

# 商场收银工作心得(汇总8篇)

通过教学反思，我们可以不断地调整自己的教学策略，提高教学效果，满足学生的学习需求。这里整理了一些与工作心得相关的经典案例，希望能够给大家带来一些灵感和启发。

## 商场收银工作心得篇一

尊敬的各位领导各位同仁：

大家好。

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！

## 商场收银工作心得篇二

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，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“巴黎春天百货有限公司”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，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年八月，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九月，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，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“巴黎春天百货”盛大启幕的时刻，期盼明日的“巴黎”会更加的辉煌，灿烂！

## 商场收银工作心得篇三

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，特别是特价商品信息，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。下面是本站为大家带来的商场收银员工作心得，希望可以帮助大家。

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。

光阴似剑，时光如梭，转眼xx年已经过去了，我们满怀喜悦迎接新的一年。在以前的工作过程中经历了许多事情，从工作过程中也总结了许多经验和教训。

我于xx年6月到商场工作，作为一名收银员，我总结了以下内容：

- 1、 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。
- 2、 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，要注意自己的仪容、仪表，动作要大方，举止文明，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，特别是特价商品信息，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，有时自己心情不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，不过我会尽量注意自己在工作中保持良好的心态。

总之，我非常感谢领导对我的支持和帮助，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！

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，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“巴黎春天百货有限公司”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。

关闭电源，等收银组长及保安收完款袋后在员工通道撤离。

二零xx年八月，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。

二零xx年九月，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，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“巴黎春天百货”盛大启幕的时刻，期盼明日的“巴黎”会更加的辉煌，灿烂！

## 商场收银工作心得篇四

(1)作为一个直接处理现金的收银员，我认为必须遵守超市的操作纪律。

收银员在营业时不要随身携带现金，以免产生不必要的误会和可能的公款私转。收银员不得擅自离开收银台，以免硬币丢失或等待结算的顾客不满和投诉。收银员不要为亲友结算收款，以免造成不必要的误会和可能出现的内外勾结的“盗窃”，收银员以低于原价的收款登录收银机，以企业的利益为他人的私利谋利。在收银台，收银员不允许留下任何个人物品。因为可能有顾客退货或临时决定随时不在收银台购买的商品，如果收银台上有个人物品，很容易与这些商品混淆，造成误解。收银员不允许随意打开收银机的抽屉核对数字和清点现金。随意打开抽屉，不仅会引起人们的注意，造成不安全因素，还会引起人们对收银员作弊的怀疑。没有启用的收银通道一定要被连锁封锁，否则个别顾客会趁机不结账就把商品带出超市。收银员不应在营业时间看报和谈笑，应时刻注意收银员面前和视线内的情况，防止和避免出现不利于企业的异常现象。收银员要熟悉店里的商品，尤其是特价商品，以及相关的经营情况，以便顾客提问时随时给出正确的

答案。

## (2) 做好货物的装袋工作。

为客户将结算好的货物打包成袋，是收银工作中的一个环节。不要以为顶岗最轻松，因为工作没做好，客户很失望。装袋操作的控制程序是：底部装袋硬而重的物品；两箱用包装袋包装的方形或长方形货物作为支架；瓶装或罐装物品放在中间，避免因外部压力而损坏；袋子上方放置易碎物品或轻泡物品；冷冻产品、豆制品等易产生水分的产品和易产生汁液的产品，如肉类、蔬菜等，在放入大购物袋前，应先用包装袋包装，或未经顾客同意放入大购物袋的产品，不应高于袋口，以避免顾客携带时的不便，不能用一袋包装的产品，应放入另一袋；超市在促销活动中发送的广告页或礼品应确认已放入包装袋。装袋时，绝对要避免不是一个客户的商品放在同一个袋子里的现象；对于无法装袋的特大型商品，用绳子捆绑，方便顾客携带；提醒顾客带走所有装在袋子里的货物，以防他们在收银台忘记拿走货物。

## (3) 离开收银台要注意工序。

离开收银台时，将“暂停收款”卡放在收银台；用链子堵住收银通道；把收银机抽屉里的现金全部锁好，钥匙一定要随身带走或者交给值班长保管；告知附近收银员离开收银员的原因和返回的时间；离开收银台前，如果有客户等待结算，不要立即离开，请收获后的客户礼貌地到其他收银台结账；离开前检查一下等候的顾客。

## 商场收银工作心得篇五

光阴似剑，时光如梭，转眼xx年已经过去了，我们满怀喜悦迎接新的一年。在以前的工作过程中经历了许多事情，从工作过程中也总结了许多经验和教训。

我于xx年6月到xx商场工作，作为一名收银员，我总结了以下内容：

1、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。

2、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，要注意自己的仪容、仪表，动作要大方，举止文明，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，特别是特价商品信息，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，有时自己心情不好的时候，对顾客语气稍重一点，有时也顶撞顾客，不过我会尽量注意自己在工作中保持良好的心态。

