

超市收银员个人工作心得体会总结 超市 收银员工作心得体会(实用7篇)

每个人都有自己独特的心得体会，它们可以是对成功的总结，也可以是对失败的反思，更可以是对人生的思考和感悟。那么你知道心得体会如何写吗？以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

超市收银员个人工作心得体会总结篇一

消费者进入超市购物所接触的营销人员主要就是收银员，收银员的形象代表了超市的形象。接下来就跟本站小编一起去了解一下关于超市收银员工作心得体会吧！

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。

这时，一位中年女士坚持说我少找给她50元钱，我反复回忆，钱明明递到她手上了呀？可这位顾客不听我的解释，仍然坚持己见。为了辨明真相，我只好暂时停下手中的工作，让领班带我和她一起到监控室看录像，录像显示，钱确实已找，是

顾客顺手将钱揣进了衣兜。虽然顾客向我道了歉，但一上岗就遇到这样的事情让我感到很委屈，眼泪也不争气地流了下来。领班亲切地教导我：“谁都免不了有失误，记住：工作中，顾客永远是对的。”

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。

我从事超市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，但我能够克服困难，努力学习，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，为超市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。

(1)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公款私挪的现象。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。

(2) 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；冷冻品、豆制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另一个袋中；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。

(3) 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。

我是一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司已经有将近二个多月的工作时间了。转瞬之间已经过去了好长时间，在这二个多月的时间里，我有过欢喜，也有过失落。自己不但学得了很多专业知识，同时也学会了人与人之间的交往，这对自己来说是十分宝贵的。同时也是自己取得的巨大进步。

也许世纪百悦的工作对大家来说，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，等我自己成为商场员工的时候，我才感觉到其中很多的困难，并没有想象中那么简单，那么容易，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！

通过近二个月的工作和学习，商场的工作我也可以应付自如了，或许说这些话有些自满，但当有状况发生时，公司的同事都会向我伸出援助之手。这使我心中不经万分感动。在这二个多月的时间里，自己一直保持着对工作 的热情，心态也是以平和为主。我深深的知道，作为一名世纪百悦的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。顾客永远是对的，不能与顾客发生任何的不愉快，所以我们要以会心的微笑去接待每一位顾客，纵然顾客有时会无理取闹，但我们也要做到沉着冷静，保持好自己的心态，尽量避免与顾客之间发生矛盾。

虽然自己做收银工作的时间不是太长，自身的专业素质和业务水平还有待提高，但是自己觉得只要用心去做，努力学习，就能够克服任何困难。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向老员工请教和学习，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。针对自己在工作中遇到的问题，探讨自己的心得和体会，也算是对自己的一个工作总结吧。

在这段工作期间内，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，使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位顾客，不要在工作中将自己的小情绪带进来，更不能在工作时间内聊天、嬉戏，这样会让自己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自己工作方面的专业知识，自己只有不断的学习，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工作了短短二个多月的时间，但给自己的感受却很深，无论是在自己做人方面，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。

超市收银员个人工作心得体会总结篇二

尊敬的各位领导：

我是一名入职不久的新员工，虽说是新员工，但在公司已经有将近三个月的工作时间了。转瞬之间已经到年底了，在这三个月的时间里，我有欢喜，也有过失落。自己不但学到了很多专业知识，同时也学会了人与人之间的交往，这对自己来说是十分宝贵的。同时也是自己取得的巨大进步。

也许超市工作对大家来说，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，等我自己成为一名超市员工的时候，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！

通过近三个月的工作和学习，卖场的工作我也可以应付自如了，或许这些话有些自满，但当有状况发生时，组里的人都会向我伸出援助之手的。这是我心中不经万分感动。这这三个月的时间里，自己一直保持着工作室的热情，心态也是一平和为主。我深深的知道，作为一名卖场的工作人员，坚决不可以把个人的情绪带到工作中来。顾客永远是对的，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顾客，纵然顾客有事无理取闹，我们也要做到沉着冷静，保持好自己的心态，尽量避免与顾客之间发生矛盾。

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，让胡克满意而归。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。

超市收银员工作总结

时光飞速而逝，整日中有收获，有经验，有，有教训，但我自身而言是充实的，我融入了超市大集体中。

从事超市收银工作不长的新人，我的自身素质和离工作要求还有的差距，但我能够克服努力学习，端正工，向有经验的人员请教和学习，能踏实，地本职工作，为超市的发展了应，现在自身工作中遇到的问题有如下心得与体会，也算对工作的总结吧。

