

最新售票员年终总结个人心得体会 售票员工作总结(精选10篇)

从某件事情上得到收获以后，写一篇心得体会，记录下来，这么做可以让我们不断思考不断进步。那么我们写心得体会要注意的内容有什么呢？下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

售票员年终总结个人心得体会 售票员工作总结篇一

在__景点这一年的工作中，作为售票员中的一员，我用心的完成可各项任务和指标，微笑服务，对客人主动热情，也十分热爱本职的工作。以下对本年度的工作做一个大概的总结。

每一天按售票处领班的指示工作；严格按交接班制度进行交接班，做好班前交接、准备工作；正确预计当日的游客量，准备好门票及散钞；按规定程序进行电脑售票及收银设备的操作；售票工作中说话礼貌，礼貌待人，热情友好的对待游客的各类相关询问；参加每日晨会，了解当日客情，做好相关票务准备。

一、严格执行运价政策和票据管理及营收报解制度，负责票据的领取、登记、发售、保管工作。遵守售票纪律，严禁无关人员进入售票室。

二、根据不同旅客的特点，采用多种方式按时保质保量地完成售票任务。

三、注意观察客流动态，当客流发生变化时，及时向有关人员带给信息，以便加(减)班。

四、熟练掌握售票工具和设备性能及操作技术、爱护设备、用具、定期保修，持续售票室、设备、工作台和工具的清洁

卫生。

五、遇到紧急情况，能及时应对和解决。

另外，在工作中也有一些不足，需要改善，比如对景区的景点等专业知识了解不够，需要加强自身的学习，以便更好的服务于游客。新的一年，我将更加努力，成为一位合格的__人。

售票员年终总结个人心得体会 售票员工作总结篇二

通过一年的工作，我对安全、票务、客服等一系列工作内容有了更为深刻的体会，同时在这些方面的工作有了一定的提升。

在xx月份安全门正式投入使用，对安全门使用故障时站务人员应该如何处理，我们进行了相关的培训和考核，并在出事时，能够恰当的使用相关应急方案。

在今年，我获取了售票资格，对于数字特别不敏感的我感到很惶恐，但是在值班站长xx的帮助下，有了很大的进步，并且很快的掌握了一些售票的技巧。在车务部举行的.“战酷暑迎国庆售票无差错”活动中获得了“优秀售票员”称号，这应该也是对我努力工作的一种肯定吧。

在这样一个天天与人打交道的工作中，每天或多或少总有些磕磕绊绊，因为每个人都有情绪，那就要求我在服务乘客时要注意语音语调，同时不把工作以外的情绪带到工作中，针对不同的乘客，采取不同的。服务机制，做到具体问题具体分析，加强自身地理以及语言知识的学习，来服务好不同的乘客，从而提高自己的客服水平，不仅如此我还经常关注客服周报，来时刻提醒自己，不要错误事情在自己身上发生第二次。

在一年工作中，我还对自己的工作及时总结，配合站区进行部分信息采编的书写，有幸部分登在司刊以及车务部的月刊上。对我的思想给予了深刻的肯定。在过去的一年中，我收获了许多，不仅仅是我的努力更重要的是领导的支持与关心；今年即将画上一个圆满的句号，有迎来了一个崭新的明年，在明年的工作中我依旧会努力奋斗，努力拼搏，贡献自己绵薄的力量。

售票员年终总结个人心得体会 售票员工作总结篇三

身为门票处的一员，我深深地明白，门票工作看似简单，但要做好是要付出艰辛的努力，从上班的那一刻开始，我暗暗的对自己说，无论工作多么平凡，多么辛苦，我都要用的心态来应对。不懈怠，不厌倦，不冷漠，不小看，因为我们每一个细微的动作都代表着xx人的形象。

这一年来，我热爱自己的岗位，尽心尽力地履行好职责，自觉遵守门票征管制度。把礼貌，礼貌当作我们的修养，把进取，团结当作我们的精神，把笑迎天下客，满意在，微笑服务，热情大方，当作我们的宗旨。

