

# 最新网吧上班自我总结 网吧管理制度(通用8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 网吧上班自我总结 网吧管理制度篇一

为了加强消防工作，贯彻“以防为主，防消结合”的消防工作方针，履行消防安全职责，根据《中华人民共和国消防法》和甘肃中医学院的有关规定，结合本单位特点，制定本消防安全管理制度。

一、网络中心负责人是网络中心消防工作的主要领导和消防安全责任人，对网络中心的消防安全工作全面负责，并指派人员担任消防安全管理员。

二、网络中心消防安全管理制度是中心重要安全制度之一，它的制定和落实是关系到校园网设备和机房工作人员生命安全的大事。机房管理人员和机房工作人员不可粗心大意。

三、广泛宣传消防法规和消防常识，增强全体教工的消防意识，自觉遵守消防法规和消防安全，提高火灾处理能力。

四、定期对消防报警，消火栓，灭火器等设施进行检查，维修和保养，及时更换过期和损坏的消防器材，确保消防设施和器材处于良好状态。

五、在未发生火警情况下，任何部门和个人不得损坏或者擅自挪用，拆除消防设施和器材。不得埋压，遮挡消火栓。

六、主机房内及主要防范区域内严禁吸烟，因吸烟引起火灾，由肇事者负全部责任。

七、使用电器设备不得超过设计负荷，不得使用电炉。

八、禁止将易燃易爆物品带入主机房及主要防范区域。落实安全措施，确保安全。

九、应熟记火灾报警电话：119及报警方法。

十、应熟悉发生一般火情处理方案和发生大火的应急处理方案，掌握消防设备性能，严格按照规定程序实施操作。

十一、消防安全管理员应结合网络信息安全建立值班日志，记录每天的安全状况。

## 网吧上班自我总结 网吧管理制度篇二

时间匆匆，飞快流逝，我已经在“xxxx”愉快的度过了一个春秋。工作着并快乐着——是我的一贯准则，我希望在这里我能将我的快乐带给顾客感染同事。

在这里我学到并且提倡如何搞好优质服务，必须掌握七大要素：

1、微笑 在ktv日常经营过程中，要求每一位员工对待客人，都要报以真诚的微笑，它应该是不受时间、地点和情绪等因素影响，也不受条件限制。微笑是最生动、最简洁、最直接的欢迎词。

2、精通 要求员工对自己所从事工作的每个方面都要精通，并尽可能地做到完美。员工应熟悉自己的业务工作和各项制度，提高服务技能和技巧。“千里之行，始于足下”，要想使自己精通业务，必须上好培训课，并在实际操作中不断地

总结经验，取长补短，做到一专多能，在服务时才能游刃有余，这对提高ktv的服务质量和工作效率、降低成本、增强竞争力都具有重要作用。

3、准备 即要随时准备好为客人服务。也就是说，仅有服务意识是不够的，必须要有事先的准备。准备包括思想准备和行为准备，作为该准备的必须提前做好。如在客人到达之前，把所有准备工作作好，处于一种随时可以为他们服务的状态，而不会手忙脚乱。

4、重视 就是要把每一位客人都视为“上帝”看待而不怠慢客人。员工有时容易忽视这一环节，甚至产生消极服务现象。这是因为员工看他们穿戴随便，消费较低，感觉没有什么派头等表面现象而产生的。而现实生活中，往往越有钱的人，对穿戴方面都特别随便，这是因为他们自信；而衣服根本不能代表财富的多少。我们在这一环节上，千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视和善待每一个客人，让他们心甘情愿地消费。我们应当记住“客人是我们的衣食父母”。

5、细腻 主要表现于服务中的善于观察，揣摸客人心理，预测客人需要，并及时提供服务，甚至在客人未提出要求之前我们就能替客人做到，使客人倍感亲切，这就是我们所讲的超前意识。

6、创造 为客人创造温馨的气氛，关键在于强调服务前的环境布置，友善态度等等，掌握客人的嗜好和特点，为客人营造“家”的感觉，让客人觉得住在ktv就像回到家里一样。

7、真诚 热情好客是中华民族的美德。当客人离开时，员工应发自内心的、并通过适当的语言真诚邀请客人再次光临，以给客人留下深刻的印象。现在的竞争是服务的竞争，质量的竞争，特别ktv业尤为激烈。服务的重要性是不言而喻的，我们必须运用各种优质服务，形成自身的服务优势，以期其在激烈的市场竞争中创造更高的客人满意度，使ktv立于不败

之地！

每个职业都需要讲求团队精神，在快乐迪也一样。生意比较忙时，同事间都能互相谅解并齐心分担遇到的麻烦。平时也有遇到比较刁钻的顾客，一人有难，其他同事也会及时上去调节纷争，使情形不再恶劣。每个人员分工明确、工作积极，真正在行动上做到了一个好汉三个帮的效果。

