

最新小学队列队形的教学反思 队列队形教学反思(精选5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

收银工作总结篇一

春去秋来让我在酒店工作的试用期逐渐结束了，从初次参与到收银员工作到熟练运用这方面的技巧也意味着自己成长了许多，对我而言工作中的成长着实是令人庆幸许多的事情，再加上酒店的工作氛围十分温馨从而能够学到不少实用的技巧，但是我也明白距离转正尚有一段距离的自己仍需认真做好收银员工作才行，因此我对试用期完成的酒店收银员工作加以总结并希望能够尽快达到转正的标准。

在酒店业务办理方面我加强了对这方面知识的学习力度，作为收银员应当对酒店业务比较熟悉才能够更快地运算出相应的价格，这样的话当客户办理入住手续的时候便可以提升收银工作的效率，所以我在工作之初也会向前台人员请教酒店业务的相关知识并提升了自身效率，虽然并没有进行深入的了解却也为收银工作的展开提供了许多便利，再加上我也会对工位进行定期的整理从而营造了良好的工作环境，这也让我能够在收银工作中时刻保持良好的心态，虽然有时也会觉得收银工作比较枯燥却也对自身的职业发展有着不错的帮助。

对试用期间的酒店营业额进行了结算从而进行了深入的分析，也许是员工们在酒店工作中都比较努力的缘故导致试用期间的营业额还是不错的，但也与这段时间处于酒店营业的旺季有关从而取得了理想的成绩但是我也应该思考处于酒店淡季

的时候应该如何做好收银员的本职工作才行，毕竟在酒店发展过程中任何岗位都应该积极备战从而成功抢占市场，这也需要时刻在工作中保持积极的心态才能够消除对工作发展不利的影响。

虽然较好地完成收银员工作却在职业晋升方面的`努力做得远远不够，酒店领导也曾多次说过自己的发展路线比较单一从而需要主动进行拓展，而且在以后的酒店工作中唯有进行全方面的发展才能够得到重点培养，虽然我能够意识到强化技能学习的重要性却很少在工作中落到实处，不得不说这种轻浮的心态也给酒店收银员工作带来了许多不便，心态上仅仅满足于基本任务的完成将会导致自身的发展潜力变得极为有限，我得尽快意识到这项弊端并在做好收银员工作的同时强化技能学习才行。

我得明白往后的收银员工作中仍有不少挑战需要积极应对并将其解决，若是试用期间不够努力导致被淘汰的话也将会导致以往的努力变得毫无意义，为了不在关键时期落后于人还是得加强工作之余的学习从而增进自身的综合实力才行。

收银工作总结篇二

酒店收银人员每天都会接触到不同类型的客人，针对不同类型的客人我们应提供不同的服务，其服务宗旨是不变的“把宾客当作我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的准则，客人的需求是服务命令。以下是我今年的工作总结。

对酒店的常客，我们提供礼貌细微的服务，首先要了解客人的习惯，比如客人一般在几点退房，我们可以提前把帐务整理好，等客人来时直接退房即可，这样一来，即能为客人节省时间，又能让客人感觉到在我们酒店颇受重视。

客人走进酒店后，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体味到宾至如归的感觉。即使在结帐服务工作中遇到一些

不愉快的事情，如果我们仍以笑脸相迎，相信再无理的客人也没有道理发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”。

当客人的需求需由其他部门或个人的协助下完成时，就应该咨询清楚后再作决定，因为客人想得到是准确的答复。但无论如何这并不意味着可以不想尽一切办法为客人解决问题，关键是让客人明白他的问题不是你可以马上独立解决的，而你确实在尽力帮助他。

许多客人在前台要求多开发票，我们就委绝婉拒，并建议客人可以在其他经营点消费，计入房费项目，这样既能为酒店增益，又能满足客人的需求，但绝不可为附和客人而违背原则。

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务，而这些问题并非由收银人员引起，这时，最忌推诿或指责造成困难的部门或个人，“事不关己，高高挂起”最不可取的，它不但不能弥补过失，反而让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，应沉着冷静发挥中介功能，由收银向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，这时客人往往被你的热情帮助感化，从而改变最初的不良印象，甚至会建立亲密和相互信任的客我关系。

“剑虽利，不砺不断”、“勤学后方知不足”。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。让我们迈着矫健的步伐，不断的向前走，才能走我们的一片可以展翅高飞的天空！

收银工作总结篇三

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,积极参加业务训练;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2011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。

收银工作总结篇四

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下帮助下，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“xxx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。

做为收银员的我每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，整理好自己的仪容仪表，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，调好收款章日期，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起放入托盘内双手递交顾客。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。如是支票支付要及时核对相关的内容，减少企业的风险。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或上缴总收银室。早班的工作结束时，心得体会要和下午班做好交接，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，放入款袋中封好，在给周边柜组打印柜组对帐单，关机，关闭电源，等收银组长及保安收完款袋后在员工通道撤离。