一遍一遍清理地上的垃圾，耐心解答客人的疑问，用微笑对待每一位游客，把亲人当游客，把游客当亲人。

大年三十晚上，当所有人都在与家人享受着合家团圆的幸福吃着热腾腾的火锅热闹非凡的时候，我们还在岗位上坚守着，只能在心里悄悄的跟家人说一声对不起，今年又不能和你们一齐看春晚了，因为单位需要我。

八月初一，中秋节，国庆节，元旦节，这些让人一听就很开心的节日，我们虽然不能休假，但当我们看到如潮水般涌向香客游客时，我很开心，因为这是旅游旺季，需要我们的。的确，我们的门票征管制度工作人员都是服务标兵。

今年是优质服务提升年，我们班在用心服务这个宗旨的同时，还用行动来证明了我们做好服务工作的决心。“您好，请出示您的门票“，“对不起，我们要求使用环保香“，“请您带好自己的小孩，以免走散“，“不用谢，这是我们就应做的，期望您玩的愉快“这些温馨的话语，让游客朋友们真正感受到宾至如归。

我们的工作要应对各种各样的人，会遇到千奇百怪的事，所以，更要求我们要有一颗持之以恒的心，有良好的职业道德，让我们弘扬职业道德，认真对待每一天的工作，微笑应对每一位游客朋友！

新的一年即将到来，我会更加努力，成为服务旅游，服务游客的标兵，在平凡的岗位中做不平凡的事！

售票员年终总结个人心得体会 售票员工作总结篇四

时间一晃而过，随着紧凑但不紧张的工作节奏，我已在公司工作快一个月了，在这段时间我领悟到收获到很多知识，这些对于我从学生到一个职业人的转变具有重要意义，工作的过程让我在心态上不断的调整不断的成熟。

来西北部客运站一个月了，现在对这里的工作和生活也算熟悉了，刚开始还很担心，不知如何与同事共处如何做好工作，每天上班都要和各种各样的人打交道，有时也遇到不理智的人对收费标准或者保险问题感不满，出言不逊，满腹牢骚时我的心情很不好，在来站上以前从来没有被人这么骂过，特别是富民，禄劝，东村这些短途乘客，有很多都不讲理，但依然要保持平和心态，心情特不好，可过后想想也没必要难过，好多时候只要忍过了就没事了，当然也有素质好的客人会很好的配合我们的工作，这也是对我工作的肯定和鼓励。

很多人认为售票是狠枯燥乏味的工作，但我既然来参加这项工作，就要干好这一行，无论什么岗位我们只要认真，细心，

负责任就可以做好，我一定要做到特能吃苦，特能忍受，将自己的工作做好。

在今后的工作中，我会遵守各项规章制度，认真工作，我将努力提高自身素质，克服不足，兢兢业业做好本职工作，热情，积极，认真的完成岗位职责，学无止境，时代发展瞬息万变，各种知识日新月异，我将坚持不懈努力学习，提高自己解决问题和突发问题的能力，并在工作过程中慢慢克服急躁情绪，积极，热情的对待每一个客人。

2020年水利部门售票员个人年终总结

一年来，在工作中我主要在窗口针对船舶进闸出闸售，24小时上班制，随叫随到，作为窗口部门，我用微笑迎接每一位船舶师傅，将那来有迎声，问有答声，走有送声的服务理念牢记心间。一年来我用责任心和道德感铸就了我们窗口全新的服务理念，长期的工作感情让我把服务两个字埋藏在心间，是信任和真诚让我永不忘记服务宗旨！工作中我把客户的表扬当作是一种激励把批评当成是教训，细节决定成败，我努力把握每一个细节，经过在实际工作中不断的持续磨练，现在已经熟练掌握了相关的电脑操作以及规章制度，竭尽全力将售票工作做细、做好、做精。

