

# 2023年培训收银心得体会总结(模板10篇)

心得体会是我们对自己、他人、人生和世界的思考和感悟。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

## 培训收银心得体会总结篇一

作为一名新晋的收银主管，我对于这次培训充满了期待。我希望通过培训能够提升自己的管理能力和团队合作能力，掌握更多的管理技巧和方法，更好地推动店内的销售和业绩提升。同时，我也期待通过培训与其他同行的交流互动，了解其他企业的管理经验和做法，从中获取灵感，并在实践中不断完善自己的工作。

### 二、培训内容的丰富性

这次培训的内容十分丰富，包括了团队管理、沟通技巧、高效决策、问题解决等多个方面。其中，我最受益匪浅的是团队管理和沟通技巧。通过培训，我了解到了团队管理的重要性，一个高效、和谐的团队可以有效地提升店内的工作效率和销售额。而沟通技巧对于管理者来说也是至关重要的，良好的沟通能够帮助解决团队内部的问题，并与上级和同事之间建立良好的工作关系。

### 三、学以致用实践机会

培训不仅仅是为了学习知识，更重要的是能够将所学到的知识应用到实际工作中。在培训中，我们不仅通过案例分析和角色扮演来模拟实际工作场景，还有机会参观其他公司的实际运营情况，亲身体验管理者的工作环境和压力。这样的实践机会让我更加深入地理解了管理工作的复杂性，同时也增

强了我的实践能力和应变能力。

#### 四、与同行的交流互动

这次培训中，我有幸结识了来自不同领域和行业的同行。在交流互动的过程中，我不仅了解到了不同公司的管理模式和经验，还与他们分享了自己的经验和想法。这种交流互动不仅拓宽了我的视野，更重要的是让我清楚地认识到自己的不足之处，并从他人的成功经验中找到了提升自己的方法和思路。与同行的交流互动让我感受到了行业的多元性和发展的无限可能性。

#### 五、回归工作的思考与规划

通过这次培训，我对自己的工作有了更清晰的认识和规划。我意识到，作为一名收银主管，我不仅仅是一个收银员，更是一个团队的领导者和协调者。我要通过有效的管理和良好的沟通，带领团队实现销售目标，同时提供优质的服务给顾客，赢得他们的信任和满意。在工作中，我要不断学习和提升自己的能力，与团队保持良好的互动和合作，不断创新和改进工作方式，与时俱进地引领和推动店内的发展。

总结起来，这次收银主管培训让我受益匪浅。通过培训，我增强了团队管理和沟通技巧，学会了高效决策和问题解决的方法，拓宽了自己的视野，与同行进行了有益的交流互动，同时也为自己的工作进行了思考和规划。我相信，通过不断学习和实践，我将能够更好地胜任自己的工作，为店内的发展做出更大的贡献。

## 培训收银心得体会总结篇二

时间过的很快，转眼间在xx交通大学远程教育学院的学习已经接近尾声了，为了锻炼自身的社会活动能力，了解社会现实，从实践中拉进了与社会的距离，认清一些社会问题，看

清一些社会现象，在社会大课堂里，经风雨、见世面，检验知识，培养能力，磨练意志，使自身得到启迪，增强社会责任感。更重要的是把在高等学校学到的理论知识落实到实践中去。锻炼自己的动手能力，将学习的理论知识运用于实践当中，反过来还能检验书本上理论的正确性，有利于融会贯通。同时，也能开拓视野，完善自己的知识结构，达到锻炼能力的目的。一切都是为了让实践者对本专业知识形成一个客观，理性的认识，从而不与社会现实相脱节。所以利用课余时间到社会岗位去实践锻炼。

我所实习的单位是东方商厦杨浦店，商厦收银岗位空缺，人力资源部安排我去商场学习收银。

收银员是企业的关键岗位，是直接为顾客服务、又直接收娶归集企业销售款的重要岗位，是对全店销售款的安全及收银设备的正常运转负责的重要岗位。对收银员的选拔、使用、培训及考核原则是：收银员由企业推荐、人力资源部把关、财务部培训、财务部检查。正式收银员的上岗条件、岗位职责、培训内容和工作流程规定如下。

