客解释他们所有的疑问，而且不管顾客说了多么刻薄的话，都必须学会忍耐，把所有的委屈压在心底。

在过去的工作中，我们总会遇到一些问题，比如商品标价与电脑不符时，我们应及时通知课组人员进行核实，并要请顾客耐心等待，还有就是一定要运用微笑服务，当你对顾客微笑时，不管顾客对我们有多么不满，此时他的心情一定会随之晴朗。微笑是最迷人的表情，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，当你微笑时世界也在对你微笑。再就是要讲究语言艺术：“温语慰心三冬暖，恶语伤人七月寒。”不要与顾客发生争执，不侮辱、挖苦、讽刺顾客。

以上就是我在工作中所感触最深的，希望自己以后能够在工作中努力做到这些。我相信，只要我们所有的员工齐心协力，__明天会更加辉煌!

我从事超市收银工作的时间不是太长，自身的素质和业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，但我能够克服困难，努力学习，端正工作态度，积极的向其他同志请教和学习，能踏实、认真地做好本职工作，为超市的发展作出了自己应有的贡献。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。

(一)作为与现金直接打交道的收银员,我认为必须遵守超市的作业纪律。收银员在营业时身上不可带有现金,以免引起不必要的误解和可能产生的公款私挪的现象。收银员在进行收银作业时,不可擅离收银台,以免造成钱币损失,或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。收银员不可为自己的亲朋好友结算收款,以免引起不必要的误会和可能产生的收银员利用收银职务的方便,以低于原价的收款登录至收银机,以企业利益来图利于他人私利,或可能产生的内外勾结的“偷盗现象。在收银台上,收银员不可放置任何私人物品。因为收银台上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收银台上,容易与这些商品混淆,引起误会。收银员不可任意打开收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,也会使人产生对收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。收银员在营业期间不可看报与谈笑,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。收银员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。

(2) 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收银工作的一个环节，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。装袋作业的控制程序是：硬与重的商品垫底装袋；正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架；瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方；冷冻品、豆制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另一个袋中；超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包装袋中。装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象；对包装袋装不下的体积过大的商品，要用绳子捆好，以方便顾客提拿；提醒顾客带走所有包装入袋的商品，防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。

(3) 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；用链条将收银通道拦住；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临近的收银员；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采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。

上面就是我在实际工作中的一点想法，请各位领导和同事批评指正。

超市收银员年终工作总结 篇 11

不知不觉进入超市工作将近有一年的时间，转瞬之间已经到年底。也许对大家来说，做一名收银员是一件很简单的事情，收银员只负责收钱，其他员工各司其职，不会有什么难。我以前也是这么认为，可是现在，等自己成为一名收银员的时候，才知道并不是想象中那么简单。其实，无论做什么工作，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能够做好！现将在这五个月的工作总结如下：

作为收银员必需具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中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。一定不能带有负面的情绪，这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。工作中要做好以下三点：

一、急客人之所急，想客人之所想

我们的服务宗旨就是一切为了客人，让客人称心，使客人满意。顾客就是上帝，用对待亲人的态度对待客人。

二、对顾客以微笑

给自己微笑，让自己更有自信，给客人微笑，以最有亲切感的一面让顾客体会到宾至如归的感觉。即使在结账服务工作遇到不愉快的事情，仍能以笑脸相迎，相信再无理的顾客也没道理发脾气。

三、不要对客人做出没有把握的承诺

答应顾客的一定要做到，不能明确自己是否能做到，就不要给顾客承诺。不然如果没有帮顾客解决好问题，只会让客人降低对酒店的信任程度，也影响了超市的形象。

在这工作的期间，我知道有好多的地方没有作到位，可是这些我都可以在以后的工作的过程中不断改进。我懂得不管以后决定在哪里发展，既然现在选择这里，就好好地做好自己的本职工作。不管做什么工作，都要认真负责，做了就好好做。虽然在别人眼里收银只是微不足道的工作，但是这里确实让我得到了锻炼。简单的工作都做不好，还提什么理想抱负。在这里，同事也教会了我很多东西。比如热情主动的学习，不懂的要及时询问，做好备忘记录。没有哪个人有义务告诉自己应该做什么，不应该做什么。一切都要自己用心，自己去发现，去总结。

最后感谢各位领导的栽培以及同事的帮助，在这个大家庭里，虽然有过不愉快，但是更多的是温暖。

超市收银员年终工作总结 篇 12

半年的收银工作进入了尾声，在收银主管和各层领导的支持帮忙下，作为收银员的我在工作上进取主动，更新观念，不断的树立事业心和职责心，围绕着收银的工作性质，能够严格要求自我，求真务实。在“鸿德百货”的半年工作中使我对服务行业有了更深的认知。