一年来在窗口服务中我还不只是低头拉车还抬头看路，做到目标明确，工作重点突出，工作中理清思路，分清主次，注重实干，在售票的点滴工作中培养自己爱岗、敬业、奉献的品质，注重服务意识的提高，强化自身素质的不断提升，注重个人电脑操作业务素质的不断提高，坚持向书本学、向实践学、向有经验的同志学，以人为镜，不断完善自己，有力促进售票工作服务水平上新台阶。

一年来为了促进售票工作的高效进行，不让船舶师傅久等，打开售票工作的新局面，我们进行了一系列业务训练和制度落实，提高了服务水平，赢得了船舶师傅的广泛赞誉，为打

造口碑窗口提供了动力。

一年来窗口服务中我逐渐养成了成熟干练的作风及吃苦耐劳、默默无闻的敬业精神，在工作中我心系船舶师傅，认真负责，任劳任怨，坚持学习、勤于思考，知难而进，勇于拼搏，具有很强的事业心和责任感，在政治上，我思想坚定，深刻学习和贯彻党的精神，积极参加业务培训；在做人上，我处世严谨，严于律己，宽以待人，善于团结同志，具有良好的协调能力，善于从工作中享受工作带给自身的快乐和欢笑，在窗口工作的这些年不仅提高了我的业务能力也培养了坚毅、顽强、任劳任怨的品质，我能把困难当成挑战、把吃苦看做磨练，遇事不含糊、办事不拖沓。

一年来取得了一定的成绩但是也存在了一些不足之处，如工作的主动性不够，服务态度不够热情，心态还需调整好，在下年的工作中我将以身作则，身先士卒，紧紧围绕窗口实际，做实、做细、做好售票工作，力争在工作中形成动力，在创新中增加压力，在与船户交往中凝聚合力。以饱满的热情，周到的服务，耐心的解答提高窗口服务水平。

总之，回顾20xx年，感叹时间飞逝，让自己的脚步显得如此匆忙，也发觉自己在不轻易间成熟了许多。怀着感恩的心感谢领导对我的信任和帮助，我定要加倍努力迎接新一年的挑战。

工作，努力学习，勤奋工作，诚恳待人，团结协作，遵守各项规章制度和工作纪律，不断提高服务质量和工作效率，较好的完成了全年的各项工作任务。

一、努力学习，不断提高自身素质根据安排，我先后认真学习了有关法律法规及驾驶方面的知识，特别是结合今年的整顿机关作风活动，进一步学习了马列主义、毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想，从而使自身素质有所提高，达到了“学以立德，学以增智，学以致用”的目的。

二、钻研业务，安全行驶我积极参加了安全培训12期，并认真学习和钻研驾驶专业知识，不断提高驾驶技能。在工作中，我牢固树立“行车万里，安全第一”的目标，对车辆及时检查、维修，确保安全出车，文明驾车。

三、严格自律，努力搞好服务我严格按照各项规章制度，坚守工作岗位，不迟到，不早退，不误事，不无故缺勤，做到随叫随到，服务调度，听从指挥，自觉维护单位和个人形象。

四、爱护车辆，勤俭节约我经常保持车辆的完好与整洁，认真坚持“三检”、“一保”制度，努力做到了“三清”、“四不漏”。努力达到厉行节约的目的。

总之，一年来，通过认真学习，我安全驾驶并取得了一定成效。但是与领导与同志们的要求相比，还存在一定的差距，因此我要在今后的工作中加以改进，扬长避短，争取在新的一年里更上一个新的台阶。

本人xxx自20xx年7月2日以来一直担任前台机票售票员工作，在此之前曾先后在北京以及武汉从事相关工作。正是因此，我对前台的岗位责任和应注意的事项有比较明确的认识，一直以来，我都是遵照武大民航呼叫中心国内岗位责任制来进行工作安排的，无论什么时候，我都努力完成预期的目标和预定的要求，也在努力的提高自己的工作能力，改善服务态度！

