

# 饭店柜台工作总结报告 饭店收银员的工作总结(大全7篇)

随着社会一步步向前发展，报告不再是罕见的东西，多数报告都是在事情做完或发生后撰写的。报告的格式和要求是什么样的呢？下面是小编为大家带来的报告优秀范文，希望大家可以喜欢。

## 饭店柜台工作总结报告 饭店收银员的工作总结篇一

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积极主动，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。

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。

## 饭店柜台工作总结报告 饭店收银员的工作总结篇二

一、在日常工作中我们树立了三个理念

2、细节理念：细节决定成败，做好每一个工作细节，酒店的管理系统，服务系统才会顺畅的运转。

3、文化理念：让顾客享受一种高品质的、独特的用餐体验、让员工在健康和谐的企业氛围中工作。

二、餐饮服务时间长，争取利用时间组织培训学习。让员工懂得餐饮工作的重要性，更要使员工有敢于奉献争做先进的敬业精神。

三、坚持“良心品质、质量第一”的经营理念，抓好落实工作，使员工懂得酒店的标准，是每一位员工的工作尺子为提高员工的标准意识，我制定的岗位培训计划，组织员工进行了统一的操作标。

四、围绕酒店发展要求，健全酒店管理程序与制度，明确发展使命。

的工作热情带领全体员工在竞争中求发展，发扬团结、高效、务实、奉献的企业精神。经过节能降耗维持饭店运转，取得了良好的效果。稳定了员工队伍，取得了较好的经济效益和社会效益。

新的半年，新世纪面临新的挑战，同时也蕴藏新的机遇，只要我们坚持在汪总的正确领导、扎扎实实的`做好本职工作，千方百计提高服务质量，不断提过全体员工服务水平，就必须能够高质量的全面完成下半年的各项工作任务为世纪做出我们应有的贡献。

## 饭店柜台工作总结报告 饭店收银员的工作总结篇三

### 一、工作方面：

我现担任食堂主管兼食堂烹调工作。我在各位领导的指导下集思广益、制定较合理的工作计划。首先在节约支出的情况下，吃饱吃好不浪费，并在技术上不断提高自己的烹饪技术。在实践中我不断探索，让领导和员工都能吃上香甜可口的饭菜。

### 二、管理方面：

首先，对厨房从业人员定期培训和指导，杜绝在操作过程中的重大失误，比如烧伤，烫伤等。结合员工实际情况加强素质教育，对操作人员进行有针对性的厨艺培训，并经常激励他们把工作看作是自己的事业。经过努力，员工整体素质得以提高；注重仪表、遵守厨房规章制度、劳动纪律、不缺勤、不旷工、不迟到、不早退；现在，我们已经形成了一个和谐、优质、高效、创新的团队。

### 三、质量方面：

菜肴质量是食堂得以新鲜、实惠的核心。作为厨师长，我严

把质量关，保证食材，新鲜、不腐烂、不变质。还要确保员工的用餐卫生、可口严防食物中毒，拒绝霉变，过期食品。其次，增加饭菜的花色品种，做到主、副食合理搭配。

#### 四、卫生方面：

希望领导及同事们进行不定期检查；并提出宝贵意见，加以改正。其次，规定食品原料必须分类存放，分别处理，厨房用具也必须存放在固定位置；另外，库房、保鲜柜、冷冻箱等原料存放地也进行定期的温度和湿度测量。我们利用一切可以利用的力量，确保食品卫生安全，防止食物腐烂，造成不必要的浪费。

#### 五、成本方面：

在确保不超支、不浪费、而且菜肴质量的情况下，降低损耗、节约成本、始终是我们追求的一个重要目标之一。作为厨师长，在平时的工作中也总结出一些降低成本的新方法。如：随时掌握库存状况、坚决执行“先进先出”原则，把存货时间较长的原料尽快投入使用；研制无成本菜品，以降低成本。

综上所述，在本年度，通过团队的共同努力，我们在厨房管理方面取得了显著成效；在菜品创新、菜肴质量、成本控制、员工素质提高等方面都取得相当高的成绩。当然，我们还存在不足。请领导和同事监督指正，我也深感我肩负工作的挑战性与创新性。

经过一年多的努力，在原有的工作基础上，严格要求自己 and 帮厨人员，在以后的工作中找出不足，保留好的传统。今后，我一定会带领我们的团队不断努力，接受挑战、勇于创新，烹饪更精美好吃的菜肴。

辞旧迎新之际，我们将在20\_\_年的基础上，继续加强管理、质量卫生监控和成本控制，同时要改进自己的工作思路，考

察新的菜品，加快菜肴的创新。总之，今后的工作中，不断地鞭策自己并充实能量，提高自身素质、营养知识和烹饪水平，以适应时代和企业的发展，与公司共同成长。我相信，我们的团队一定能走向一个成功喜悦收获的20\_\_。