总之，我非常感谢领导对我的支持和帮助，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！

导购员年终总结 设计员年终总结 质检员年终总结 仓管员年终总结

## 商场收银工作心得篇六

2. 识别假钞，对假钞予以没收；

3. 负责商家的电费、单据购买费等费用的收缴，每日及时将所收现金交给市场出纳；

4. 负责登记所收商家各类费用的台账，做到帐实相符；

5. 随时接听总台电话，认真、热情地接待顾客的咨询，热情为顾客进行导购；

7. 完成上级领导交办的其他工作。

## 商场收银工作心得篇七

2、负责营业前的各项准备工作,确保收银工作正常进行;

4、做到唱收唱付，文明接待每一位顾客，切实提高服务质量；

5、认真核对款、单、物，做好交接的手续，按“营业额”如数上交营业款；

6、负责检查使用的收银机、计算器、验钞机等设备，并做好清洁保养工作；

7、完成上级交付的其他事务，向收银领班提出合理化建议或意见，不断优化收银规范。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

## 商场收银工作心得篇八

后知后觉，一个月的实践也已落下了帷幕。从刚开始的生熟，到后来慢慢的熟悉，也经历了一番磨炼，这期间感触颇多，让我得到了许多经验，同时也付出很多汗水，懂得了得与失乃必然的，不过我从中领悟到了许多道理，让我受益匪浅，回顾这一个月的工作历程，虽紧张但很充实，虽忙碌但也充满喜悦。越是平凡，越能彰显它的独特，它给我带来的体验，在我的成长过程中，增添了不少色彩，同时也丰富了我的人生阅历。

看似简单的一份工作，却无处不述说这它的难处。有人说，收银员的工作是枯燥的，每天在同一个收银台工作几个小时，重复着相同的工作，但我说，这份工作是神圣的，一声亲切的问候，一个甜甜的微笑，接近了顾客与我们之间的距离。面对数不清的顾客，其中必然免不了艰苦，“吃得苦中苦，方为人上人”，只有经过艰苦的洗礼，才能领会生活的美好，坚守“顾客就是上帝”的宗旨，面对顾客的疑问，要细心的解答，面对有些顾客的刻薄，要学会忍耐，从所受的委屈中吸取教训，用真诚的微笑来面对顾客，行之有效的微笑服务。刚开始独立上机，心理免不了紧张，生怕自己出错，由于对收银机不太熟练，可能速度有些迟缓，使顾客有些埋怨，得向顾客耐心解释，然后慢慢的熟练上机。并且要学会调节自己的心情，保持最佳状态面对工作，用最好的心态面对错误，从失误中吸取教训，总结经验，以面对以后发生的事情，做好自己的本职工作，然后，用自己的真诚面对工作中所发生的事，处理好疑难的问题。

对待工作要尽心尽力，上班时要用心学习，所谓学无止境，学习工作过程中所需要的知识和经验。学会充实生活，合理的安排好工作于生活的问题，学习相关工作方面的知识，来丰富自己的内心世界，增加工作体验。要熟悉超市里的商品，尤其是特价商品，以及有关经营状况，以便顾客提问时及时作出正确的解答。对待不同的顾客，需要不同的方式，有针

对性的解决顾客的问题，要热情，大方帮助顾客，把顾客的利益放在第一位，遵循“顾客至上”。工作中，要求认真仔细，不得带入任何私人感情，以免影响工作质量，造成不必要的失误，要全心全意的服务顾客。并且要正确的定位自己，不能眼高手低，好高骛远。在日常工作中，虚心向同事请教，吸取经验，决不能不懂装懂，还得与同事相互交流，增进感情，同时相互交换工作心得，提升对该工作的认知程度。要利用一切机会向同事学习，这样对自己的工作帮助也很大。加强自身修养，提升自身的素质，用自己的行动来证明作为一名大学生所需的价值所在。

作为一名大学生，只有经历各种历练，才能真正的成熟，在实践中明白社会和企业的需要，同时也了解了社会的现状，才能更好的为自己的未来计划，为自己的人生寻找彼岸，在创新中寻觅梦想，每一个人，都需要经历磨练后，才能化蛹成蝶，冲破种种束缚，才得以真正的成长。或许在别人眼里，这是一份不起眼的工作，但在我眼中，她无处不显示着独有的魅力，锤炼意志，提升能力，增加经验等，都是它给我带来的财富。无论多么渺小的工作岗位，都会在它自己的领域散发出属于它的光芒，在茫茫社会中，寻找属于自身的价值，创造美好的未来。