20xx年x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。

20xx年x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，热门思想汇报满意度，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“xxx”盛大启幕的时刻，期盼明日的“xx”会更加的辉煌，灿烂！

x年全体建二人紧紧围绕“差异化经营，提升品牌内涵”的经营战略以及“打造企业执行力”的管理战略这两条主线开展工作，并取得了突破性的进展。

实际销售完成年度考核计划的130%，同比增长15%，所实现的纯利同比增长381%。确立了武商建二在青山区域市场的领先地位。

经营调整成效凸显。全年引进新渠道170个，淘汰品牌123个，调整率达70%以上。全场七大品类均实现20%以上的增幅，最高和最低毛坪较去年增长26%和13%。

两个工程两手齐抓。“打造20个百万品牌”和“引进10个成熟品牌”的“两手抓”工程，有21个品牌实现了销售过百万的业绩，整体销售同比增长36%，占全场销售总额的27%。

扩销增利企划先行。突破常规，通过整合资源，把握热点，推出个性化的营销活动，在营销造势上始终保持区域领先优势。

x年建二狠抓现场管理，全面推行“亲情式服务”体系，在一线员工中开展“服务意识”的大讨论。对商场硬件设施进行了全面维修和整改，使卖场形象焕然一新。

以“打造企业执行力”为指导思想贯穿全年的培训工作。共进行了900多小时，万余人次的各类培训，真正实践了建立学习型组织，培养知识型人才的工作要求。进行了两次较大规模的轮岗，涉及岗位异动37人，在员工中形成了强烈的反响。

x年的工作成绩显著，但也存在以下六点制约企业发展的问題：

问题一：经营结构与发展目标不协调的状况依然非常明显。

问题二：对市场形式的预见性与具体经营举措实施之间存在矛盾。

问题三：促销形式的单一性和不可替代性禁锢了营销工作的发展。

问题四：日常性的销售与热点性的销售差异仍未缩小，反而有扩大的趋势。

问题五：全场性应季商品的货源及结构问题没有改变。

问题六：供应商渠道的整合在x年虽有改变，但效果并不明显。

一）抓春节市场，确保开门红，誓夺年度目标。

以春节营销工作为先导，全面实施旺季市场经营战略，确保一、二月份开门红及年度经营目标的顺利实现。

二）准确把握市场定位，实施差异化经营。

略微调高经营档次，跟青商、徐东、销品茂实行整体错位，打造区域时尚百货。特别是在区域市场内实现主流品牌独家经营的格局。

三）组建货品部，实施进销分离，加大招商调整力度。

通过组织架构的健全，为加快调整进度提供有力的软环境，使调整工作一步一个脚印地向前发展，从而达到区域百货经典的经营格局。

四) 以四楼的改造与经营为契机，全面整合场内资源。

做强做大是企业经营的第一要务。以开发扩大四楼经营面积和内容作为x年的首要任务，进一步提升商场的经营功能，开发新的经济增长点。

五) 狠抓百万品牌，全面发挥二八效应。

要从招商、装修、营销、人员、考核等各方面全面整合，提高百万品牌的成功率、成活率，使已有的百万品牌发挥领军作用。

六) 狠抓渠道优化，减小因供应商实力弱对经营造成的制约。

在渠道整合上选择有实力的品牌和供应商，淘汰或择优选择一些非厂商或一级代理商的供应商，在营销、价格、货源、退换货等方面争取更多的政策。

七) 科学分析，力求突破，全面推行亲情化营销。

x年的营销工作要突破较为单一的促销模式，加强情感式营销。通过宣传、陈列、服务整体造势，包装更生活化、时尚化，达到吸引客源，促进销售的目的。

八) 实施员工素质工程，实现人才发展战略转。

x年，我们将加大企业人才的培养和储备力度，实施培训“五个一”工程。同时，加大企业制度的执行力度，进一步规范全场员工的工作行为，形成和谐、规范的良好工作氛围。

收银工作总结篇五

前台是酒店服务的窗口。我的岗位是前台收银员，主要负责酒店房间、餐饮等账目的结算，在酒店运营中起着重要的作

用。在这里，我想谈谈我这几年在出纳工作的经历。

客人进入酒店，看到我们温暖的笑脸，会觉得很有友好，很有家的感觉。即使我们在结账服务中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍然微笑着打招呼，我相信无论客人多么无理取闹，都没有理由发脾气。所谓“相逢一笑，百事必消”！

每天前台工作人员都会接触到不同类型的客人。我们应该为不同类型的客人提供不同的服务，其服务宗旨是“把客人当成我们的上帝”。服务准则“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务的最高秩序，绝不说‘不’”。对于酒店的常客，我们提供礼貌周到的服务。首先要了解客人的习惯。比如客人一般退房的时候，我们可以提前整理账目，客人来了直接退房。这样，我们不仅可以为客人节省时间，还可以让客人感受到我们酒店的重视。相信下次客人来济南，还是会选择我们出名的。