在职期间，公司的每一项新指标、新政策的出台，我都是大力的支持并完成的。我努力推进定房服务，将定房的服务流程都跟客人说得尽量清楚，正因为我的努力，月累计票量三月以来我连续小组第一，为此，我曾得到大会表扬，还获得过定房奖励，而且，我的保险的单量也不在下风。当然，这些并不是我一个人努力的结果，而是全组共同努力的结果。作为以余淑君组长为带头人的组员，我觉得非常荣幸，在今后的工作中也一定会团结组员更好的服务于大众。另外，我

个人的职业道德操守也是本着一切为客户着想的理念出发的，对于上级交代的任务我都尽力的完成.，如：易经理要求我们以书面的形式写明常见错误，为的就是避免类似错误再犯，这样不仅进一步巩固自己的业务知识，还能有效的帮助其他的同事，使错误率大幅度降低。在工作中，有不懂的地方，我都积极向资历老的员工请教，互相讨论，对于新来的实习生我能帮的都尽量帮忙，我深知，一个人永远和集体离不开，好的团队精神才能创出好的成绩。

在此期间，我也深刻的认识到自己很多的不足之处，其中在提交定单上我的错误尤其明显，经常收到单位的白条警告，对于航空公司的政策认识还不够到位，情绪的控制也不能做得让客户满意。对于这些问题，我会在长期的循序渐进中调整好自己的心态，用温柔的语调，专业的服务尽量让客人满意，叫好，让我们武大民航呼叫中心的前台工作者能成为同行的典范！

针对自己的不足之处，我先初步拟订了如下计划：

1. 认真总结提交时的注意事项，如改价格、算返点、确认机建燃油的正确。
2. 要谨记送保险不参加积分等等。
3. 做到新进客户要维护资料，陌生客户要主动给他办卡，说明办卡的好处以及我公司推出的优惠活动，在保证公司利益的前提下，切实的给客户最大的方便。
4. 注意送票地点，减轻楼下派票同事的工作压力。
5. 注意特价不能刷卡，每次退票的时候要仔细审核，仔细提原始记录看状态等等。

光阴荏苒，又到了一年收官之际。一年时光不知不觉中悄然

流逝，回顾今年的工作，很荣幸加入香茗这个大群众，能与各位同事共同进步，我也在大家的身上学到了不少的知识。进入香茗以来我心中最大的感受便是要做一名合格的售票员不难，但要做一名优秀的香茗人就不那么简单，还有很多需要学习、明白、实践。恰好有这全年度工作总结的机会，对自己的工作进行全面具体的分析、总结，使自己更好的发现问题，查找不足，为以后的工作打好基础。

作为香茗大剧院的一员，对公司的各项工作有基本的全面了解。虽然乍看起来，售票的工作复杂度不高，但事无巨细。任何事情想要做好、干出色，都不是容易的，都需要付出百分百得责任心和发奋。

售票方面，热情周到给客人带给售票服务，耐心仔细解答客人提出的相关咨询问题。

售票员年终总结个人心得体会 售票员工作总结篇五

本人自20xx年4月2日以来一直担任前台机票售票员工作，在此之前曾先后在广州以及上海从事相关工作。

正是因此，我对前台的岗位责任和应注意的事项有比较明确的认识，一直以来，我都是遵照武大民航呼叫中心国内岗位责任制来进行工作安排的，无论什么时候，我都努力完成预期的目标和预定的要求，也在努力的提高自己的工作能力，改善服务态度！

在职期间，公司的每一项新指标、新政策的出台，我都是大力的支持并完成的。

我努力推进定房服务，将定房的服务流程都跟客人说得尽量清楚，正因为我的努力，月累计票量三月以来我连续小组第一，为此，我曾得到大会表扬，还获得过定房奖励，而且，我的保险的单量也不在下风。

当然，这些并不是我一个人努力的结果，而是全组共同努力的结果。

作为以余淑君组长为带头人的组员，我觉得非常荣幸，在今后的工作中也一定会团结组员更好的服务于大众。

另外，我个人的职业道德操守也是本着一切为客户着想的理念出发的，对于上级交代的任务我都尽力的完成。，如：易经理要求我们以书面的形式写明常见错误，为的就是避免类似错误再犯，这样不仅进一步巩固自己的业务知识，还能有效的帮助其他的同事，使错误率大幅度降低。