我深信在张总、杨总的领导下，在全体员工的不努力下，根据企业文化、企业精神、企业宗旨、企业目标为依据，一步一个脚印踏踏实实前进，紫金必须一定会发展的会越来越好的。

## 饭店柜台工作总结报告 饭店收银员的工作总结篇四

流光易逝，白驹过隙，岁月悠悠须臾间我们就迎来了崭新的2019年，回首走过的路，很欣慰有领导的关心、同事们的帮助和自己无所畏惧的付出紧紧相随，美丽的观海楼宾馆犹如镶嵌在渤海之湾的熠熠明珠，拥有着北戴河最佳观海的位置优势，毛主席的著名诗篇《浪淘沙·北戴河》徜徉在这蓝天白云、碧海金沙共同组成的美景画卷中，我时常为自己拥有这一番朝阳般的事业、一群亲人般的同事、一个钢铁般的团队深感自豪。

时光追溯到2019年春天，我们开荒组一行六人满腔热血地踏上北上的火车，深知自己肩负众人的期盼，一下火车便投入到紧张的筹建工作中，一石一瓦、一草一木、一人一物，全都是我们的心血所在，期间大家不畏辛苦、迎难而上，制定了详细的工作明细计划，建立开业倒计时，建章立制保障工作有序进行、建立人员架构，分步梯次招聘人员，多方询价保证物资采买的物美价廉。白总也在繁重的工作之余多次莅临现场指导，甚至开业前二十小时还忙碌在第一线。终于保证了2019年7月15日如期开业。

自观海楼宾馆开业以来，成功接待了多次政务领导、各大企事业单位大型会议用餐、社会名流均得到一致认可和赞

赏。2019年观海楼宾馆共计完成收入 852.34万，重点接待了、原军委副主席、国防部部长曹刚川、中国银行董事长肖钢、中国银行行长李礼辉、国土资源部副部长、国家土地副总督查徐德明、武警部队司令员王建平、天津市人大常委会主任肖怀远、全国人大常委会副委员长、全国妇联主席陈至立、中央信访工作督导组等重要领导近30次，均得到省长和各级领导的高度评价，成为展示河北形象、提高河北旅游业知名度和美誉度的重要窗口，并荣获2019年河北省暑期接待先进单位荣誉称号。2019年，观海楼宾馆还承担了河北世纪大饭店两次熟食礼盒制作工作，在不影响正常对外接待的前提下，自主克服人员少、任务重等诸多实际困难，观海楼团队发挥不怕苦不怕累的铁团队精神，从凌晨到市场拉鱼、自组团队杀鱼、总结烹制经验、严控包装质量等各个环节不断完善、严格，秦皇岛零下十几度的低温、杀鱼组腥味难忍，长期的站立作业很多员工双腿浮肿，双手都是塑封袋划下的伤口，即使这样，没有一位员工抱怨没有一位员工退缩，圆满地完成了熟食加工任务，同样冒着暴雨检修管道、彻夜不眠的巡视安检无不体现观海楼团队的团队精神面貌。

在2019年，观海楼宾馆严抓规范落实工作，在对暑期多次接待不断总结经验并及时将经验文字化、系统化，组织开展部门c类文件修改完善工作；不断提高执行力，严抓岗位纪律。先后制定和修改了等多项规章制度；完善了各类经营报表、票据、会议单等单据填写，增添了岗位现场巡检表、培训记录等量化表格；引进了黄粉虫鸡蛋、野鸡野猪肉、青龙老豆腐等当地特产，在餐饮原材料和服务质量上深作考究；不断加强培训，切实地提高了员工的操作水平、酒店的服务质量；加大酒店营销宣传力度，增加网络订房中心销售，多元化地推出促销活动；深入推行节能降耗工作，抓细节、想办法、降成本。以人为本，企业文化建设稳步开展。

2019年我们将继续加大酒店营销战略、提高员工技能服务水平，推行精细化管理工作，化小考核指标、化细检查标准、化短核算周期、化严问责力度，化大奖励额度，全面提高工

作水平，完成各项经营任务。

是啾啾鸟鸣，带来清晨的活力，我们便在成功的路上开拓进取；是暖暖午阳，带来午后的安逸，我们便在进取的路上拼搏奋进；是排排归雁，带来黄昏的温馨，我们便在奋进的路上收获成绩；是闪闪星光，带来夜幕的静谧，我们便在共进的道路上创造惊喜；这一路上我们走过了百花齐放暖意之春，浪花朵朵凉意之夏，落叶翩翩诗意之秋，白雪皑皑韵味之冬，一路上，是值得感恩的人日夜相伴，是值得感恩的事让我们坚持到底，是值得感恩的经历让我们信任这个集体，心怀感恩，共赢未来。