平时，我也会和顾客谈天，了解他们所喜欢的歌曲并推荐新曲让顾客满意而归。这样就多了几个回头客，让顾客推荐朋友提高了消费率。之后我也会做一些小结，这样日积月累，使我的服务更能为顾客所接受和喜欢。

作为一名服务人员，也会碰到一些挫折和无奈。有些人会觉得小小的一名后勤人员是微不足道的，有些人认为我这个职业是低下而不为人尊重的，可是我要说的是：条条道路通罗马，我为服务别人而快乐，我为能在这里工作而幸福！我能为这个集体工作而自豪。我认为我的职业就像一个表，表面转动的时针能给大家带来时间和欢乐，而里面转动的微小的零部件则是大家难以看到的，但却是必不可少的。

当然学无止境，学到还得运用到以后的工作中，希望领导能多加督促，同事能互相学习，在以后的工作中提高服务效率，努力做到一名优秀的服务工作人员。让顾客在“欧迪娱乐世界”感受到不一般的快乐！

## ktv服务员工作总结

自从xx年xx月进入xxktv工作，算算已经有xx年头了（或xx月了），范文之:ktv服务员工作心得。工作上，从最初的磨磨蹭蹭到如今的轻车熟路，一路走来，感慨和心得都是颇多的。

刚接触ktv服务员工作时，总以为这个工作太简单了，不需要多想，所以实际工作中显得有些被动。后来我主动思考，将

琐碎的工作理顺，时不时地对工作进行总结，渐渐发现工作越来越顺手，我也越来越有成就感。“一屋不扫，何以扫天下？”原来貌似简单的事情也蕴含着大的道理。

在ktv的工作琐碎而繁杂，顾客的问题和要求也各不一样。随着对工作的熟悉，我对工作中应该注意的事情进行了总结，并有条理地记录在我的工作笔记中。比如顾客到来之前应该做些什么，对哪些地方进行检查；顾客消费过程中又应注意些什么；如何满足顾客的要求；如何更好的使用“外交辞令”解决突发事情等等。有备才能无患，从最初的措手不及，到如今任何问题在我面前都能迎刃而解，无不与我善于发现和总结有关。

工作中的心得很多，我的感慨也很多，在xxktv看起来平凡简单的工作，让我学会了很多大道理。伴随着xxktv的成长，我也日渐成熟。在今后的日子里，我会更加努力工作，为xxktv树立更好的形象，为每一位来xxktv的顾客提供更优质的服务。

## 商场服务员工作总结

记得上学时，我曾这样在日记中写道：“越是艰苦的地方越能锻炼人的意志，越能使人感到充实。”话是这么说的，可来到全福元工作之后，工作的艰苦与生活的单调却是我始料不及的。每天基本上是一种姿势保持十多个小时，面对的是数不清的顾客，其中的辛苦是不言而喻的。每结束一天的工作，倒在床上不想动了，还真觉得累。面对这一切，我也曾动摇过，难道我的青春就要在这人来人往的超市里忙忙碌碌地过下去么？难道我的人生就不应该和别的女孩子一样有那么多空闲的时间么？每当一天的工作一天下来，浑身的骨头像散了架，躺在床上连饭都不想吃，这时，善良、纯朴的大姐们为我买饭买菜，并笑着逗我起来吃饭，望着她们一个个疲惫的身躯和一张张和睦可亲的脸庞，我心里非常感动。是

的，商场里的工作虽然是单调的，但我们的生活却是五彩斑斓的；我们面前的顾客虽然多数都不认识，但人与人之间的真挚情感却是真实存在的。

于是我重新振作起来，坚持顾客就是上帝的宗旨，天天认真工作，以累为荣，以苦为乐，这一切使我的思想得到了升华，从此我意识到，工作的单调和艰苦不再是一种负担，而是我们生活的必需。在营业员这平凡的岗位上，平凡的你、我、他也一样能创出一片精彩的天空。人就应该这样，无论工作多么平凡，肩上的担子多重，脚步多沉，都要一步一个脚印地走下去，直到永远。人的一生不可能永远都是平坦大道，伴随我们的还有困难和挫折。流水因为受阻才形成美丽的浪花，人生因为受挫才显得更加壮丽多采。遇到困难我们就要这样，跌倒了再爬起来，用失败来记载自己走过的路程，这才是真正的英雄。

后来我渐渐地认识到：我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。于是我天天给自己加油鼓劲：不管我受多大委屈，绝不能让顾客受一点委屈；不管顾客用什么脸孔对我，我对顾客永远都是一张微笑的脸孔。生活就像一面镜子，当你对着它笑时，它也会对着你笑，当我看到顾客们对我的微笑时，当我的工作业绩得到领导的肯定时，我感到一种从未有过的喜悦和自豪：我是在用这种方式向社会奉献爱。爱，是我们共同的语言！