在工作中，有不懂的地方，我都积极向资历老的员工请教，互相讨论，对于新来的实习生我能帮的都尽量帮忙，我深知，一个人永远和集体离不开，好的团队精神才能创出好的成绩。

在此期间，我也深刻的认识到自己很多的不足之处，其中在提交定单上我的错误尤其明显，经常收到单位的白条警告，对于航空公司的政策认识还不够到位，情绪的控制也不能做得让客户满意。

对于这些问题，我会在长期的循序渐进中调整好自己的心态，用温柔的语调，专业的服务尽量让客人满意，叫好，让我们武大民航呼叫中心的前台工作者能成为同行的典范！

针对自己的不足之处，我先初步拟订了如下计划：

- 1、认真总结提交时的注意事项，如改价格、算返点、确认机建燃油的正确。
- 2、要谨记送保险不参加积分等等。
- 3、做到新进客户要维护资料，陌生客户要主动给他办卡，说明办卡的好处以及我公司推出的优惠活动，在保证公司利益

的前提下，切实的给客户最大的方便。

4、注意送票地点，减轻楼下派票同事的工作压力。

5、注意特价不能刷卡，每次退票的时候要仔细审核，仔细提原始记录看状态等等。

售票员年终总结个人心得体会 售票员工作总结篇六

一、主要工作完成情况

截止20xx年xx月xx日，共计营收xx万元，其中招揽收入共计xx万元(票房收入xx万元，长沙线万)，稽查营收万。

二、以安全快捷为目标,做好黄金周旅客运输工作

早准备，早行动，确保安全快捷每年的“春运”“五一”“十一”是车站客流的高峰，也是客运的“黄金周”，为了搞好20xx年黄金周的运输管理组织工作，确保安全快捷、优质高效，我们立足于早做准备，早做按排的思路，在严格各项管理程序的同时，“黄金周”期间，加大了站场内外管理人员的力量，及时协调好机动车辆，把严车辆进站安全管理关;把好载客车辆出站关;严格进站旅客行李“三品”安全检查;加强安检台检查监督力度;加强站务秩序管理，确保站场安全，园满完成了“春运”“五一”“十一”黄金周等运输任务。

三、以抓为主，扎实做好安全工作。

1、本着“以人为本、预防为主、安全第一”的原则，把安全工作放在各项工作中的重中之重，常抓不懈，防患于未然。车站根据我站《安全管理办法》规定，严格执行制度，严格定期检查，严格安全处罚，严格实行责任追究。严格落实我站客运管理“三关一监督”的安全管理方针，把好进站车辆

营运手续与技术性能关，把好旅客进站行李检查关，把好车辆进站安检与出站检查关，提供客运服务。对所有51辆进站车辆建立了安全档案，签定了进站安全责任书，纳入车站安全管理范围。对营运车辆组织定期和不定期抽查，发现问题及时整改，杜绝隐患。

2、工作人员做到每一趟车对旅客进行一次乘车安全常识的宣传，发车时应绕车一周，检查有无不安全因素，无，方可发车；广播员每天不定期进行乘车安全常识宣传。

四、加大站场建设，狠抓运输生产

目前我站的主要收入还是靠日常发班从售票收入中提取劳务费，其它方面的收入所占比例不大，这种局面就决定了运输生产工作是我站工作之中的重中之重，我们主要采取了加强对站场的管理工作，车站人来车往，环境比较复杂，再加上车辆多为私人所拥有，他们不太服从管理，而我站主要收入来自车辆方面，所以对车辆、对站场秩序的管理是日常工作之中心，在这方面中针对目前各班线存在的各种问题及实际情况，我站还制定了各班线管理制度，对各班线的发班、客源组织、售票等情况做了详细的规定，并及时了解出现的各种情况，作出处理。