二工作好商品装袋工作，将结算好的商品替顾客装入袋中是收银员工作的环节，不要以为该项工作是最容易不过的，往往该项工作做的不好，而使顾客扫兴而归，装袋作业的控制程序是：时刻为顾客着想，以顾客为优先。

三注意离开收银台时的工作程序，要将“暂停收款”牌收银台上，用链条将收银员通道拦住，将现金锁入收银机抽屉里，钥匙随身带走或交到值班班长保管，对了暂停收款要以礼貌

的请后来的顾客到的收银台结账，并为等候的顾客结账后方可离开。

四与微笑和的对消费者。人常说顾客上帝，这句话一点也不错，的服务了，整个超市才会的发展，亲和力，于他人亲近了。消费者才会如一家人，才会与超市为家，才能的招来顾客，月的工作经历让我成熟让我理解超市的经营理念，我只希望以我之心，以我之努力换来超市，的。

最后我要团结在超市周围，取长补短，的实践能力，工作能力，交际能力，沟通能力，为我超市发展而努力，为本职工作而努力。

超市收银员工作总结

时间飞逝来书院都已将尽三年了,眼看着书院从灰尘四起的叮铛建设中到现在宾客的络绎不绝,同事们忙碌的身影随处可见.而我一直都担任着收银工作.回头看看,从当初的手工入账到现在的千里马系统入账,从我一个人收银到现在四个人的编制,从最初的对内接待签单挂账到现在的刷卡、现金、支票等结账方式的频繁出现,从最初的被培训到现在的培训新人,想想在此过程中我也在不断地学习着、总结着、规整着.

骄人的业绩才是员工最大价值的体现,而收银工作就是准确计算收入的基本工作.,收银工作看似简单,但需细心谨慎专心到位来不得半点马虎,稍不留神就可能给公司造成重大损失给团队造成不良影响,工作过程中面对形形色色的各类客人,我会用平和的心态和对工作的热情,一丝不苟的收好每一笔单对好每一笔帐,为客人提供快捷地结帐服务,实现零投诉是我们收银工作今年最大的目标.

今年我们的接待任务很重,而收银员有2名同事相继离开,培训新人也成了我们今年的重点之一,根据收银的专业知识和收银的工作经验做出简明易懂的课件加之理论与实践相结合,制

定培训计划,新收银员谢颖也已经过三周的培训能够独立上岗.

希望今后我们收银这只团队同心协力把餐饮部的收银工作做好,为书院的明天献出自己的力量.

超市收银员工作总结

我从事超市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,但我能够克服困难,努力学习,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,为超市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.

超市收银员个人工作心得体会总结篇三

我们超市早上八点半就开始营业了,一直开放到晚上的十点半,共计十四个小时。我们收银员分为两个班子,早班和晚班。早班需要从上午八点半工作到下午两点半,然后换班,另一个班次则一直工作到超市关门,虽然是晚上十点半,但基本上十点钟的时候超市就会进行清场了,催促还未离开的客人早些去排队结账。除此之外,每个班次还需要安排三到四个人进行值班,值班的人员在中午的时候是不能离去的,而不值班的人员可以在中午十二点或是晚上六点的时候,有半个小时的时间去吃饭,休息。这个时候也是我们工作中最幸福的时候,因为在工作期间我们是不能够交谈的,而下班之后又因为很疲惫,所以只想早早的回家休息,和同事之间的沟通交流的时间都很少,也只有在一起吃饭的时候还有一些时间。

作为一名收银员,最重要的就是细心,对于客户的每一件商品我们都需要进行扫码,计算出总价格,然后收费。如果客户的账单总价不是整数,或者不是五毛的话,我们则是以一

毛钱一个软糖的价格做抵扣，比如一位客人的商品是27.9元，我们收到了30元，要找给他2.1元，但实际上，我们会给客户2元钱以及一颗糖，除非是客户要求要这一毛钱，我们才会给，不然都是默认的给予糖果。不得不说超市这种做法其实是在取巧，毕竟实际上几块钱一斤的糖果，折算下来一颗还不值一毛钱，超市既能把滞销的糖果处理掉，又能赚些小钱，而顾客也嫌一毛两毛的太麻烦，这样做双方都满意。

每天下班的时候，我们都需要进行对账，每件商品在每个收银台销售出了多少量，这些都是有记录的，而如果数目对不上，一般都是我们漏扫了，而顾客出门的时候也没被安检门检测出来，这种情况下就只能由我们自己赔钱了。我曾经就有过两次漏单的情况，虽然都是些几块钱的小物件，但这也说明来了我的工作水平还不够，还需要提高。