我深信，全福元将以科学的管理机制、优秀的企业文化、良好的产品、全新的服务来勇敢自信地面对今后的挑战！我们的队伍也将以最专业、最高效、最真诚的服务面对平安千千万万的客户！让我们共同努力，与全福元同呼吸共命运，携手共筑xxx全福元百年老店xxx□

同志们，我的演讲即将结束了。最后，让你，让我，让他，让我们大家都来记住这句话吧：爱，是我们共同的语言。

# 网吧上班自我总结 网吧管理制度篇三

名称： 姓名：

法定代表人： 身份证号码： 地址： 现住址：

根据《中华人民共和国劳动法》及有关规定，甲乙双方按照平等自愿、协商一致的原则订立本合同。

## 一、合同期限

从 年 月 日起至 年 月 日止。

## 二、工作内容

(一)乙方的工作岗位为：

(二)乙方的工作任务或职责是：

## 三、工资福利待遇

(一)乙方正常工作时间的工资按 元/月执行。

(二)甲方每月应向乙方发放价值200---300元上网卡，或上网工作卡。

(三)甲方根据网吧的经营状况和乙方表现调整乙方工资。

(四)甲方每月 日发放工资，不得拖欠。

(五)国家法定节假日，乙方工资双倍领取，并享受甲方提供的福利用品。

(六)甲方应向乙方提供一日两餐。

#### 四、劳动保护和安全协议

(一)甲方切实保护乙方在生产工作中的安全和健康。

(二)乙方有权拒绝甲方的违章指挥、强令冒险作业。

(三)乙方为保护网吧及顾客财产人身安全因工负伤，甲方应负担全部医疗费用。

(四)乙方在非工作时间所发生的任何意外人身伤害，甲方不承担任何责任。

#### 五、劳动纪律

(一)乙方应严格遵守网吧管理制度，服从管理，按时完成工作任务。

(二)甲方有权对乙方履行制度的情况进行检查、督促、考核和奖惩。

(三)如乙方掌握甲方的商业秘密，乙方有义务为甲方保守商业秘密。

#### 六、本合同的解除

(一)经甲乙双方协商一致，本合同可以解除。

(二)属下列情形之一的，甲方可以单方解除本合同：

1、乙方严重违反劳动纪律或甲方规章制度的；

2、严重失职、营私舞弊，对甲方利益造成重大损害的；

3、甲方歇业、停业、濒临破产的；



- 1、甲方以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动的；
- 2、甲方不按本合同规定支付劳动报酬，克扣或无故拖欠工资的。

(四)乙方无故解除本合同的，不得领取当月工资。

甲方(公章)：\_\_\_\_\_乙方(公章)：\_\_\_\_\_

## 网吧上班自我总结 网吧管理制度篇四

“没有最好，只有更好”，这句话让“世界信赖澳柯玛”。把工作精致分析，细节到每一个环节，即使是简单的、每日重复的工作，也要分析透彻，这样才能把工作做到“更好”，让领导“信赖”我们。

在以后的工作中，我要坚持不懈的学习文化知识和专业技能，保持积极的上进心和进取心，配合好上级领导的工作，增强一线员工的劳动纪律意识，对工作中的各种困难要勇于挑战，相互理解、支持和鼓励，团结一致。在工作中犯了错误，要找出错误的原因，并提出整改措施和防范措施。在以后的工作中要不断的去完善自我，鼓励自我，向着目标前进。

最后，感谢公司各级领导给予我这次晋升机会。在接下来的工作中，我会更加努力，用谦虚的态度和饱满的热情做好每一项工作，为公司创造更多有利的价值，贡献自己的一份力量。

一、自我评价

二、存在的不足

在这七个月里，自我查找不足。首先，感觉自己在工作主动

性方面较之去年有很大的退步，凡事都是被动的工作，自己轻易就自满，这点在今后的工作中一定要克服；其次，技术不够全面与细致，粗心大意，表现的方面在oa问题的处理上，非常之被动，没有很好的完成公司oa服务器的维护工作，这虽然主要是能力问题，但仍然不可避免的有我很大的责任，以及名片的制作上出现了几次小的差错。都说明我不够细心，健忘，在接下来的工作中，我还需要将以前养成的用小本子记事的习惯保留下去。再有就是做事不分主次，经常是一天来忙了大半时间把一个小事搞定，却将大事抛在脑后，使得工作积压了许多，如果这次大家让我晋级，是对我前段时期工作的初步认可，我将在今后的工作中，查漏补缺，否弃坏的习惯，纠正常犯的错误，改正自己的缺点，发扬自己好的方面，继续任劳任怨的做好本职工作，为公司发展出一份力。