### 收银员上岗条件

- 1、具备良好的思想品质和职业道德，具有较强的工作责任心，热爱企业，能自觉维护百联品牌。
- 2、自觉遵守本单位的各项规章制度和本岗位的纪律要求。
- 3、在本单位工作满一年，各方面表现良好，无违纪记录。
- 4、具备收银员的基本素质，反应灵敏，具备基本的动手操作能力，在收银员培训中成绩优异。
- 5、具备良好的个人形象。

## 收银员岗位职责

- 1、熟悉本岗位的工作流程，做到规范运作。
- 2、熟练掌握操作技能，确保结帐、收款的及时、准确、无误。
- 3、做好开业前的各项准备工作，确保收银工作的顺利进行。
- 4、结账收款时，对所收现金要坚持唱收唱付，及时验钞，对支票要核实相关内容，减少企业风险。
- 5、管好备用金，确保备用金的金额准确、存放安全。
- 6、管好自己的上机密码，不得与他人共用，不得对外人泄露。
- 7、管好用好发票，做到先结账，后开票，开票金额与所收现金及机打票金额必须相符；对退票、废票要及时更正。
- 8、向财务交款前，需将现金、支票、信用卡分类汇总，与机打票核对相符，发现问题及时查找，避免损失。

## 培训收银心得体会总结篇三

收银培训第一天，我怀着期待和一些紧张的心情走进了培训教室。这是我第一次接触收银工作，我对这个新的岗位充满了好奇和渴望。培训的内容涉及到收银技巧、操作规范以及服务态度等方面，让我受益匪浅。

首先，培训老师讲述了收银工作的基本概念和重要性。他告诉我们，作为超市的门面，收银员直接与顾客接触，是店铺形象的代表，因此需要具备良好的形象和服务态度。他还强调了收银员的重要角色，要求我们要严格遵守规章制度，不得私自给顾客打折等。通过这一部分的培训，我深刻认识到了作为收银员的责任与重要性。

其次，培训老师向我们介绍了收银系统的基本操作。我们学习了如何使用收银机、条码扫描枪以及POS机等。我本以为这些操作会很复杂，但培训老师耐心地给我们示范操作，让我们轻松掌握了这些技能。培训过程中，我们还进行了实际操作练习，这让我更加熟悉了收银系统的使用。通过培训，我对收银系统的操作有了更深入的了解，这为我未来的工作提供了很大的帮助。

接着，培训老师讲解了收银技巧。他告诉我们，在快速、准确地完成收银工作的同时，要注意保持良好的服务态度。他提醒我们在与顾客交流时要微笑、礼貌，不得使用粗鲁的语言。另外，他还强调了处理异常情况的方法，比如当顾客拿错产品时应该如何处理。这些技巧的讲解让我深入了解了收银员工作的内涵，也让我对如何与顾客进行良好的沟通有了更深入的认识。

最后，培训老师通过案例和实际情境训练了我们的沟通能力。他给我们提供了一些常见情景，如顾客投诉、商品返回等，并让我们在小组中模拟处理这些情境。这种实际情境的训练让我感到真实和紧张，但也增强了我处理类似情况的信心。在培训的过程中，我明白了在与顾客沟通时需要保持冷静和耐心，不仅要解决问题，还要给顾客一个满意的答复。

通过一天的培训，我对收银工作有了更清晰的认识。我深刻认识到作为收银员需要承担的责任和操作技能，也明白了良好的服务态度和沟通能力对提升顾客满意度的重要性。我相信，通过不断的学习和实践，我会在接下来的工作中不断进步和成长。收银培训第一天的心得体会，让我对未来的收银工作充满了信心和希望。

## 培训收银心得体会总结篇四

我叫李x[]是家乐店收银员一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司工作也将近三个月时间了。转眼间快到年底

了，来到本公司的这几个月里，我不仅学会了很多专业知识，而且也学会了人与人之间的交往，特别是怎样与顾客沟通。这对我来说是莫大的财富，因为曾经我是个不善于交流不爱与人沟通的孩子。