收银工作处于商场的最前沿，是体现公司形象的重要部门，做一名收银员要具备良好的思想品质和职业道德，热爱本职，扎实工作。热爱企业，顾全大局。尊重顾客，塌实服务。勤于学习，提高技能。做到对企业负责，对消费者负责。用良好的专业素质，主动热情，耐心周到的服务思想，友善___的服务态度，丰富的业务知识，熟练的操作技能，去服务每一位顾客，同时要自觉的遵守本公司的各项规章制度和本岗位的纪律要求。为贯彻百货的优良，周到高效的服务宗旨而努力。

做为收银员的我每一天在开业前要做好开业前的各项准备工作，确保收银工作的顺利进行：准备开早会，整理好自我的仪容仪表，整理款台，开机登录，准备好各项备品，备好放在收银机内的定额零钱，检查收银机是否在联网的状态下，能否及时、准确、无误的收取款项。还要熟记当日的企化活动，能够为顾客做好向导，排解顾客的疑难。当顾客来到收银台前首先我们要向顾客礼貌的打招呼，在为顾客结算商品款项时要做到唱收唱付，提示顾客使用本商场的VIP贵宾卡，并认真核对销售小票上的金额与POS机打出的收款结算单是否一致，检验钞票真伪，钱款当面点清。将结算单与销售小票一并订好和所找零钱一齐双手递交顾客。扫视收银台确认收银台没有顾客遗忘的物品，用礼貌送语微笑目送顾客离开。在没有顾客结算付款时，收银员要整理收银台，及时补充各项备品，清点钱款将大额钞票捆好放好。早班的工作结束时，要和午时班做好交接，钱款和单据交接清楚方可下班。晚班时要做好送宾工作，闭店时要清点好货款，打出交款单，放入钱箱中锁好，关机，关掉电源，在员工通道撤离。

我们的主管为全体收银员讲了一次“信用卡”的学习，在此次学习中，我对“信用卡”有了真正的认知，对各种信用卡的号位，仿伪标识，有效期限，签名栏有了明确的认识，此次的学习为我们增添了收银工作的业务知识，使收银员在工作中可顺利准确完成，避免给商场带来损失。

在商场中收银员每一天接角的顾客很多，在顾客眼中，服务员就是服务，他们就是公司的代表，作为商场中与消费最亲密接触的收银员，形象的一言一行十分重要，与顾客接触多，其碰到的问题也会很多，收银员的素质也就提出更高要求。

经过在这将近半年的上班工作中，学到了一些在学校里学不到的东西，因为环境的不一样，接触的人与事不一样，从中学的东西自然就不一样了，要学会从实践中学习，从学习中实践，并且在中国的飞速发展，国内外经济日趋变化，每一天都不断有新的东西涌现，在拥有了越来越多的机会的同时，也有了更多的挑战，前天学到的知识可能在今日就已经被淘汰了，我们不只要学好学校里的知识，还要不断地从各方面武装自我，才能在竞争中，突出自我表现自我在收银过程中，我要注意收到的钱的真假，细心的接好每一张单，不能有任何的差池，在工作中，不断的学习别人先进的地方，也要学习别人怎样做人，以提高自我的本事。

进入鸿德百货商场后，领导和各位同事都很关心我，教我如何更好的去适应各方面的工作，抓好收银工作，领导和同事们的殷勤教诲，是我在人生的转折点上有了一个很好的开端，同时我感受到鸿德百货像一个大家庭，每位成员都是这个家庭的一份子。在工作中我也做出了自我应有的贡献，现针对自我在工作中遇到的问题，谈谈自我的心得和体会，也算是对自我工作的一个总结吧：作为与现金直接打交道的收银员，我以为必须遵守商场的纪律，收银员在营业时身上不可带有大额现金，一面引起不必要的误解和可能产生的私挪的现象，收银员在进行收银作业时，不可擅离款台，以免造成钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨，收银的职责重大，不得有半点差池。

进入商场以来，我认真的完成领导布置的每一项任务，不断改正工作中的不足，以娴熟的的业务技能，很快的适应了这份工作，半年时间很快的过去了，我也很好的完成了我的工作。

超市收银员年终工作总结 篇 13

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，较好的履行一位领班的职责，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，不断进步自己的业务水平

作为一位收银员领班，首先是一位收银员，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、管好下面的职员。固然我从事收银员工作已三年，且获得了一定的成绩，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，我总能最早把握电脑操纵技术，总能为下面的同道做指导。