### 三、晋级后的工作目标与实施计划

2、目标：截止年末在中国\_\_报、长\_\_再投三篇高质量文章；

3、目标：配合主任完成市级文明单位的申报

实施计划：全力完成文字部分的资料搜集与撰写；

一、坚持认真备课，备课中我不仅备学生而且备教材备教法，根据教材内容及学生的实际，设计课的类型，拟定采用的教学方法，并对教学过程的程序及时间安排都作了详细的记录，认真写好教案。每一课都做到“有备而来”，每堂课都在课前做好充分的准备，并制作各种利于吸引学生注意力的有趣教具，课后及时对该课作出总结，写好教学后记，并认真按搜集每课书的知识要点，归纳成集。在工作中，“德高为师”在我心中根深蒂固，“为人师表”是我的行动指南，并时刻以《师德规范》这面镜子来要求自己。

二、努力增强我的上课技能，提高教学质量，使讲解清晰化，条理化，准确化，条理化，准确化，情感化，生动化，做到

线索清晰，层次分明，言简意赅，深入浅出。在课堂上特别注意调动学生的积极性，加强师生交流，充分体现学生的主作用，让学生学得容易，学得轻松，学得愉快。注意精讲精练，在课堂上老师讲得尽量少，学生动口动手动脑尽量多；同时在每一堂课上都充分考虑每一个层次的学生学习需求和能力，让各个层次的学生都得到提高。现在学生普遍反映喜欢上英语课，就连以前极讨厌英语的学生都乐于上课了。

三、与同事交流，虚心请教其他老师。在教学上，有疑必问。在各个章节的学习上都积极征求其他老师的意见，学习他们的方法，同时，多听老师的课，做到边听边讲，学习别人的优点，克服自己的不足，并常常邀请其他老师来听课，征求他们的意见，改进工作。

四、完善批改作业：布置作业做到精读精练。有针对性，有层次性。为了做到这点，我常常到各大书店去搜集资料，对各种辅助资料进行筛选，力求每一次练习都起到最大的效果。同时对学生的作业批改及时、认真，分析并记录学生的作业情况，将他们在作业过程出现的问题作出分类总结，进行透切的评讲，并针对有关情况及时改进教学方法，做到有的放矢。

五、做好课后辅导工作，注意分层教学。在课后，为不同层次的学生进行相应的辅导。对后进生的辅导，并不限于学习知识性的辅导，而是通过各种途径激发他们的求知欲和上进心，让他们意识到学英语并不是一项任务，也不是一件痛苦的事情。而是充满乐趣的，从而自觉的把身心投入到学习中去。

在此基础上，再教给他们学习的方法，提高他们的技能。并认真细致地做好查漏补缺工作。后进生通常存在很多知识断层，这些都是后进生转化过程中的绊脚石，在做好后进生的转化工作时，要特别注意给他们补课，把他们以前学习的知识断层补充完整，这样，他们就会学得轻松，进步也快，兴

趣和求知欲也会随之增加。

六、积极推进素质教育。新课改提了的，要以提高学生素质教育为主导思想，为此，我在教学工作中并非只是传授知识，而是注意了学生能力的培养，把传授知识、技能和发展智力、能力结合起来，在知识层面上注入了思想情感教育的因素，发挥学生的创新意识和创新能力。让学生的各种素质都得到有效的发展和培养。

在教学工作中，我的努力得到了回报，6月我撰写的论文《如何使学生始终保持高涨的学习情绪》，荣获基础教育改革发展论文评选活动二等奖；10月28日我的论文《到学生中去，和他们共同演绎课堂的精彩》在教育厅主管的《阅读》期刊第xx期上发表。5月10日我的《校园教研起波涛看我逐浪高一—英语校本教研促我成长》经专家评审，被评为“全国教研成果二等奖”，并发表在《教学交流》杂志第5期，并聘为中国教育学会成长研究会研究员。6月12日我的绘画作品，在深州市教育局举办的“长明杯”迎奥运师生书画展活动中，荣获优秀奖；6月18日在深州市教育局举办的中小学教师评优课活动中，荣获一等奖。9月27日被王家井镇教育委员会评为教学先进。

成绩微不足道，只认为是对自己工作的一种肯定。成绩属于过去，明天任重而道远。我深深地懂得：一名新世纪的人民教师、人类灵魂的工程师，肩负着重大的历史使命和对未来的历史责任感。那一份份获奖证书是各级领导对我的激励，为了不辱使命，为了无愧自己的良心，从今以后一定在教学这片热土上，一定多打几个翻身仗，让教学成绩更上一层楼！