或许对大家来说，收银是件很容易的事，收银员只负责收银，其他方面不用多考虑。刚开始我也是这么认为的，不过后来等我成为一名超市员工的时候我才发现并不是想象中的那么简单。我们不只是收银，每天早上我们来到店里首先打扫卫生，然后再开会，然后才开始一天的工作。工作时我们也不仅仅只是简单的收银，在面对顾客时要真心的为顾客服务，特别是在顾客到收银台的那一刻我们自始至终都要把最美的微笑最好的心情带给顾客，在与顾客交流的过程中礼貌用语更不可少。如：“您好，欢迎光临”“请稍等，请拿好”“请慢走，欢迎下次光临”。

在工作的这短短的几个月中，虽然有时会有些失落，不过，也有过很多的欢喜，特别是每次听到顾客说这小女孩的态度真好，我心里就特开心.....还有，每次有不懂得问题时，老员工都会积极的告诉我应该怎么做这都使我特别感动。其实做什么工作都会遇到困难，难免有些失落，不过只要我们能积极的去问努力的去学习，我相信没有什么做不好的。

自己虽然做收银的工作并不长，自己的技术水平跟专业素质还有待提高，但我觉得只要我们用心去学习，就一定能克服困难。更重要的是我们要树立良好的企业形象，因为我们不仅仅代表着我们自身，更代表着公司的形象。在工作中遇到不懂问题更要积极的向老员工请教学习。

在工作的这段期间中，我觉得对顾客的服务态度是极为重要的。作为服务行业中的一员，让顾客满意而归是我们对自身的要求。这就需要我们时刻保持好良好的情绪，做到热情耐心的对待每一位顾客，在工作中不要将自己的小情绪带进来，特别是当顾客对你发火时，我们一定要面带微笑真诚的向顾

客解释。结账过程中，当商品标价与电脑不符时，我们要及时通知课组人员并进行核实，然后要积极向顾客解释并请顾客耐心等待。还有，就是一定要运用微笑服务，微笑是最为迷人的表情，一个微笑不费分文却给予甚多，懂得对生活微笑的人，将会拥有美丽的人生。

我们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。

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，虽然自己的业务水平离工作的实际要求还有一定的差距，不过我相信态度决定一切只要自己用心去做努力去学习，就一定能克服困难，成为一名优秀的收银员。

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，不断地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！

请各位领导相信我,我一定可以把它做的更好!

## **培训收银心得体会总结篇五**

作为一名服务员兼收银员，在接受了一段时间的培训后，我深深感受到了这个岗位的重要性和挑战性。通过这段时间的学习和实践，我对于服务员和收银员的工作职责有了更深入的了解，也获得了不少宝贵的经验和体会。

首先，作为一名服务员，态度和服务质量是至关重要的。在培训课程中，我们学习了如何与客人进行良好的沟通和面对面的服务。我通过模拟练习和实际工作，不断提高自己的表达能力和沟通技巧。在服务过程中，我注重细节，例如注意客人的需求和要求，并及时回应和解决问题。我发现，只有真心诚意地对待客人，才能够赢得他们的信任和满意。

其次，作为一名收银员，准确和高效是必备的技能。在培训中，我们学习了如何正确操作收银机和计算机系统，并了解了不同的支付方式和退款流程。我通过不断练习，提高了自己的数字识别能力和计算速度，同时也学会了如何与客人友好地沟通并妥善处理支付问题。在忙碌的时候，我学会了保持冷静并迅速应对，尽量减少客人等待的时间，以达到高效、满意的收银服务。

此外，在培训过程中，我也意识到团队合作的重要性。作为一名服务员和收银员，与厨房、其他服务员和收银员之间的紧密协作是必不可少的。只有通过良好的团队合作，我们才能够更好地协调工作、提高效率，并为客人提供更加良好的服务体验。我深深体会到，只有牺牲个人利益，为团队的整体利益着想，才能真正地实现团队目标。

另外，我也认识到学习和进步的重要性。在培训课程中，我学习了一些关于服务业和收银工作的基本知识和技能。然而，这只是一个起点。在实际工作中，我发现仅仅掌握这些知识还不够，我们需要不断地学习和进步，以适应日益变化的市场和客人需求。我时常主动请教经验丰富的同事，参加与岗位相关的培训和讲座，不断提升自己的专业素养和技能水平。只有不断学习和进步，才能为客人提供更加出色的服务。