不得不说，在超市里做收银员是一种很锻炼人的工作，因为我们每天都需要站上好几个小时，而且还得弯着腰，一天下来，腰酸背痛的。不过作为超市的员工，我们还是有一些小福利的，很多商品我们都可以打折购买，比直接购买要便宜很多，我买的最多的就是甜食了，毕竟甜食能够让人开心呀，工作了一天，在辛苦之余吃上一份美味的甜食，没有什么比这更幸福的事情了。

超市收银员个人工作心得体会总结篇四

我是一名不到3个月的新员工，这些日子以来错误连篇，让领导有些失望了，更别说带新员工了。领导给了我很大的压力，但俗话说的好，没有压力就没有动力！培训新员工是老员工的职责，我们耐心的教，他们细心的学，日常工作中多加细心，出现的错误就会很少。毕竟师傅领进门，修行在个人！好的结果都是自己练出来的！带领新员工的同时自己也在学习，吃一堑长一智嘛！

我会把我所学的所知道的知识会毫无保留的教给新员工，把

我的经历与错误警告于他们，把好的一面展现给他们，让新员工超越自己。正所谓长江后浪推前浪，一浪更比一浪强。然而收银这个工作把一个人的细心度提高了很多，毕竟，人往往在磨练中成就自己！

我的信念依然那么的坚定而执着，别人能干好的我也能干好，绝不会因为一些错误而退缩，越干不好我越更加努力把它干好，我保证绝不犯同样的错误，我更加的相信，我们收银部在翟清华的带领下，一定是一支精明能干敢于挑战超越自我的团队！

xxx购物广场即将盛大开业，全体领导以及员工全部都拭目以待，收银部是商场一道亮丽的风景线，也是服务的最后一个关口，我们东安集团以至高无尚一流的服务和物美价廉的商品来征服广大群众，同时我们收银部一定会打赢这场开业的硬仗！

超市收银员年终述职报告

超市收银员辞职信

寒假超市收银员社会实践报告

超市收银员的辞职报告五篇

超市收银员的辞职报告集合六篇

超市实习心得体会

超市工作述职报告

超市收银员个人工作心得体会总结篇五

我是xxx进入超市工作已经三年了，这三年之间，我一直都

在努力的工作和学习。能够进入超市和这么多有趣的朋友一起工作真的很开心。今年我们一起面对了一个很大的困难，但是我们依旧坚持了下来，这证明了我们的团结和决心。所以对于今年而言，我认为我们是进步了不少了的，希望领导也能够看到我们这个团体的进步，也能看到我个人的进步。

在收银员这份工作上，我们首先要保持的就是一份细心和谨慎。这是一个直接与金钱打交道的工作，任何一点损失都是对这份工作的不负责，以及对超市给予我们的信任的辜负。所以不管如何，我都时时刻刻的提醒着自己，千万不能出现一些这样的差错，让超市受到损失，也让我自己受到损失。这一年，我时刻鼓舞自己、鞭策自己，让自己能够保持着一个清醒的头脑去工作，去处理好任何一件事情。在我的不断努力之下，我也成功的完成了自己所希望的事情，零失误的好成绩自然也是让我骄傲的。

收银员是一份很谨慎的工作，还记得今年年初，我差一点就造成了一个小问题，当时人太多了，在结账的时候一个防盗栓差点忘记取下来了，好在顾客快要走的时候我发现了，赶快取下来了，不然在大过年的，让被人难堪，也给自己造成了麻烦。所以做事还是要谨慎的，尤其是对于我们这份前台工作来说，更是要保持一个很好的状态，不然自己可能会就遇到一些不必要的烦恼。

今年这一年真的过得飞快，度过了一些难关，整个日子就变得飞速起来了。以前对时间的把控不是很好，但是在这一年，我工作的速度和方式都有所改进，所有顾客对于我的工作来说，都是给予了一个认可的。还记得以前因为自己手脚太慢了被很多顾客指责，甚至有时候还会被投诉，但是现在不会了，我在工作上保持着非常精准的速度，既不会让在后面等待的客户感到着急，也不会在自己的工作上出现疏漏。这是我个人这段时间的成长吧。

今年虽然已经画上了句号，但是对于下一年，我想我一定会

更好的去实现自己更多的价值，展现出自己更多的能量来，让我继续收获属于这段时光里的光芒和希望。我会加倍努力，往前冲的。

超市收银员个人工作心得体会总结篇六

时光飞速而逝，整日中有收获，有经验有教训，但我自身而言是充实的，我融入了超市大集体中。

从事超市收银工作不长的新人，我的自身素质和离工作要求还有的差距，但我能够克服努力学习，端正工，向有经验的人员请教和学习，能踏实地本职工作，为超市的发展了应，现在自身工作中遇到的问题有如下心得，也算对工作的总结吧。