## **网吧上班自我总结 网吧管理制度篇五**

分步纠正了局部事业单位开办资金临时为零的问题，加强事业单位法人登记管理工作。以全区国有资产清理登记工作为契机。完成对事业单位的年度审查工作。

认真学习贯彻党的xx大精神，坚持以“三个代表”重要思想和科学发展观为指导。全面落实区五次党代会精神，紧紧围绕我区经济社会发展大局，大力引进培养各类人才，全力维护社会稳定，切实加强公务员队伍建设，继续深化人事制度改革，为实现我区经济社会全面协调和可持续发展提供了强有力的人事人才保证。

局人事人才编制工作在区委、区政府的正确领导和市局的有力指导下，一年来。坚持以“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，认真学习贯彻党的xx大精神，全面落实区五次党代会精神，紧紧围绕我区经济社会发展大局，大力引进培养各类人才，全力维护社会稳定，切实加强公务员队伍建设，继续深化人事制度改革，为实现我区经济社会全面协调和可持续发展提供了强有力的人事人才保证。

### 严格规范机构编制管理工作

严格执行机构编制管理“三个一”三不突破”总体要求，加强机构编制的监督和管理。认真贯彻落实中央、盛市关于机构编制管理工作规定。积极稳妥推进机构编制工作。加强区编办和编委统筹机构编制职能，规范审批顺序，优化审批效率，全年召开编委会6次，议定机构编制事项60余件，及时查处部门违反编制工作政策的违规行为，确保编制工作的严肃性。

结合实际，圆满完成政府机构改革任务。根据《市区(市)县政府机构改革实施意见》要求。完成了区政府机构改革方案》起草、报批工作，并加强对原市容局、执法局等11个部门机构改革的指导，确保了政府机构改革顺利实施。

整合职能，促进规范化服务型政府建设。挖掘编制工作的潜力。积极争取上级编制部门的支持，协调全区各部门完成机构编制等相关工作。会同区政府^v^开展了行政审批项目清查工作，坚持对各单位“三定方案”执行情况进行检查，及

时纠正违规行为，加强了全区依法行政工作；依照深化行政体制改革的要求，会同区规服办完成政府行政审批职能集中料理工作，有效地推进了全区规范化服务型机关建设；积极参与区教育、卫生系统督导评估工作。为经济社会事业发展发挥编制保证作用。

- 1、为本单位干部职工办理调资工作；
- 2、为本单位调去领导办理手续；
- 3、完成工资年度报表和编制报表。

xx年的政工人事工作我已完成半年度的工作，并达到了既定目标，在下步工作中，我将继续树立“事无巨细”、“公道正派”的形象，认真结合本单位的具体情况和发展目标，逐步完善单位的各项政工人事制度，积极做好组织规划，促使政工人事工作再上新台阶。

## 网吧上班自我总结 网吧管理制度篇六

即将过去的20xx[]昂首而来的20xx[]过去的一年承载着去年的希望，和今年不懈的努力。我们网吧在网吧协会在主管部门指导下，在大家的努力下，本着对行业负责的精神，立足于为会员服务、开展增值服务、行业培训、业务咨询、信息交流、行业自律等方面做了大量工作，起到了政府部门和广大网吧之间桥梁与纽带的作用，并取得了一定成绩。

协会积极开展网吧行业自律建设，协会理事自发组织人员到本网吧进行巡查，做到了不接纳未成年人与在校学生。

4月14日发生了全国震惊的青海省玉树县大地震，我们网吧马上发动采取就近的形式进行了捐款，共捐款10000余元、体现了我们广大的爱心和对社会的责任、。

我们在桌面广告上与移动公司合作，为移动公司提供桌面宣传广告，为本网吧取的了一定的经济效益。

本网吧使用网维大师软件，根据市文化广电局的要求，本网吧安装了“净网先锋”软件，对有害信息进行了过滤和屏蔽。

在《网吧经营管理》上，正面树立了自由人网吧形象，本网吧目前在宝安区网吧行业中具有较大影响。

在20xx年工作的基础上，本网吧将认真学习、正确认识网吧在市场经济体系中的地位和作用□20xx年工作的定位在：加强自身建设、强化服务与管理，打造一个名副其实的网吧连锁之家。

重点工作有：

- 1、加大宣传，积极主动开展对外宣传；
- 2、做好自律工作，开展行风建设；
- 3、不断拓宽增值服务渠道，积极开展增值服务工作。
- 4、做到名符其实的网吧连锁之家，积极维护网吧的合法权利。

20xx年的工作任务很重，我们必须全力以赴才能完成。任重道远，让我们团结一心，同心同德，共同把网吧打造成一个政府放心、群众满意、在会员中有凝聚力的、有特色的服务型组织。