最后，作为一名服务员兼收银员，在这段培训的过程中，我真切地感受到了这个行业的辛苦与快乐，也获得了不少宝贵的经验和体会。通过这段时间的学习和实践，我对于服务员和收银员的工作职责有了更深入的了解，并认识到了自身的



不足之处。我会继续努力学习，提高自己的工作能力和业务水平，为客人提供更好的服务体验。在未来的工作中，我将一如既往地尽职尽责，认真对待每一位客人，同时也会与团队成员紧密合作，为客人提供更加满意的服务。

总结起来，服务员和收银员是服务行业中重要的一环，从事这个职业需要具备良好的服务态度和高效的工作能力。通过培训，我加深了对于服务员和收银员的工作职责的理解，同时也获得了不少宝贵的经验和体会。我将把这些经验应用到实际工作中，继续提升自己的专业素质，为客人提供更好的服务。同时，我也希望更多的人能够认识到服务员和收银员的重要性，对他们的努力和付出给予更多的肯定和支持。

## 培训收银心得体会总结篇六

一年来，在科长的正确领导下，在同事们的积极支持和大力帮助下，我能够严格要求自己，较好的履行一名领班的职责，圆满完成工作任务，得到领导肯定和同事们的的好评。总结起来收获很多。

作为一名收银员领班，首先是一名收银员，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。虽然我从事收银员工作已经三年，且取得了一定的成绩，但这些成绩还是不够的，随着超市的发展，对我们收银员的工作提出了新的要求，通过学习，我总能最先掌握电脑操作技术，总能为下面的同志做指导。

领班虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律己，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工，因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，一年下来，我们的工作得到了领导的肯定。

换班工作，收银员的工作不累，但得细心，因此收银员必须任何时候都保持良好的心态和旺盛的精力。因此，在给几名员工工作排班时，我总是挖空心思，既要让收银员休息好，又不能影响自身的工作，还要照顾好她们的特殊情况。

其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢？具体到各个部门，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。其二是要学会与部门、领导之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿财务部来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，听听它们的意见与建议，发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。这就给我们财务人员提出了更高的要求——逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图！

## 培训收银心得体会总结篇七

近期，我参加了一次关于收银技能的培训课程，这是一次非常有意义的学习经历。在这个过程中，我不仅学到了专业的收银技巧，还体会到了工作中的责任与使命。以下是我对这次培训的感想和体会。

首先，这次培训给我的收获最大的就是学到了实用的收银技能。在培训中，我们学习了各种收银软件的操作，掌握了如何快速而准确地录入商品信息、计算价格、开票等技巧。通过大量的实践操作，我逐渐熟练掌握了这些技能，并且能够灵活运用到实际工作中。这对于我未来从事收银工作有着非常重要的意义，不仅可以提高我的工作效率，还能够更好地为客户提供优质的服务。

其次，这次培训中的互动学习让我受益匪浅。在课堂上，我们不仅仅是被动地听讲，而是通过小组讨论、角色扮演等方式积极参与其中。这种互动学习的方式让我更好地理解和运用所学的知识，同时也锻炼了我的团队合作和沟通能力。通过与同学们的交流和互动，我学会了倾听他人的观点和意见，同时也更加自信地表达自己的看法。这种互动学习的方式非常有趣和有效，让我在培训中获得了更多的启发和灵感。

此外，这次培训还让我更加深刻地理解了收银员在工作中的责任和使命。作为一名收银员，我们不仅仅是完成收款的工作，更重要的是保障店铺的运营和客户的满意度。在培训中，我们多次强调了准确性和细致性的重要性，只有做到这两点，才能为客户提供更好的服务。同时，我们也学会了如何处理一些特殊情况，如退换货、商品缺货等等，这些都是我们在日常工作中可能会遇到的问题。通过这次培训，我深刻体会到了作为一名收银员的责任和使命，我将时刻保持专业、负责的态度，不辜负每一个客户的期望。