一、遵守超市纪律

与现金直接打交道的收银员，我遵守超市的作业纪律，收银员需要在营业时身上不可带有现金，以免引起不必要的误解和产生的公款私挪的。收银员在收银作业的不可擅离收银台，以免钱币损失，或引起等候结算的顾客的不满与抱怨。

二、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员工作的环节，不要以为该项工作是最容易不过的，往往该项工作做的不好，而使顾客扫兴而归，装袋作业的控制程序是：时刻为顾客着想，以顾客为优先。

三、注意离开收银台时的工作程序

要将“暂停收款”牌收银台上，用链条将收银员通道拦住，将现金锁入收银机抽屉里，钥匙随身带走或交到值班班长保管，对了暂停收款要以礼貌的请后来的顾客到的收银台结账，

并为等候的顾客结账后方可离开。

四、与微笑和的对消费者

人常说顾客上帝，这句话一点也说错，的服务了，整个超市才会的发展，亲和力，于他人亲近了。消费者才会如一家人，才会与超市为家，才能的招来顾客，月的工作经历让我成熟让我理解超市的经营理念，我只希望以我之心，以我之努力换来超市的。

最后我要团结在超市周围，取长补短，的实践能力，工作能力，交际能力，沟通能力，为我超市发展而努力，为本职工作而努力。

超市收银员个人工作心得体会总结篇七

2。为确保客房出售质量，严格执行《三级查房制度》。酒店的主营收入来自客房，从事客房工作，首当其冲的是如何使客房达到一件合格的商品出售，它包括房间卫生、设施设备、物品配备等，为了切实提高客房质量合格率，我部严格执行“三级查房制度”，即员工自查、领班普查、主管抽查，做到层层把关，力争将疏漏降到最低，并且还增加了《返工单》分析和《主管查房记录》，对客房各项指标的检查用数据来反映存在的问题更直观，据统计，我部在xx年客房质量达标率为98%。

3。执行首问责任制实施首问责任制要求处在一线岗位如前厅、总机、服务中心所掌握的信息量大，如海陆空的交通信息、旅游资讯、各重要单位的电话号码等等，还有员工处理事情的灵活应变能力，对客服务需求的解决能力。首问责任制是在正式执行前，已做好各项准备工作，要求各岗位广泛搜集资料，加强培训学习，扩大自己的知识面，以便更好的为客人提供服务。首问责任制从今年元月份正式执行以来，工作较去年有了很大的进步，去年有多起因转手服务而耽误客人

时间使客人生气、投诉事件，今年无一起。

4. 开展技术大练兵，培养技术能手，切实提高客房人员的实操水平。为了做好客房的卫生和服务工作，管家部从今年8月起利用淡季，对楼层员工开展技术大练兵活动，对员工打扫房间技能和查房技巧进行考核和评定。从中发现员工的操作非常不规范、不科学，针对存在的问题，管区领班级以上人员专门召开会议，对存在的问题加以分析，对员工进行重新培训，纠正员工的不良操作习惯。通过考核，取得了一定的成效，房间卫生质量提高了，查房超时现象少了。

5. 建立“免查房制度”，充分发挥员工骨干力量，使领班有更多时间与精力将重心放在管理和员工的培训工作上。为了使员工对客房工作加深认识，加强员工的责任心，今年10月份，管家部与各班组的员工骨干签定《免查房协议》，让员工对自己的工作进行自查自纠，并让员工参与管理，负责领班休假期间的代班工作，充分体现出员工的自身价值和酒店对他们的信任，使员工对工作更有热情。到目前为止，4人免查房中无一人出现过大的工作失误。如此一来，减轻了领班在查房上的工作量，有更多的时间与精力放在员工的管理和培训工作上，真正发挥了做为基层管理人员的工作职能。

6. 开展各种“兴趣班”，丰富员工的业余生活，从而提高员工的素质。近两年，随着我店客源结构的不断扩展，经常会有一些境外团，如日本团、东南亚一些国家的团队入住我，与客人在语言交流上的障碍成为我们做好外宾服务的最大难题。为了与时俱进，我们利用来店实习外语专业的实习生，办起了“外语兴趣班”，给我们的员工进行日常（英语、日语）用语的培训；考虑到酒店商务楼层的开发增配了电脑以及开通了网线，员工对电脑均很陌生，我们同时办起了电“电脑班”，还开办了“美术班”，此举，一方面体现了有特长的员工在酒店的价值，另一方面，增长了员工的知识面，丰富了员工的业余生活。