- 1、严格执行饭店现金管理及结算制度，定期核对现金与账目，发现不符情况，做到及时汇报、及时处理。
  - 2、及时回收饭店各项收入，开出收据，回收现金及时存入银行。
  - 3、做好与银行部门的对接工作，办理贷款还款业务及其他相关业务。
  - 4、井然有序的完成员工工资发放及其他经费发放工作。
  - 5、为满足饭店经营需要，曾负责各楼层布草联系清洗及发放工作。
- 1、只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能保持良好的工作状态；
  - 2、只有坚持原则落实制度，认真理财管账，才能履行好财务职责；
  - 3、只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做



好；

4、只有保持心态平和，“取人之长、补己之短”，才能不断提高、取得进步。

因本人非会计专业出生，对会计工作的认识不够，会计工作专业知识学习力度不够，专业能力不强；与饭店各部门及同事需协调、沟通不够；对本饭店各项财务原始数据监督力度欠缺。

在下一年年度的工作中，坚持实际工作中证明行之有效的工作方法，同时在工作方法上进行改进，继续完善进货及采购环节的工作流程，减少纰漏，严格把关，更好的控制饭店的成本及费用。加大业务学习力度，提高工作效率，及时与各部门沟通，做到即要能解决细节问题又能促进工作的全面开展。对于各部门的台帐勤检查、勤监督，及时核对，多配合，相互协作，给领导当好参谋，使财务工作在明年更上一个台阶，为玉都下一年度取得更好的业绩提供财务数据保障。

## **饭店柜台工作总结报告 饭店收银员的工作总结篇五**

一：作为一名营业员要有良好的工作姿态，良好的待客态度，热情接待顾客，要了解顾客的购物需求，为顾客营造一个温馨的购物环境。

二：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，要注意自我的仪容、仪表，动作要大方，举止礼貌，作为一名合格的收银员，要随时注意价格的变动，熟悉卖场的各种商品，个性是特价商品信息，在收银过程中要做到唱收、唱付、唱找，以免引来不必要的麻烦。扫价时商品价格要与电脑相符，如不相符时，随时通知商管和店助调价，在收银过程中不要漏收、少收、多收。当然也有许多不足之处，有时自我情绪不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，但是我会尽量注意自我在工作中持续良好

的心态。

总之，我十分感谢领导对我的支持和帮忙，给我一个工作的机会。我相信，在我以后的工作中，我会越来越努力，让我们共同努力把北山越办越好。

## 饭店柜台工作总结报告 饭店收银员的工作总结篇六

我是20xx年正式承包玉溪饭店的。三年来，在公司董事会的正确领导下，在上级领导的关心和支持下，圆满地完成了各项任务。现将所做的工作进行初步总结，有不妥之处请给予批评、指正。

1、按时上交公司的承包款。三年来均按时上交公司，从未出现拖欠现象。

2、培训现有学员。培训时交给的实作菜点教学任务都按时、按质、按量的完成并积极参与职业技能鉴定工作。

1、一个企业，其外观形象是比较重要的，所以在08年承包之初，就对门面进行了小小的改动。到了09年，为进一步搞好店堂、厨房的清洁卫生，花了五万多元进行装修和改造，使店堂明亮了，厨房布置井井有条了，餐厅形象也大大改观了。20xx年为响应玉溪市委“创卫生城市、宜居城市”的号召，又对过道、堂口及门面进一步装修，花了三万多元，使门面大大改观，堂口也平整了，清洁卫生也达标了，餐厅也亮堂了。

2、为了进一步搞好经营，让管理上一个新台阶，让经营品种保证质量，所以逐年增添和更新了设备，购入大冰箱、冰柜、消毒柜、售品保鲜展示柜，餐具保洁柜。除此之外，换了楼上电线，购买了煤转气锅炉，换了平房的钢波瓦，这各种费用共花去人民币贰拾多万元。

3、由于本店门面狭窄，在经营上更要下功夫：一是增加花色品种。从鸡、鸭、鱼、肉及时鲜蔬菜都保持有一定数量，花色品种不下一百种；二是保证产品质量，与员工交待尽力达到色鲜味美，致使本店厨师的技能都有一定的提高；三是认真贯彻《食品安全法》、“食品卫生《五四》制”，搞好食品卫生，把好病从口入关，搞好餐具、用具的卫生和搞好店堂及环境卫生。给顾客进店有新鲜感；四是调动职工的积极性。随着市场原料的涨价，员工的工资则偏低，故贯彻了公司对职工工资进行调整的指示精神，对职工工资给予上调，这也调动了他们的积极性；五是保证了早点包子的供应。自20xx年开始出售以来，坚持了天天销售，并不断改进。