五、存在的主要问题

1、由于受场地的限制，目前停车场已显出其面积窄小不足，特别是车辆均向大型化发展，遇有客运高峰，发车位严重不足，需要有高度精密的组织和协调，严格到位的管理才能做到有条不紊，秩序井然。

2、职工正规化培训不足，计划的多，实施的少，零散受训的多，批量集训的少。

3、站内外需增加必要的引导性、的指示标志，有些地方需要

进一步绿化、美化、亮化。

4、每逢客运高峰期间，一些客流较集中的线路(如深圳、长沙)会出现调配加车困难的情况，由于加车空车返程，实载率降低，成本较高，导致车主不愿加车出行，影响及时疏送旅客。

1. 积极开辟新的班次，增加企业效益。

2. 扩大多种经营，努力加大非客运招揽收入在总收入中的比例，加强企业的搞风险能力。

3. 加强管理，确保运输生产秩序化、规范化。

4. 提高职工的福利，增加职工的工资。

售票员年终总结个人心得体会 售票员工作总结篇七

为切实做好精神文明建设，深化文明客运的创建工作，进一步规范公共客运服务，提升服务水平，树立客运形象，近段时间公司一直组织我们车站职工系统的学习各项行为规范，我也从中受益匪浅，下面谈谈我在学习中的一些心得体会！

精神文明的建设一直是国家社会和组织大力倡导的，作为一名窗口服务的工作人员，要以精神文明建设为指导，本着“为乘客服务，让乘客满意”的服务理念，努力提升服务意识、服务标准、服务能力，始终把“为乘客服务、向乘客承诺、请乘客监督、让乘客满意”放在第一位，努力提升自身政治觉悟和思想道德素质。在以后的工作中要遵循“四个主动和五心服务”：主动解答乘客问询、主动为乘客导购导乘、主动扶老携幼、主动为特殊乘客排忧解难；对待乘客热心、照顾乘客细心、帮助乘客诚心、解答问题耐心、接受意见虚心。牢记和学习三优三化”：即通过基础设施、经营管理和精神文明创建等工作，实现公交客运的优质服务、优美

环境和优良秩序；通过公交客运各项服务质量标准，实现服务过程程序化、服务管理规范化和服务质量标准化。

服务就是一切，服务就是企业的生命，我也深深的知道只有用心了才能做好服务，售票窗口的工作最直接的展示了我们客运公司的形象，但是，我们的工作不可能总是风和日丽。不可避免的，经常有乘客因为不满意我们的服务而责骂、刁难我们。我想，这也是因为我们的工作做得不到位吧。既然有矛盾，有问题，我们就要自我检讨。那么，怎样才能真正做到“用心服务”呢？任何一个错误，都会给乘客和自己的正常工作带来不必要的麻烦。“用心”服务的过程中，如果你很热心，有耐心，却不够细心，很可能结果事与愿违，好心办错事；如果你细心，却不热心，也没有耐心，纵使你能够解决问题，但一副冷冰冰的面孔又怎么能够得到乘客的肯定呢？打个比方，如果说热心和耐心是点亮笑容的烛光，那么细心就是那个默默支撑的烛台。我们要设身处地地为乘客着想，尽可能去帮助他们，用自己的真心付出，证明着“用心服务”就是永远从心底里去关爱他人，帮助他人。我们常说，顾客是上帝。但“上帝”也需要真真切切的感觉到，而这感觉就来自我们所提供的实实在在的服务，我们对乘客的一句亲切问候，一次周到的服务，换来乘客对我们的信任和支持，这就是我们在工作中收获的最大喜悦！

任何一个公司都有保证其正常运行的规章制度。这些制度的设立是为约束员工的行为，以达到集体的通力合作、协调进步。作为公司中的一员，我一定应该严格遵守各项规章制度，以保证日常工作的顺利进行。自觉遵守公司的规章制度是提高自己自律能力有效途径，也是让自己更优秀的基本保证。

