

# 餐饮收银员工作总结(10篇)

## 餐饮收银员工作总结 1

20\_\_年不平凡的一年是\_\_酒店成立的第四年，我们餐饮部全体员工围绕酒店持续发展的工作大局努力学习，积极工作全面履行职责。突出工作重点，同心协力完成上级交付的各项工作任务，现将一年的总结情况汇报如下：

一、当好助手，竭力协助酒店领导掌控工作全局，对酒店下达的文件，认真贯彻执行，使上级的指示精神落实到实处，利用优势提高工作效率。积极主动参与酒店管理，与职能部门处理好人际关系，树立餐饮部良好对外形象，为楼面工作奠定良好的基础。

### 二、楼面的现场管理：

1、服务员的礼貌礼节，班前坚持检查，不合格者要求整理后再列岗，每天列会反复练习，楼面区域看台的服务人员做到一呼便应，要求礼貌礼节应用到工作中的每一个细节，员工之间互相学习，相互监督共同进步。员工养成一种良好习惯和态度，餐饮部的各级管理人员做好餐前的接待工作，以减少客人等候的时间，同时做好解释工作，注意包厢、桌位对号入座，确保无误认真做好解释工作，做到忙而不乱。

2、严抓定岗位和提高服务意识，提高服务效力，针对服务人员用餐高峰期的时候进行合理调配，以领班或部长为中心，随时支援忙档或缺档的区域，其他人员各负其责，明确各自的工作职责，进行合理分配提高效率服务。

3、餐饮部楼层物品管理，从大件到小件每个月底一次个人盘点，无论是客人损坏还是自然损坏都要求有据可查，有人进行，有人监督，单人跟进。及时挂失补购。

4、对楼面的卫生管理，公共区域要求保洁人员看到有异物或脏物必须马上清洁，区域的地面无尘，无水渍。卫生用具摆放整齐，无倾斜，各包厢的卫生制度到人，每天进行卫生保洁，每周进行一次全面大扫，严格执行卫生监督要求，做好消毒登记，对大餐具执行一洗二漂三清的要求。对小餐具进行定期消毒漂白。

5. 建立餐厅案例收集系统，降低客户投诉频率，收集客户对服务质量的投诉，为改善日常管理和服务提供重要依据，并对收集的案例进行分析总结，使日常服务有针对性，降低客户投诉率。

6、员工的日常管理，每一个新员工进店都成为餐饮部的重要一环，能否尽快融入集团，调整转型心态，根据新员工的特点和入职情况。进行专项训练，调整心态。了解行业特点，让新员工做好心理准备。缓解角色的转换和适应，加快融入餐饮团队的步伐。

7、着重员工的培训工作，结合工作实际加强培训，目的是为提高工作效率，加强优质服务，时刻关注员工的心态，要求保持良好的工作状态在餐饮不忙的情况下，制定培训计划，组织员工培训，从礼貌礼仪工作流程，服务规范进行实际操作。对个别较差的员工进行一对一，手把手的指教，对楼面的各个部门：传菜部、迎宾部、清洁部定期培训和检查，了解他们近期的工作情况从中发现问题，解决问题。

在今年服务员严重不足的情况下，我们楼层在副总裁办公室的直接领导下，完成了夏季状元宴的服务，调动了各楼层的后备力量支援楼层工作，为春节的到来打好了硬仗。

三、工作中存在的不足

1、在工作过程中不够细节化，有时出现一些不合理的安排，主次不分明，部门之间缺乏沟通，总是事情出了以后才发现问题的存在。

2、楼面的管理层部长、领班之间培训少，还是以前一些老管理模式，应组织学习一些现在的先进管理，酒店的管理课程，多走动参观了解外面酒店管理模式，能使本酒店的管理工作再上一个台阶。