## **网吧上班自我总结 网吧管理制度篇七**

工作总结，以年终总结、半年总结和季度总结最为常见和多用。就其内容而言，工作总结就是把一个时间段的工作进行

一次全面系统的总检查、总评价、总分析、总研究，并分析成绩的不足，从而得出引以为戒的经验。下面是小编收集整理  
的网吧收银工作总结范文，欢迎借鉴参考。

一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助下，作为收银员的我在工作上积极主动，更新观念，不断的树立事业心和责任心，围绕着收银的工作性质，能够严格要求自我，求真务实。在“巴黎春天百货有限公司”的一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，友善和谐的服务态度，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。

关闭电源，等收银组长及保安收完款袋后在员工通道撤离。

二零xx年八月，我们的收银主管为全体收银员组织了一次信用卡“国际卡”的学习，在此次学习中，我对“国际卡”有了真正的认知，对各种国际卡的号位，仿伪标识，有效期限，签名栏有了明确的认识，清楚了使用假卡消费的多为外地人，并且所购商品为易脱手的商品，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。

二零xx年九月，公司更换了收银机系统，使用了电子送券，为商场活动送券节省了人力，使顾客在愉悦的心情中选购商品，让我们在收取货款时更加方便快捷。同时促进了顾客对商场的认知度，满意度，提高了商场的知名度。在新系统的



运行使用中，系统在不断的完善，我们收银员在不断学习新的业务知识，使我们的收银工作更简捷，明确，确保收取款项更准确，无误。

上面是我在今年实践工作中的一些体会和认识，在以后的工作中我会加强学习，更加熟练的掌握收银技能和业务知识，不断提高自己的业务水平，加强收银安全意识，维护公司利益不受损失。做好自己的本职工作，和公司全体员工一起共同发展，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。在20xx年“巴黎春天百货”盛大启幕的时刻，期盼明日的“巴黎”会更加的辉煌，灿烂！

不知不觉中我已经工作半年，说实话这是我走出学校不入社会的第一份工作。

在这工作的期间，让我学会了不少的规律，也给我增添了不少的见识，同时让我了解到了社会的复杂性，当我做理货员的时候，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去改。然而如今站在收银台，是经理对我的信任吧！既然接收了这份工作，就应该对这份工作更加的负责任。

过去的一年之中，让我得到了许多，同时也失去了许多。得到与失去这都是必然的，不过我要从中总结出经验去逆补那些失去的东西。只有这样才会有所进步！零八离我们是越来越远拉，成为了历史，就不必多想以往的事情。一年之计在于春，现在已经进入了春天，春天估计是大家向往的季节。新春的到来，就让我们以新的心情，新的面貌，新的态度去工作好新的一天。

作为一名收银员来说，我觉的对工作应该是认真仔细，对于前台来说这些是远远不够的，我知道前台是超市的一大亮点，经理能够把它交给我，说明你相信我能够做好！

对于这份工作，我能认认真真，踏踏实实的做好本职工作。

虽然我只充当一个普通的角色，这个角色不单单是收钱这么简单，其中还有很多复杂的程序。在工作期间我吸取了不少的经验，曾添了不少见识。

但是作为收银员必需需要具备一颗积极、热情、主动、周到的心态去服务每一位顾客。在工作中偶尔会遇到很多不愉快的事，但是我都必须克服，不能带有负面的情绪，因为这样不仅会影响自己的心情也会影响到对顾客的态度。

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。

虽然这只是简简单单的一个收银员，在别人看来是那么微不足道，可是从中却教会人很多道理，提高我们自身的素质。不断地学习，不断地提高自己的道德修养，不断提高自己的服务技巧。“只有学习才能不断磨砺一个人的品行，提高道德修养，提高服务技巧。哪怕是普通的一个收银员，只要不断的向前走，才能走我们自己想要的一片天！

相信我，我可以把它做的更好，谢谢领导的赏识，我热爱这份工作，我要把它做得最好！

关于那份工作，我能认当真实，脚踏实地的做好本职工作。固然我只充任一个通俗的角色，那个角色不但单是支钱那么简略，个中另有许多庞杂的步伐。正在工作时期我吸与了很多的履历，曾加了很多见地。

然则做为支银员必须要具有一颗主动、热忱、自动、殷勤的心态去效劳每位主顾。正在工作中奇我会逢到许多兴奋的事，

然则我皆必需与胜，不克不及带有背点的情感，由于如许不只会影响本身的表情也会影响到对主顾的立场。

天天都市逢到差别的主人，差别的主人有差别的性格，针对差别的主顾我们应求应差别的效劳，由于那一止业稳定的主旨是：“主顾至上”。点临主顾，脸上初末要点带笑容，求应规矩的效劳，要让主顾体味到亲热感，即便正在效劳工作中逢到一些兴奋的事变，假如我们仍旧以笑容相迎，那末再在理的主人也来由收性格，所谓“重逢一笑，百事消”，如许一去主顾高兴本身也舒心。