- (1)、着装整洁、佩戴服务证。
- (2)、参加班前会，接受任务。
- (3)、打开售票系统，检查设备，输入本人工作代码，设备

故障及时报告班长, 核实票据起始号与微机票号是否相符。

(4)、备好零钱和服务牌, 整理操作台, 开窗售票。

(1)、面带微笑, 面对旅客, 称呼“您好。”

(3)、30秒出票, 客票清晰, 并唱收、唱付、唱日期、坚持做到三唱三清。

(4)、旅客走时有送声“钱票点清, 请慢走。 作规程:

(1)、清点票款。

(2)、交款。

(1)、按程序关闭售票系统, 锁好票箱。

(2)、做好交接班工作, 搞好分担区域卫生。

(3)、关闭门窗

很多人认为售票是枯燥乏味的工作, 但我既然参加了这项工作, 就要干好这一行, 无论什么岗位我们只要认真, 细心, 负责任就一定可以做好, 我一定要做到能吃苦, 能忍受, 在今后的工作中, 我会遵守各项规章制度, 认真工作, 努力提高自身素质, 克服不足, 热情, 积极, 认真的完成岗位职责。学无止境, 时代发展瞬息万变, 各种知识日新月异, 我将坚持不懈努力学习, 完善自己, 提高解决突发问题的能力, 并在工作过程中慢慢克服和调节急躁情绪, 积极, 热情的对待每一个乘客。这也是我对自己在即将到来的新的一年里工作的期许!

售票员年终总结个人心得体会 售票员工作总结篇八

转眼间一年即将过去，新的一年马上到来。尽管来到xx这个大家庭才几个月的时间，但是我学习收获了许多。下面就工作的各个方面做下总结。

我一直秉承，认真做事，严于律己。从我一天的工作谈起，上岗之前我会领取足够零钱、会员卡。按照规范在规定时间内陈列货品。认真核对led片单、系统内影片信息正确无误。及时检查票台、大堂的宣传品摆放是否规范是否过期等。认真做好领货、备货工作。之后会及时将会员资料、会员商品消费明绅导入电脑。在接班时，认真填写交接记录，认真查看交接记录。按照标准要求开关电规、灯组。按照相关要求迎送观众。每次收银我都收银坚持唱收唱付。下班前认真检查。按照相关要求交款。平时会绅心保持、调整拉柱规范摆放。随时观察并保持大堂清洁。而且在岗位上不做与工作无关的事，当班时间不私自会客。

我一直相信，态度决定命运，绅节决定成败。端正的工作态度是出色的完成自己分内工作的必备条件。所以，从我来到这里工作那一刻起，我就暗自告诉自己要严格遵守公司考勤制度，按时上下班，换工装，戴工号牌，并在考勤后10分钟内到岗。上班时间不做私人事情，不聊天，不窜岗。能微笑服务，随时保持亲切的态度，并能主动询问观众需求，能耐心回答观众问题。不讲私人电话，内线电话严格控制在1分钟以内。对上级安排的加班、临时任务，能积极认真的完成。

虽然我不是这里最有能力的，也不是这里最好的，但我相信在同事们的帮助下我的工作能力会越来越好。随着工作时间的加长我的售票速度、业务水平能达到熟练的程度。现在社会是一个被大量信息轰炸的时代，我也坚信知识就是力量，这种力量能指引我主动发现工作中的问题，并及时作出正确的判断。

马克思说过，完整的人不是独立的个体，而是社会的产物。哪怕是在这个处在万千大世界里的一个小电影院，也可见一斑。在这里，我要处理好自己不领导上司的关系，要坚决服从领导；处理好不员工之间关系，对工作中出现的问题能够进行交流沟通；处理好不顾客的关系，用自己的耐心，绅心，爱心去为顾客服务。

在xx电影城这里有我付出的汗水，有我喜悦的泪水。在这里，我看了，我听了，我感受了，我提高了，我成长了。把心放在影城的舞台上，会跳出更美的舞，会奏出未来的奋斗曲。在未来的日子里，希望能和影城一块成长。长风破浪会有时，直挂云帆济沧海！