#### 四、酒店的现在状况，需面临的问题

1、在正常的接待工作中，都是一些零散的顾客，酒店的客户群没有合理的利用，应明确经营方针，调整经营策略，吸引一些外来的客户。

2、服务员的严重缺失，在大气候服务员严重缺少的情况下，应发挥本酒店的优势，工资高福利待遇好，亲情力和凝聚力强，使应聘人员感到\_\_是一个标准化、规范化的酒店。

3、结合工作实际加强培训，提高工作效率、提高更好的服务质量，加强规范管理，使员工对日常服务有新的认识和理解。

虽然一年来各项工作取得了一定成绩，但与酒店的要求还有一定差距，存在一些不容忽视的问题。没有自我建立，需要进一步加强。服务意识的一致，为以后的工作打下了新的坚实基础，使酒店更加繁荣发展。

#### 餐饮收银员工作总结 2

回顾一年的学习工作，在上级的正确领导和宾馆各部门的大力支持下，餐饮部团结一致，集思广益，圆满完成了年度计划。现将一年的工作情况总结

##### 一、经营情况

截止 12 月中旬，餐饮部共实现销售收入\_\_\_\_万元，其中\_\_\_\_收入\_\_\_\_万元，\_\_\_\_收入\_\_\_\_万元；较去年同期增长\_\_\_\_万元，实现了经营指标较去年同期增长\_\_%以上的目标。完成了集团公司和其他会议团队的接待任务，重大投诉率为 0。

## 二、管理情况

### 1、按照现代企业管理制度成立酒店管理公司

\_\_年，餐饮部在宾馆“全面规划，分步实施，大胆实践”的改革思路指导下，立足馆情，因地制宜，按照现代企业制度的架构成立了\_\_\_\_\_酒店管理。公司的成立为全馆的可持续发展，为宾馆社会化改革的深入、规范化纵深推进奠定了坚实的基础。公司成立了董事会和监事会，实行董事会领导下的总经理负责制。具体做了以下几项工作：

(1)、\_\_\_\_\_酒店管理的成立

(2)、完成了与公司申请注册相关的各项手续，进行了工商行政注册登记，办理了正式的企业营业执照。

(3)、顺利完成了租赁和经营\_\_\_\_餐饮的工作，理顺了与宾馆接口的各项工作。

(4)、组建了公司运营机构，完成了公司定员定编工作。设立了餐饮经营项目部、财务部和综合部。

(5)、制定了酒店管理公司工资方案，并通过了\_\_\_\_的审核。新的激励体系，激励政策更趋市场化。员工的收入与工作业绩、劳动贡献及业务技能挂钩，新的工资方案中不仅要员工们关心营业收入，还要关心和掌握每月的成本和利润，让每位员工养成会算账的习惯，做到心中有数。在工资分配上对重点岗位和工种倾斜，使各岗位员工的业绩、劳动与其所得相符。通过绩

效改革，拉开了新、老员工和重点岗位、普通岗位的工资差距，限度地调动员工的工作主动性、积极性和创造性。

## 2、巩固原有优势、积极拓展业务

\_年，餐饮部的工作思路是巩固原有的市场优势，同时积极开拓新业务。

在婚宴市场上，力求做精、做细，使得婚宴也在\_年呈现出火爆的场面。一年中，实现婚宴销售收入\_\_\_\_万元，共接待婚宴\_\_\_\_场，呈现出蒸蒸日上的态势。

在开拓新业务方面，于\_年8月27日正式接管了\_\_食堂，\_\_食堂不仅要做好宾馆员工的工作餐，更重要的是服务好\_\_、服务好小区。食堂工作看似简单，其实不然，怎样搞好一日三餐尽量变化花样品种，使就餐人员感到新鲜、有胃口，我们花了不少心思动了不少脑筋。我们的宗旨不是创收，是全心全意的为职工服务，做到艰苦奋斗，处处精打细算，尽量稳定菜品价格，商品涨价我们想办法不涨价。提高饭菜质量，做到主、副食品种有荤、素、凉、热，做到花样繁多。除职工餐以外，还开放了小炒和火锅。解决小区居民的饮食需求，丰富了小区的餐饮内容。

除了经营好餐饮以外，还积极开拓其它领域：\_\_大胆创新，中秋节能做了“\_\_月饼”并向市场销售，取得了良好的经济效益；代理和销售了两家白酒系列产品、一家啤酒产品。