最后，在这次培训中，我还结识了一些非常优秀的同行。他们深入浅出的教学风格，以及丰富的经验和知识，让我受益良多。我们在互相学习的过程中建立了深厚的友谊，相互激励和帮助。这样的学习环境不仅让我更有动力去学习和进步，还开拓了我的眼界，让我更加了解收银这个行业。

总的来说，这次收银培训让我受益匪浅。通过学习实用的收银技能、参与互动学习、深化对工作责任和使命的理解以及

结识优秀的同行，我对自己未来的收银工作充满了信心。我相信，只要在日常工作中不断学习和实践，我一定能够成为一名优秀的收银员，为店铺的发展和客户的满意度做出积极的贡献。同时，我也希望将来有机会去分享我的收银经验和技巧，帮助更多的人提升收银技能。收银工作虽然看似平凡，但其中蕴含的技巧和责任却非常重要，它不仅仅是为了完成工作任务，更是在为每一个顾客提供优质的服务，让他们感到满意和尊重。

## 培训收银心得体会总结篇八

4月24日我校一行6位教师参加了小教室组织的一年级数学第二次教材培训，看了一节数学活动课，聆听了四位教师的教材辅导，收获很多，感触颇丰。

数学老师都知道数学实践活动课，课难上，课堂难掌控。东港里的姚海荣老师给我们展现了一节低年级的活动课《摆一摆，想一想》。从总体看：1、姚老师的教学设计合乎学生年龄特点，是一个循序渐进的过程，教学过程有扶有放，学生学到的知识是很扎实的；2、学生的智力得到了发展，从课伊始1个圆片、2个圆片的教师引领，到不用摆就能说出9个圆片拼出的数，学生有序思维能力得到了很好的发展；3、姚老师本人课堂上不急不躁、有条不紊地组织教学，能耐心等待一年级孩子的回答，对我们几位都是一个很大的触动。

我们觉得，在处理“3个圆片能拼出哪些数”这一环节，显得有些急，学生自由拼完反馈时，姚老师本人也说由于受投影的影响，不好展示学生作品，我们倒觉得老师可以随机在黑板上板演孩子的拼摆结果，有时板书对孩子的记忆是很深刻的，没必要着急把事先准备好的两种拼摆方法展现出来，这样对于理解能力稍差的孩子来说有些牵强，思维上是一个断层，数学课堂还要遵循孩子的思维发展进程。

最后，张校长给在座的教师读了一篇文章《可怕的中国式教

育》，听的过程中就不免听到有些老师在下面笑，笑的同时是否联想到我们自己的教育，平时的作业中我们又布置了多少机械性、没有思考价值的作业，这对我们敲响了一个警钟，作业的方向在哪里？尤其是这样一门与生活联系紧密的学科。钱守旺老师在讲座时推荐了一本书《第56号教师的故事》，我正在学习之中，雷夫老师就是一名数学老师，他在每堂课前都会告诉孩子学这个知识在生活中什么时候能用到，这样学生学起来就会有兴趣。

总之，每次培训都是一次学习的过程，哪怕是一个理念的点拨，一本好书的推荐，一堂好的课堂展示，都是受用终身的。

## 培训收银心得体会总结篇九

### 第一段：引入背景和目的（100字）

作为一个饭店的收银员，我非常重视培训，并认为这是提升自己工作能力的一种重要途径。最近，我参加了一次饭店收银员的培训课程，并收获了很多心得和体会。在这篇文章中，我将分享我参加培训的经历以及对于这次培训的感受。

### 第二段：培训内容介绍（200字）

这次培训的内容非常丰富和全面。首先，我们接受了一些理论课程，学习了基本的收银员职责和流程。我们了解到如何处理各种支付方式，并学习了如何处理客户的退款及投诉。其次，我们进行了一些实际操作的练习，如使用收银机操作和模拟不同情况下的结账。最后，我们还受邀参观了一些顶级的饭店，观察他们的收银过程和服务标准。

### 第三段：培训的收获（300字）

通过这次培训，我收获了很多知识和技能。首先，在理论课程中，我学到了很多关于收银员工作的细节，以及如何更好

地与客户交流。我了解到在收银过程中，细心和耐心是非常重要的品质，能够更好地为客户提供服务。其次，在实际操作中，我通过多次的练习，掌握了收银机的操作技巧，并且学会了如何在紧张的情况下保持冷静，提高工作效率。最后，参观其他饭店的经历给了我许多启发，我看到了其他饭店的优点并借鉴了他们在收银过程中的效果。