二、做好了员工的管理、指导工作

领班固然不算甚么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重担，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，不管是谁，有了违纪，决不迁就将就，正是由于我能严于律己，大胆管理，在生活中又能无所不至的关怀下面的员工。工作中，常听到四周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，你必须把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步减少。作为基层的主管，个人的专业能力将非常的重要，你要到达的程度是，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。专业能力的来源不过是两个方面：

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，你的下属往学习。“不耻下问”是每个主管所应具有的态度。

(2)、管理能力

管理能力对一个领班而言，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，需要你的沟通调和能力，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，因此要进步你的管理能力，需要不断的反思你的平常工作，用你的脑袋经常往回顾你的工作，总结你的工作。

(3)、沟通能力

所谓沟通，是指疏通彼此的意见。这类沟通包括两个方面，跨部分间的沟通，本部分内的沟通(包括你的下属你的同事和你的上级)。公司是一个整体，你所领导的部分是整体中的一份子，必定会与其他部分发生联系，沟通也就必不可少。沟通的目的不是谁输谁赢的题目，而是为了解决题目，解决题目的动身点是公司利益，部分利益服从公司利益。部分内的沟通也很重要，下属工作中的题目，下属的思想动态，乃至下属生活上的题目，作为主管你需要了解和把握，往指导，往协助，往关心。反之，对你的主管，你也要主动往报告，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，要用团队的气力解决题目。很多主管都不愿将一些事交给下属往做，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。但关键的题目是，如此发展下往，你将有永久有忙不完的事，下属永久做那些你以为可以做好的事。让下属会做事，能做事，教会下属做事，是主管的重要职责。一个部分的强弱，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往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练习成狮子，而不需要将自己变成狮子。

(5) 工作判定能力

所谓工作能力，个人以为，本质上就是一种工作的判定能力，对所有工作的人都非常的重。培养一个人的判定能力，首先要有率直的心胸，或说是要有良好的道德品质，这是工作判定的基础。对世事的对错，才能有正确的判定，才能是非分明。其次，对你所从事的工作，不论是大事，还是小事，该怎样做，该如何做，该由谁做，作为一个主管，应当有清楚的判定，或说是决断。实在工作的判定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定能力的体现。

(6)、学习能力

现今的社会是学习型的社会，现今的企业也必须是学习型的企业，对我们每一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，二者应交替进行。你只有不停的学习，你才能更好的、更快的进步，才能跟上遇上社会的发展。走上社会的我们，要完全主动的往学习，视学习为一种习惯，为生活的一种常态。学习应当是广泛的，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，不是你过往的能力怎样，现在的能力怎样?而是你学习怎样，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：聪明的缺陷可以用道德弥补，但道德的缺陷没法用聪明往弥补。对工作中人，不论是员工，还是主管，职业道德是第一名的。这就比如对一个人而言，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，个人的意义才能无穷大。职业道德对工作的人而言，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，对公司而言，才是一个合格之人才。职业道德不同等于对企业的向心力，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，就要好好的往撞一天钟。

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。我深信一句话：师傅领进门，修行靠个人。一切的一切，个人以为，都要靠自己往感悟，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、公道安排好收银员值班、换班工作

收银员的工作不累，但得仔细，因此收银员必须任什么时候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，我总是绞尽脑汁，既要让作银员休息好，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题目，我决不往麻烦领导，对超市里的大事，又从不失时机的向领导请示汇报。

这一年，固然工作获得了一定的成绩，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。

【二】一年来，在科长的准确领导下，在同事们的积极支持和鼎力匡助下，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，得到领导一定和同事们的的好评、总结起来收成良多。

一、在工作中学习，不断进步自己的业务水平、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、管好下面的职员。固然我从事收银员工作已经三年，且取得了一定的成绩，但这些成绩仍是不够的，跟着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先把握电脑操纵技术，总能为下面的同道做指导。

二、做好了员工的治理，指导工作，领班固然不算什么年夜领导，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，我老是对他们严格要求，不管是谁，有了违纪，决不姑息将就，恰是由于我能严于律己，年夜胆勇敢治理，在糊口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，都听从我的治理，一年下来，我们的工作得到了领导的一定。

三、公道铺排好收银员值班、换班工作，收银员的工作不累，但得细心，因此收银员必需任何时候都保持优良的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工工作排班时，我老是挖空心思，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。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