## 3、创新管理体制，有效控制成本

餐饮部在控制成本上积极探索、勇于开拓。着手实行了鱼类、肉类和饮品的比质、比价采购招标。经过筛选后和供货商签订为期一个月的供货协议。对供货商实行动态管理，在签订中标合同的同时，对在供货质量、供货期、数量等方面多次出现问题的，除了按合同要求进行处罚外，在第二次的供货招标中予

以淘汰，情况严重的，当即取消其供货资格。比价后色拉油的采购单价比实施前下降了\_\_%，酸奶下降了\_\_%。通过比价招标，规范了采购程序，扩大了进货渠道、保证供货的及时。同时，增加

提高了采购过程的透明度，减少了人为因素的影响。在做好现有采购业务的基础上，我们会拓宽采购的范围，我们也会采用这种模式，以更低的价格采购其他商品，把成本降到最低。

同时，餐饮部全体员工积极开展节约、节支活动，努力控制各项支出：\_\_和\_\_酒家从细处做起，规定了空调、音响和照明灯的开放时间。随时检查跑、冒、滴、漏的现象，\_\_和工程部用了2天的时间在地沟发现了热水的跑、冒处，并及时修理。项，每月节约近\_\_\_\_元。其次，在原材料的使用上，在不影响宾客的满意度的基础上，做到了边角料的回收再利用。尽量减少一次性用品的使用。另一方面，对厨房厨师进行了整合，确保菜品质量和新菜肴的推陈出新。在边角余料的利用上，加大新菜开发力度，全年用南瓜做出的新菜是较为成功的典范。

#### 4、加强促销和宣传

在销售淡季，积极的策划促销活动。适时推出了一系列的促销方案如：夏季\_\_举办了啤酒节、超值特价菜\_\_\_\_起价；\_\_举办了海鲜美食节，推出“免费午餐”活动和抽奖活动。\_\_与\_\_酒家共同举办了“盛夏大酬宾”活动。冬季开展了“天寒\_\_暖真情谢朋友”一系列活动，活动期间，推出了“你请客、我送礼”和真情特价菜：毛蟹\_\_\_\_一只、鳊鱼1\_\_\_\_一份；近日\_\_\_\_酒家特邀请了广东名厨加盟，倾心推出正宗高档滋补粤菜、燕鲍翅系列。

在积极开展各种促销活动的同时，在《\_\_商情报》上对\_\_\_\_管理公司的成立和各餐厅进行了宣传报道，内容涉及新菜品、美

食节和公司经营等，引起很大反响。除此之外，积极配合\_\_\_\_第四届“\_\_之夜”中秋赏月晚会活动，餐饮部推出“中秋赏月宴”，扩大了\_\_\_\_的影响。

## 5、加强学习、增强服务意识

酒店是以服务为核心的行业，我们一直把对员工的培训作为一项重点来抓：结合\_\_的宣传，参加\_\_\_\_“食品卫生宣传周”活动、增强了员工的法制意识。餐饮部的员工积极参加宾馆组织的各种培训，每一次的参培率都能达标；除了本职岗位上的基本培训外，还增加了一些课外知识方面的培训，使员工们的知识和能力得到不断的丰富与更新。另一方面，我们组织了演讲比赛、端托比赛等丰富多样的活动，员工在积极参与中活跃了生活，提高了员工的素质，宾客得到了满意。12月9日，参加了\_\_市“\_\_杯”烹饪竞赛，参加竞赛的人员从活动中学到了许多餐饮业的烹饪技术，从中受到了启发。同时也向各地的同行展示了我馆的技术水平。本次竞赛荣获团体二等奖、个人三等奖。

## 三、存在的问题和今后的打算

1. 账款回收难，客户拖欠账款，造成一些坏账和坏账。
2. 对客户的回访不够，客户档案的整理不够完善。
3. 培训工作的实效性不强，员工的技能没有得到明显提高。
4. 由于员工流动性大，新员工对自己的工作并不熟练。

在这一年里，我们虽然取得了一定的成绩，但我们也深刻地意识和体会到，有些工作还没有做到位。在今后的工作中，将会进一步加强自身建设、加强制度建设、加强业务和专业技术培训，提高服务意识和服务水平。在上级的领导下，创造餐饮部美好的明天。