售票员年终总结个人心得体会 售票员工作总结篇九

在这个月中，我认真完成自己职责范围内的每项工作，月销售会员卡五十余张。在这个月的工作中，我发现自己还有很多不足需要完善。

1、要不断加强自身素质的修炼。

在日常售票中，我发现，很多客户总是很容易感受到售票员的语气以及表情的变化。在这一方面，我们必须做好控制，让客人觉得很愉悦，才会愿意来我们影院消费。

2、要不断学习专业知识。

这个月是我在影院工作的第二个月，在这个月里，更深的感觉到自己的不足。很多客人并不清楚自己要什么影片，看过了简介，但是还是需要去推荐，而大多数情况下，我们对新上映的影片也停留在看简介状态，这就要求我们要经常看影评，了解新的动态，用别人的专业知识丰富自己，为客人提供更满意的服务。

3、加强对应急事件的处理能力

《山楂树之恋》首映时，不能正常放映，造成很多客户退票，而且态度很恶劣。在这种情况下，我采取了一边安抚客户一边退票的方式工作，但是收效不是很明显。这表示自己的沟通方面还有欠缺，以后我会加强对自己的训练，让自己能快速处理好这种事情。

十月份的工作会更加紧张。九月二十九日《狄仁杰之通天帝国》首映，要前期做好准备工作，不能出现手忙脚乱的现象。十一期间，影院人流量必然加大，在工作中要多细心，尽量不出现出错票等现象，对自己要求严格再严格。“业精于勤而荒于嬉”，在以后的工作中我仍然要不断学习业务知识，通过多看、多问、多学、多练来不断的提高自己的各项业务技能。

售票员年终总结个人心得体会 售票员工作总结篇十

通过一年的工作，我对安全、票务、客服等一系列工作内容有了更为深刻的体会，同时在这些方面的工作有了一定的提升。

安全问题重泰山

市民广场站是120米站台的室外有岔站，面对这样的一个环境，站务人员在对站台巡视及设备巡查就有了更多的要求，在去年冬季我发现一次上行水箱间上限警报，后查原因是因为冬天太冷导致水管冻裂所导致；参与多次道岔除雪任务，这对于我一次入司两年的新人来说，是很重要的学习经验，同时丰富了工作体会。

在今年安全门施工进入收尾阶段，进入调试期，安全门处于常开状态，这对站台巡视又有了新的要求，安全门高1、5米，在1、5米一下的人进入门体内很难被发现，所以在站台巡视

的时候要特别仔细，以防有什么危险。

在11月份安全门正式投入使用，对安全门使用故障时站务人员应该如何处理，我们进行了相关的培训和考核，并在出事时，能够恰当的使用相关应急方案。

票务问题无小事

在今年，我获取了售票资格，对于数字特别不敏感的我感到很惶恐，但是在值班站长宋艳的帮助下，有了很大的进步，并且很快的掌握了一些售票的技巧。

在车务部举行的“战酷暑迎国庆售票无差错”活动中获得了“优秀售票员”称号，这应该也是对我努力工作的一种肯定吧。

客服问题要细化

在这样一个天天与人打交道的在工作中，每天或多或少总有些磕磕

绊绊，因为每个人都有情绪，那就要求我在服务乘客时要注意语音语调，同时不把工作以外的情绪带到工作中，针对不同的乘客，采取不同的服务机制，做到具体问题具体分析，加强自身地理以及语言知识的学习，来服务好不同的乘客，从而提高自己的客服水平，不仅如此我还经常关注客服周报，来时刻提醒自己，不要错误事情在自己身上发生第二次。

在一年工作中，我还对自己的工作及时总结，配合站区进行部分信息采编的书写，有幸部分登在司刊以及车务部的月刊上。对我的思想给予了深刻的肯定。

今年即将画上一个圆满的句号，有迎来了一个崭新的明年，在明年的工作中我依旧会努力奋斗，努力拼搏，为即将开通

的天津站贡献自己绵薄的力量。