#### 第四段：体会和收获（300字）

这次培训不仅让我学到了很多专业知识和技能，同时也让我对收银员这个职位有了更深入的理解和体会。我明白了收银员是饭店中至关重要的一个环节，他能直接影响客人对饭店的整体观感。通过这次培训，我更加意识到了自己的责任，我要以更加专业和热情的态度对待工作，努力提升自己的服务水平。同时，我也明白了只有不断学习和提高自己，才能在这个竞争激烈的行业中站稳脚跟，并获得更好的发展机会。

#### 第五段：总结（200字）

通过这次培训，我不仅学到了专业知识和技能，更重要的是提高了自我意识和职业认同感。我深刻理解到作为一名饭店收银员的责任和重要性，以及个人应该怎样与他人相处，为顾客提供优质的服务。我将会将这次培训中学到的理念和技巧贯彻到我的日常工作中，努力成为一名优秀的收银员，并不断提升自己的能力，为顾客和饭店带来更好的体验和效益。

## 培训收银心得体会总结篇十

我是一名超市收银员，天天与钞票和商品打交道，服务对象则是每一位顾客。对于这一行的酸甜苦辣，我有着相当多的体会，趁此机会说出来，希望更多的顾客能理解我们的工作，多给我们一些支持。

工作准则：顾客永远是对的

xx年的五一劳动节，是我上岗的第一天。虽然经过了正规培训，可突然面对排着长队、拎着商品的顾客，缺少“实战经验”的我头脑还是有点发懵。顾客不停地催促声让我的心里不停地打鼓，抬眼看看长长的队伍，我尽量稳定住自己的情绪，反复默念培训时的操作规程，心态一平和，手脚也渐渐麻利起来。

我们的职责不仅仅是简单的收付款，还要负责监督工作。

防损：工作的重要环节。

虽然收银员的本职工作是收付款，但同时也要执行重要的防损任务。比如商品实际价格与打印价格不相符时，要及时核对，知晓促销商品价格差异等。一次，有位顾客手提着一袋打好价签的苹果来收银台付款，我在用条码枪扫商品价签时，发现不对头，四斤左右的苹果，价格怎么才1元6角？我对顾客说：“麻烦您重新去称一下，这价格好像不对。”顾客十分不理解：“这价格不是已经打好了吗？难道你认为是我做了手脚？”为了打消他的顾虑，我耐心地进行了解释：我们的职责不仅仅是简单地收款，还要负责监督工作，希望您能够理解，并给予配合。最终，顾客平息了怨气，将商品重新复秤。

在平凡的工作中，我逐渐体会到为顾客服务的乐趣所在，更重要的是学会了怎样与人沟通。

体会：服务于人其乐无穷

一个优秀的收银员要在工作中做到“忙而不乱”，这并不容易。特别是节假日，每天要接待几百名顾客，不仅要求收银员心理素质好，能灵活处理问题，而且还要准确答复顾客对各种商品价格的询问。两年的工作实践让我摸索出了一些收银窍门，如小孩交钱要仔细，青年交钱快又准，老年交钱有耐心，听到抱怨不要争等。

其实，干我们这一行挺辛苦的，工作显得枯燥又乏味。但在平凡的工作中，我逐渐体会到为顾客服务的乐趣所在，更重要的是学会了怎样与人沟通。

### 职业准则 收银员应做到“四勤”

口勤：平时接待顾客要接一答二照顾三，在接待顾客时有迎声，做到唱收唱付，及时回答顾客的疑问。

手勤：扫条码准、装商品快，迅速准确地完成每一次客单。

眼勤：对捆绑商品、促销商品了如指掌，一看便知；散装商品实物与价单是否相符一看便知。充分做好防损监督工作。

脚勤：顾客交款时需要更换商品，需要收银员提供帮助的，要及时给予更换。残留在收银台前的物品，应及时提醒防损员归还。