当客人的需求需要在其他部门或个人的协助下完成时，他们应该在做出决定之前咨询清楚，因为客人想要一个准确的答案。然而，这并不意味着你不想尽一切可能为客人解决问题。关键是要让客人知道他的问题不能马上独立解决，你是真的在尽力帮他。

很多客人要求前台多开发票，我们拒绝了，建议客人可以在其他营业点消费，计入房费项，既能让酒店受益，又能满足客人的需求，但为了支持客人，绝不违反原则。

前台收银处是客人在离店前接触的最后一个部门，所以他们通常会在退房时向我们投诉酒店的各种服务，但这些问题并不是收银处的工作人员造成的。这时候最禁止推脱或指责造成困难的部门或个人，最不可取的是“高高挂起”，因为它不能弥补错误，反而使客人对整个酒店的管理产生怀疑，从而加深了他们的不信任。所以要心平气和的发挥中介作用，收银员要向其他个人或部门说明情况，寻求帮助。问题解决

后，再去问客人的意见。这时，客人往往会被你的热情所影响，从而改变最初的不良印象，甚至在客人和我之间建立起亲密互信的关系。

“剑虽有利可图，却不能不断磨练”，“勤于学习，不知足”。只有学习才能磨砺自己的品格，提高道德修养，提高服务技能。让我们以矫健的步伐不断前进，让我们走上一片可以高飞的天空！尊贵的兄弟姐妹们，为我们的明天努力吧！

收银工作总结篇六

- 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。

收银工作总结篇七

(1)我们零售药店可以给老顾客免费办理会员卡，只要他们拿着这张卡到我们的药店买药或其他东西，都可以享受折扣优惠(特别是敏感药品)。这样一来，我们基本上就拥有了一部分固定客源，从而可以有机会逐步树立企业的良好口碑。

(2)我们一定要站在顾客的位置上多替他们着想，这些老顾客一般都有长期服药史，对药品的价格比较敏感，来到我们这里一定要首先是让他们有效，其次才是谋求利润，给他们一种安全感，不要让他们有受欺骗的感觉，让我们的药店成为他们的家庭药箱，看似在无利经营，实则赚了信任，赚了口碑，“欲擒故纵”方能获得长远利益。

(1).若是我们的附近有医院，我们可以拜访名医并与他们达成协议，让他们的一部分处方由我们的药店来调配，因为我们的药价比他们那里肯定 实惠得多，通过这个我们可以赢得一些潜在的顾客。

(2).我们可以搞一些健康宣传，聘请已退休执业医师坐堂，这样一来我们可以为广大的群众进行健康咨询，免费测血压等，针对附近的学生进行健康教育。由此我们可以获得一定的“人气”，在他们有需要的时候，肯定会首先想到我们。

(3). 我们可以在药店里树立一块健康或美容信息牌，不断地更新信息内容，以吸引更多的人来获取健康或美容信息，以此来促进药品和保健品以及中药的销售。

(4). 我们可以经常给顾客发一些有吸引力的信息传单，让他们在得到信息的同时对我们更加信任和依赖，必要时在售出药品后对他们进行电话回访，一来了解一些药品的确切疗效，二来对他们进行心理沟通，顾客的信任是我们成功的基石。

(1). 我们零售药店可以根据自身的实际情况，定期组织内部培训，让店长或其他优秀员工进行药品推销方面的经验介绍，把一些顾客反馈回来疗效较好的药品随时记下来并加以总结，把这些资源共享，让每个员工在给顾客推荐药品时更有自信、更专业，由此增加顾客对我们的信任感。

(2). 我们零售药店可以充分利用生产企业的营销资源，让产品的生产企业协助药店进行店员的定期培训。这个好处我有亲身体会，初到药店工作时，在小儿清热宁、婴儿健脾口服液厂家业务员给我介绍这些产品前，我基本上没有推荐过这两种药，也就是在听了他们对这些药的介绍后，我才充分了解了这些药的确切疗效，也就是因为这个我才有了充分的自信向患者推荐这几种药品。现在市场上同一功效的药品种类繁多，更有相同成分不同品牌的药品不胜其多，如何从众多的药品中挑选出你要为顾客推荐的药呢，这不单纯是营销技巧的问题，更有业务水平在其中，各生产厂家比我们更了解他们的产品，联合生产企业进行店员专业知识和销售技巧的培训，既增进了与生产企业的联系和沟通，又让我们公司自身获得了利益。而对生产企业来说，能够与零售药店通过培训等手段，得到药店的支持和理解，增进合作并有效传达公司产品信息，也是求之不得的好事。

总之，要想让零售药店在激烈的市场竞争中立于不败之地，并能发展壮大，提高药店的盈利水平，决不仅仅是销售高利润产品所能做到的，还必须有效提高门店店员的基本素质和

专业知识水平，并在合理推荐药品的技巧上下工夫，做好销售年终工作总结，锁定稳定的客源，发展新的客源，才能让企业象滚雪球一样越做越大。