固然那只是简简略单的一个支银员，正在他人看去是那末微乎其微，但是从中却教会人许多事理，进步我们本身的素养。不停地进修，不停地进步本身的品德教养，不停进步本身的效劳技能。“只要进修能力不停磨砺一个人的品德，进步品德教养，进步效劳技能。哪怕是通俗的一个支银员，只需不停的向前走，能力走我们本身念要的一片天！

### 1、急主人之所急，念主人之所念。

天天都市打仗到差别范例的客户，针对差别范例的客户们求应差别范例的效劳。其效劳本主旨稳定：客户是天主！

### 2、对主顾笑容。

以最有亲热感的一点让主顾体味到门庭若市的感到。即便正在结账效劳工作逢到兴奋的事变，仍能以笑容相迎，信赖再在理的主顾也没事理收性格。

### 3、要对主人做出掌握的启诺。

当主人的需求需由其他部分或个人的辅佐高完成时，就应当征询明白后再做决议，由于主人念获得的是最正确的问复。但不管若何那其实不是意味着能够念尽统统方法为本人处置

成绩，关键是让主人清楚他得成绩是您能够即速处置的，而您的确正在努力赞助他。

很多主人正在前台请求多开辟票，我们就委绝婉拒，并倡议主人能够正在其他运营点小费，计进房费项目，如许既能为旅店增益，又能满足主人的需求，但毫不可为赞同主人而违反本则。

4、斟酌若何补充同事及部分工作的掉误，包管主人实时结账令主人满足。

前台支银处是主人离店前打仗的最初一个部分，以是凡是会正在结账时向我们赞扬旅店的各种效劳，而那些成绩并不是由支银职员引发，这时候，最忌推委或许责备形成坚苦的部分或许个人，“事关己，高高挂起”的风格最不成与。不克不及补充差错，反而让主人思疑旅店的管理，从而加深客户的疑任水平，以是应镇静岑寂发扬中介功用，由支银向其他个人或许部分疏解状况，恳求赞助，成绩处置以后，应再次收罗主人定见，这时候主人每每被您的热忱赞助浸染，从而改动最后的良印象，以至会树立密切与相互疑任的客户与我们之间的关系。

5、不停进修，不停进步本身的品德教养，不停进步本身的效劳技能。

不停的自我进修，不停磨砺本身的个人品德，进步品德教养，进步效劳技能。让我们迈着强健的程序，不停的向前走，能力走我们的一片能够展翅高飞的天空。

信赖我，我能够把它做的更好，感谢带领的欣赏，我敬爱那份工作，我要把它做得最好！列位同事，让为我们一路并肩做与吧。

转瞬之间已经到年底了，我有欢喜，也有过失落。自己不但

学到了很多专业知识，也学会了人与人之间的交往，同时也使自己取得了巨大进步，这对自己来说是十分宝贵的。

酒店收银员每天都会接触到不同类型的客人，其服务宗旨是“把宾客当做我们的上帝”，服务准则是“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求的服务的最高命令”。客人走进酒店，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体会到宾至如归的感觉，即使再结账服务工作中遇到一些不愉快的事情，我们仍以笑脸相迎，正所谓“相逢一笑，百事消”嘛。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委婉拒绝，并建议客人可以在其他经营店消费，计入房费项目，这样既能为酒店增加效益，也能够满足客人的需求，但绝不能为满足客人而违背原则。

也许收银工作对大家来说，都觉得是一件很简单的事情。收银员只负责收银，其他员工各司其职，不会有什么难的。我以前也是这么认为的，可是现在看来，等我自己成为一名酒店员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并不是想象中那么简单，我想说，其实做什么工作都会遇到困难，没有一项工作是简单易做的，只有努力才能够做好！

工作中，我一直保持着工作的热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名酒店的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。客人永远是对的，这是我们工作的宗旨，所以我们要以会心的微笑去接待每一个客人，纵然客人有事无理取闹，我们也要做到沉着冷静，保持好自己的心态，尽量避免与客人之间发生矛盾。

虽然自己做收银工作时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还待提高，到自己觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服困难。我们要树立良好的形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作期间我们要积极的想老员工请教和学习，能够踏实认真的做好这份属于我

们自己的工作。这是公司的需要更是自己工作的需要。针对自己在工作遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算对自己的一个工作总结吧。

在这段工作期间，自己感觉到还有很大的不足，对于自己的业务水平和技能还有待提高，这样才能在方便顾客的同时也方便我们自己的工作，是我们的工作效率有所提高。当然自己觉得对顾客的服务才是最重要的，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。

在工作之余，自己还应该多学习关于商品和财会方面的专业知识，我们只有不断的学习，不断的提高，不断的进步，才能立足于如今如此竞争激烈的社会之中，这也是我们为自己所做的准备，只有做好这些，有足够的资本，才能在这份岗位中脱颖而出，要知道在一份平凡的工作中作出不平凡的成绩，这并不是一件易事。