## 餐饮收银员工作总结 3

不知不觉在公司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！现将这一年的工作总结如下：

### 一、时刻遵守商场纪律

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。

### 二、有序离岗，认真做事

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，将其余现金另外分好。回岗时，核对接岗人收到的现金与小票金额是否符合。

### 三、按公司规定办事

要严格按照公司的收款程序收款，必须做到：收款前，用计算器核对收据上的每一笔款项，计算无误后再输入电脑。电脑上输入的柜台号和价格要和柜台开出的小票一致。在收钱的过程中，一定要坚持：唱歌，唱歌付钱，唱歌找，以免造成不必要的麻烦。在收钱的过程中，不要错过，多收，多收。收到款项后，检查打印收据的柜台和金额是否与柜台开具的收据一致。

### 四、礼貌待客，热情耐心



用礼貌的语言对待顾客，说话尊重亲切，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客户，让客户满意。这就需要我们具备良好的个人素质，热情耐心的接待每一位客户，不要把自己的小情绪带入到工作中，这会让你在工作中产生很多不必要的麻烦。为了防止自己和客户产生矛盾，一定要保持自己的心态。

以上是我个人在工作中的体会与总结，我会保持这种积极正面的状态，争取在 20--年更加优秀！

#### 餐饮收银员工作总结 4

##### 一、各项经济指标完成情况：

全年实现营业收入\_\_\_\_元, 比去年的\_\_\_\_元, 增长\_\_\_\_元, 增长率\_\_\_\_%, 营业成本\_\_\_\_元, 比去年同期的\_\_\_\_元, 增加\_\_\_\_元, 增加率\_\_\_\_%, 综合毛利率\_\_\_\_%, 比去年的\_\_\_\_%, 上升(或下降)\_\_\_\_%, 营业费用为\_\_\_\_元, 比去年同期的\_\_\_\_元, 增加(或下降)\_\_\_\_元, 增加(或下降)率\_\_\_\_%, 全年实际完成任务\_\_\_\_元, 超额完成\_\_\_\_元, (定额上交年任务为\_\_\_\_万元), 酒店餐饮部工作总结。

##### 二、今年完成的主要工作：

(一)落实酒店经营承包方案, 完善激励分配制度, 调动员工的积极性。

今年, 餐饮部定额上交酒店的任务为 380 万元, 比去年的\_\_\_\_万元, 上升\_\_\_\_万元, 上升率为\_\_\_\_%。为了较好地完成任务, 餐饮部领导制定了内部经营方案和效益工资分配方案, 按照部门、岗位、技术、技能、劳动强度等方面的不同, 把经济指标分解到各个分部门, 核定了各分部门的营业额、出品额、费用额、毛利率, 逐月核算, 超额提成, 节能加奖, 充分体现了任务与效益工资挂钩的原则, 使他们发挥各自的优势, 能想方设法, 搞好经营,

调动了员工的积极主动性。今年人均月收入\_\_\_\_元,比去年同期的\_\_\_\_元,增加了\_\_\_\_元,增长率为\_\_\_\_%。

(二)抓好规范管理。强化协调关系,提高综合接待能力。

1. 健全管理机构,由餐饮部领导、分部门经理组成的质量管理小组,全年充分发挥了作用,小组既分工,又协作,由上而下,层层落实管理制度,一级对一级负责,实行对管理效益有奖有罚,提高了领导的整体素质,使管理工作较顺利进行。

2. 完善餐饮部的会议制度。会议包括年终总结会、季度总结会、每月经营分析会、每周例会、每日检讨会、班前班后会、财务监督稽查会、卫生安全检查汇报会等,由于制度的完善,会议质量提高了,上级指令得到及时落实执行。

3. 建立出品估清供应监督制度。为了限度降底估清品种,协调各分部门做好出品供应工作,每天早、午、晚市检查出品供应估清情况,对当市估清的品种设专簿记录,同时到有关分部门核实查证,并要求管理人员签名,以分清责任。制度建立后,原来每市估清五、六个菜式的现象已成为历史,现在出品供应情况已处于正常化。

4. 加强协调关系。酒店分工细,环节多,一项工作的完成,有赖于各部门之间的协调合作,每周例会上反复强调,出现问题,部门之间不得相互责怪、推搪,要敢于承认错误,多发现对方的优点,搞好协调,今年大大减少了过去存在的一些脱节不协调的现象。