- 1、管理工作不够全面，以至于出现忽好忽坏的现象；
- 2、出售的产品质量不够稳定；
- 3、服务工作上，因服务员调换较勤，故服务上往往出现偏差。

很快就将进入20xx年，在新的一年里要做好以下工作：

- 1、按时上交承包款，并做到不拖欠；
- 2、为建设玉溪“卫生城市、宜居城市”尽到自己的责任
- 3、积极参与公司培训站所分配的各项任务。

1、搞好厨房人员的管理。人、财、物的管理中人是第一位的，只要人的主观能动作用发挥了，就能为企业出谋献策。建立一定的奖惩制度，让职工能以主人翁的态度，积极进取的精神，对待自己的工作。通过奖励让职工干有劲头，怒有奔头。

2、加强技术及菜品的管理。饭店每制作出来的一盘菜、一碗米线皆是可直接入顾客口的食物，它的好坏将影响着顾客的健康，故要让厨师做到认真对待每一项工作，从技术上

下好功夫，并针对个人特长做到人尽其才，物尽其用。对所售菜品必须保证质量的稳定性，数量的充足性，口味的适口性，经得起任何时候的检验。

安全与卫生是每个餐饮企业所追求的，所以从20xx年起就要检查安全隐患，特别是火灾隐患，做到防患以未然，至于卫生工作更要常抓不懈，常年不辍。

在新的一年里，适时检查往年经营品种，该淘汰的就要淘汰，该增加的就要大力增加，让顾客入店有新意，并且要在不放弃传统的前提上下功夫，服务上要逐步做到热情、耐心、周到，使顾客高兴而来，满意而去。

总之，在新的一年里，在公司领导下，团结店内职工搞好工作。请公司领导监督。

## **饭店柜台工作总结报告 饭店收银员的工作总结篇七**

一、以店为家、道德规范、业务过硬。

二、严格遵守员工任用、请假、辞职制度：

1、所有员工正式录用前必须试用三天，服务员试用期40元/天；切配、打荷60元/天；厨师80元/天。三天试用期通过正式上班，上班满一个月后签订劳动合同（或者签订劳动承诺书）。

2、所有员工有事必须提前一个星期请假（急事或急诊除外），辞职必须提前半个月提交辞职报告或口头请辞。不按规定请假或辞职的按旷工任处，旷工一天扣正常三天工资（扣完为止）。

三、严格遵守作息制度：

1、每月每个迟到、早退达3次就扣除当月全勤奖、明星奖。3次以后加扣壹佰元，依次类推，决不姑息（前2次迟到按每分钟2元扣除）。

2、合理安排时间，上班五分钟内到本职岗位开工，否则扣（50元/次）。所有员工要按规定时间，保质保量完成工作任务，否则第一次扣200元，第二次扣400元，第三次扣800元，责令辞工。

四、文明服务，和气待客。同事之间相互尊重任何时候要维护自身形象，不乱发脾气，严禁店内争吵打架，违者重罚（骂人1次扣50元，吵架1次扣200元，打架一次扣500元，累教不改，责令辞职）。

要时刻礼貌用语，必须“请”字当头，“谢”不离口，主动、热情同客人打招呼。店内开展体质服务比赛，奖励服务明星，淘汰劣质服务。

五、讲究卫生，统一着装，养成良好工作习惯，保证店内环境整洁，食品、餐具干净卫生，无污染。

六、安心工作，恪守职德。禁止偷吃偷喝，偷拿店内财务，工作期间不吃零食，不打闹，不大声喧哗、唱歌。服务时站立要端正，不准靠墙或柜。不私自离岗。拾物必须无偿归还失主。如果发现偷拿店内或者客人财务的、拾到物品不及时上交的扣除当月工资，情节严重的移交司法处理。

七、安全生产，科学操作。节约用电、用水、合理科学使用燃气、电器设备、高压锅、灶具、刀具等设备。定期检修，保持使用，必须保证工作事故零发生。如发生重大事故，责任人、各级责任主管酌情扣除全年奖金。情节严重，移交司法处理。

八、厨房内的：食品、环境、个人卫生重中之重，以卫生为

第一标准，科学合理和用新鲜原料，推出可口，时新菜肴。  
开展技术比武，奖励勤奋创新者，淘汰不思进取者。

九、店内一心，上下多沟通、稳作勤干，打造“三和”品牌  
餐饮服务模式。

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*