时光飞逝，虽然自己在这份岗位中之工作了短短三个月时间，但给自己的感受却很深，无路实在自己做人方面，还是在自己的工作当中都给了自己很大的帮助，在今后的工作当中自己应该多学习多进步，做好做精自己的工作。为了美好的明天，我们努力吧。

## 酒店收银员岗位职责

1. 服从总台领班的工作安排，按规定的程序与标准向宾客提供一流的接待服务。
2. 认真地进行交接班工作，不清楚的地方要及时提出，备用金班班交接，前帐不清后账不接。

3. 作好班前准备，认真检查电脑、打印机、计算器、验钞机、信用卡pos机、制卡机、扫描仪等设备工作是否正常，并作好清洁保养工作。
5. 快速准确地为客人办理入住、延房、换房及退房等手续，开房时主动向客人讲清房价，避免客人误解，并需做好客人验证手续和开房登记。
6. 准确熟练地收点客人现金、支票，打印客人各项收费帐单，及时，准确地为客人结帐并根据客人的合理要求开具发票。
7. 熟练掌握酒店的相关知识，严格遵守各项制度和操作程序。
8. 根据房务部送来的房间状况报告，仔细核对，保持最准确的房态。
9. 制作、呈报各种报表报告。
10. 每日收入现金必须切实执行“长缴短补”的规定，不得以长补短。
11. 切实执行外汇管理制度，不得套取外汇，也不得私自兑换外汇，并负责监督员工遵守外汇管理制度。
12. 为宾客提供所需要的信息，热情、周到、细致地帮助客人解决各种需求。
13. 每天收入的现款、票据必须与帐单核对相符，并按不同币种，不同票据分别填写在缴款袋上。
14. 妥善处理客人的投诉，当不能解决，及时请示上级主管。
15. 备用金不得以白条抵库。未经批准，不得将营业收入现金借给任何部门和个人。（如酒店总经理因特殊情况可在前台

借取现金，但应办理相关手续。)

16. 协调好同事之间的关系，更好的作好对客服务工作。
17. 在受理信用卡和支票结帐业务时，必须严格按照信用卡、支票操作程序执行。
18. 严格按照帐务规定处理各种记帐。服从上级主管的安排，认真完成任务。
19. 员工应熟练掌握酒店长住客人协议及各单位合同，特别是折扣和挂帐协议。
20. 正确处理客人的留言、电传等。
21. 每天整理“离店帐未平”客人帐务，对非正常情况进行汇报。
22. 正确处理钥匙的发放。
24. 作好领用贵重物品保险柜钥匙和进出贵重物品保险室的登记记录。
25. 做好柜台的清洁工作及终端机的维护保养。
26. 密切注意大堂的情况，如有异常及时向上级主管和安全部汇报。
27. 做好本岗位的清洁卫生。
28. 电脑密码妥善保管，一人一口，不许共用。

我从事本部门的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，但我有毅力能够克服困难，有决心努力学习，有热情端正工作态度，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，为金盛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。

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\*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。

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。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。

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。

## 网吧上班自我总结 网吧管理制度篇八

一

1. 看到客人进来,热情招待每位客人,时常敏锐观察,当客人呼叫、有示意或在寻望时,要迅速主动询问给予帮助,代步购买饮料、零食等商品服务。
2. 工作认真细致,与客人建立良好的关系,熟悉老顾客的习惯和喜好,不断听取客人对网吧的意见,及时总结汇报。
3. 营建网吧形象推广工作,向顾客宣传网吧特色和活动内容。
4. 熟悉网吧各个安全出口和熟用消防器材,提高安全意识。
5. 了解游戏软件资讯本厅室机器配置,每小时与吧台核对上机人数。
6. 负责耐心解决、解答顾客遇到的电脑问题,(遇到解决不了的问题或多次发现共性问题应立刻向技术员反应,并做好

相关记录。

7. 积极清理桌上杂物，主动帮助客人切换积累过多烟头的烟灰缸。随时保持整洁舒适的卫生环境，在顾客结帐下机后能提醒顾客不要遗失随身物品。

9. 观察客人使用机器是否得当、机器是否正常运行。保护机器的安全，谨防小偷拆除机器配件，发现配件被偷应立即向主管或经理报告情况。

1. 积极开展宣传，树立自由人网吧形象。

2. 拓展增值服务渠道，探讨网吧广告开发。

3. 加强自律建设，树立行业形象，明年工作任务很重，我将全力以赴才能完成，把工作定位在：加强自身建设、强化服务与管理能力。任重道远，让我们团结一心，同心同德，共同把网吧打造成一个政府放心、群众满意、在会员中有凝聚力的、有特色的服务组织。