5. 提高综合接待能力。今年,全面抓好服务规范,出品质量,使接待能力大大提高。在做好各类社团宴会、酒会、喜宴、自助餐、会议餐接待的同时,还做好高级领导和各大公司、酒店的各种类型宴会的接待,如接待了多个外国国家总统、元首、总理和使团,国内的中央部委级领导、省长、司令员、军长、市长

等等领导;3月18日晚市接待单位宴客、婚筵等订餐共165席,创开业以来日订餐总席数的记录;9月29日晚,接待婚筵共75席,创历史纯婚筵总席数的记录。由于环境优美、价格合理、味道可口、服务一流,使宾客高兴而来,满意而归。

(三)开拓经营,发展增收渠道,扩大营业收入。

今年在餐饮业不景气,生意难做的情况下,餐饮部领导经常进行市场调查,做经营分析,不断探索,大胆尝试,英明决策,走自己的经营路子。第一,全年开设经营项目六个:----- (筹备中)。

开展联营活动,餐饮部与客房部、桑拿中心、茶艺馆相互配合,共同促进经营;如宾客凭住宿卡消费可享受八五折优惠,桑拿中心送餐业务,向茶艺馆提供香茶美点,工作总结《酒店餐饮部工作总结》。??

全年开展促销活动八次,让利酬宾加州鲈每条一元,贵宾房免最低消费,特惠菜式益食家,每款15元。优质服务月活动、文明礼貌月活动、推销有奖活动等。

营业部与出品部,根据市场消费需要,每月定期推出新菜、点18款。全年推出千年老龟汤等新菜共200多款,扩大营业收入100多万元,酒店通过一系列经营活动,提高了知名度,取得了良好的经济效益和社会效益。

餐饮收银员工作总结 5

回顾一年的学习和工作,在王总的正确领导下,在各部门的密切配合和餐饮部全体员工的共同努力下,20\_\_年,餐饮部圆满完成了年初酒店下达的经营指标任务。作为\_\_一家酒店,餐饮部的经营与管理已趋成熟,市场知名度也较好,经过九年的管理经验沉积和提炼,已形成了自己一定的管理风格,要在服务管理和培训上取得较大突破也有一定的难度。为了尽快提高服

务水平，树立良好的行业形象，分管餐饮工作以来，主要从以下的几个方面开展工作，现将一年的工作情况总结如下：

### 一、重编操作流程，提升服务质量

在浙北大酒店指导老师的指导下，根据餐饮部的实际情况编写了宴会服务、零点服务、包厢服务、VIP 接待服务流程，统一了各岗位的服务标准，落实了五常化管理，为部门培训、检查、监督、考核确立了标准和依据。规范了员工的服务操作。特别是 VIP 接待中迎宾接待、语言要求、酒水推销、卫生标准、物品准备、环境布置、能源节约等方面作了更明确详细的规定，促进了贵宾包厢整体接待水平。

### 二、建立餐厅案例收集制度，做好老客户客史档案，减少顾客投诉率

今年餐饮部在各班组实行了餐饮案例收集制度，同时保留好老客户的记录，作为改进管理和评价各岗位管理人员管理水平的依据。在部门例会上对收集到的案例进行分析总结，针对问题提出解决方案。同时各团队资源共享，不会再出现同样的问题，降低客户的投诉率。然后利用客户历史档案有针对性地为老客户服务，真正体现人性化服务。

### 三、加强培训，强化酒店员工的服务意识

为了培养员工的服务意识，提高他们的业务操作技能，今年来餐饮部共参加培训 19 场，其中酒店组织的培训 6 场，部门组织的培训 9 场，新员工入职培训 4 场。内容包括《礼节礼貌》、《酒店概况》、《\_\_景点概况》、《消防安全知识》、《员工手册》、《四酒店业务基本知识》、《四酒店操作技能》等，这些培训课程，使基层服务人员在服务意识、服务心态、专业服务形象及餐饮专业知识等方面都明显增强。

### 四、开展青工技能比武活动，提高服务技能

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/798045103074007004>