决的标题问题，我决不去麻烦领导，对商场里的大事，又从不失机机的向领导请示汇报。

通过年终的总结，我有几点感慨其一是要发扬团队精神。由于公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，假如大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员东西备较高的业务素质、对工作的责任感、优良的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句废话。那么如何主动的发扬团队精神呢详细到各个部分，假如你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你附近的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同提高。反之，他人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如斯产生连锁反应的良性轮回。其二是要学会与部分、领导之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部分看似独立，实际上它们之间存在着必定的联系。就拿财务部来说，日常业务和每个部分都要打交道。与部分保持联系，听听它们的意见与建议，发现标题问题及时纠正。这样做一来有效的施展了监视职能，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。这就给我们财务职员提出了更高的要求逆水行舟，不进则退。假如想在事业上有所发展，就必须武装自己的头脑，来适应优越劣汰的市场竞争环境。

人生能有几次博，在今后的日子里，我们要化思惟为步履，用自己的勤劳与聪明描绘未来的蓝图。

超市收银员年终工作总结 篇 14

20__年是我值得纪念回忆的一年，我作为一个收银员，我坚守在自己的工作岗位，认真地履行自己的工作职责，全心全意为过往的司机服务。在实习期间，我得到了该所领导及其他同志的热情照顾和关怀，同事们都倾心传授我收费知识和业务技能，包括各种处理特情问题的方法。他们每个人都耐心、细致、亲切、随和，使我倍感温暖，因此学起来也轻松自如。经过六天的实习，我逐步掌握了高速公路的收费、监控等方面的业务知识，感受深刻，主要体现在以下几个方面：

一、加强学习，提高自身综合素质。

通过对高速公路收费相关的各种法律法规，以及我北京市发的各种收费政策性文件进行了的学习，使我明白了，要做一名合格的高速公路员工，必须要懂法、知法、用法，要对政府颁布的文件精神充分领会和运用，才能征好费，服好务。

二、收费岗上操作，必须细心认真。

通过跟班的方式学习岗上操作，经该所老员工的细心指导，几个轮换班下来，我不仅熟练地掌握了入口发卡，出口收卡、收钱、打票等操作技能，而且学到了老员工们那种孜孜不倦，爱岗敬业的精神，要做到在岗一分钟，用心 60 秒。

稳、准、快，处理各种特情车问题是自身素质的综合体现。通过跟班学习及老收费员的传、帮、带，以及通过自己的细心观察，我逐步掌握了如U行车、J行车、无卡车、换卡车、损车、闯关车等的操作，和货车计重时轴判错误改正等处理程序，在处理问题时要做到诚心、耐心、细心，同时牢记任何特情操作都必须有记录，有些还必须上报监控室，要做到有范有序，有据可查。

第一，在服务方面：作为一名合格的收费员，直接与司机打交道，可以说收费员的形象代表了整个公司的形象，包装自己等于包装公司。所以在上班过程中，每时每刻我都提醒自己要保持良好的形象，着装干净整齐，态度诚恳，用语文雅礼貌，业务熟练流畅。这些让我能够顺利地完成了各项工作，从没与司机发生争吵、打骂现象，从而也保持了公司的良好形象品牌。

第二，在业务方面：古语云：“三人行必有我师焉”，“敏而好学，不耻下问”。在日常工作中，我不断的吸取领导、老员工们的工作经验和教训，勤学好问，多练，让我的业务水平不断提升和熟练，从而有效的控制错误率，也是我在这段时间的工作保持着错误率为零的有力保障，工作效率也大大的提升，我会一直要求自己持之以恒，把好的做到更好。

第三，在生活方面：有位伟人曾说过：“一个伟大的人有两颗心：一颗心流血，一颗心宽容”。宽容是一种坚强，而不是软弱。所以，任何时候我都提醒自己要有一颗宽容的心，要学会包容，

谦让。这使我和同事们一直以来都能和睦相处，正所谓同事一家亲。
愉快的生活也为工作提供了欢快的心情，为形象提供了有力的保障。

在工作中，我始终遵守各种国家的法律法规及公司的各种规章制度，并在日常生活中不断强化自己遵纪守法意识，使自己真正成为了一个爱岗敬业，恪尽职守的收费员，在工作中用微笑面对司机，用热情问候司机，树立了一个良好的交通窗口形象。

我感觉得到司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持，我的工作，也有的时候，遇到司机一肚子怨气，满腹牢骚，怪话。更有的骂骂咧咧，还能遇到这些出口不逊的司机，我都忍住了，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使司机能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。

我深知交通廉政建设的重要性和紧迫性，促进交通科学发展，和谐发展，廉洁发展的新理念，在工作中真正做到不私放车辆。

我时刻要求自己戒骄戒躁，不断的虚心向老员工学习，并结合着自己的工作实际，不断地提高着自身业务能力，使自己成为一个有理论，能实践，综合素质相对较高业务能力相对较强的收费员。

我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了工作，我会在以后的工作中再接再厉把工作做的更好。

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/655102242211012010>