百货收银工作总结

新的一年即将迎来，回顾2016年，作为收银员的我在福润德百货购物中心，工作积极主动，观念上不断树立事业心和责任心，并围绕着收银的工作性质，严格要求自我，求真务实。在这一年，使我对服务行业有了更深的认识。

收银工作处于商场的前端，是体现公司形象的重要部门。做一名优秀的收银员要具备优良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，踏实服务，勤于学习，提高技能，做到对企业负责，对消费者负责。

要想成为一名优秀的收银员，就必须具备以下素质：第一，要具备良好的工作姿态，高效严谨的工作效率，收银员直接与钱款接触，因此在收款中要注意做到唱收唱付，收款时，要认真核对金额，再准确入机，不能出现多收少收，第二，要能认真遵守各项规章制度，具备严谨的职业操守，严格按照财务制度流程处理收款事宜，有相关部门签字后才可调账，退货2000元以上要有当班老总签字，第三，要具备优良的服务态度，商场每做一档企划促销活动，都要给顾客耐心的讲解促销活动内容，让顾客能享受到百货等各业态的促销活动，当顾客有疑惑询问时，务必做到有耐心，有热心的讲解。我在这一年的工作中，督促自己按照以上要求做好收银工作。

在这一年中，我虽然每天重复着相同的工作，但我也体会到了收银工作的许多乐趣。在为顾客推介福润德的促销活动时，顾客了解到消费后返的券还能在福润德其他业态使用后，顾客的满意让我很欣慰。

收银员在一个大集体中，属于福润德大家庭这个组织，我既能感受到福润德大家庭的温馨，又能体会到我们收银员这个团队的团队力量。还记得，我们百货一名导购的丈夫患了重病，福润德的领导号召全体成员伸出爱心之手，当时的我非常感动，因为福润德集团关心关爱每一个平凡普通的员工，大家也都非常积极的为这名导购献了一份爱心。在收银员这个团队中，收银员之间更是互帮互助，荣辱与共，我们一同开早会，一同学习活动内容，不明白的相互探讨弄清楚。有时，工作之余我们还会聚餐，互相增进感情，加强交流。

我更要感谢工作中给予我帮助的各位同事和我的领导，两位总收对我们收银员都十分关爱，而黄主管对我们的工作也是高标准，严要求，促销活动的新内容她会第一时间通知我们每一个人直到弄清楚，搞明白。黄主管对我们也十分爱护，她了解我们，对我们工作生活中遇到的问题都会想办法及时解决，让我们感受到团队建设非常有力。

我们欣喜的迎接新的一年，希望在新的一年认真工作，生活美好。新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我会以极大的热忱在新的一年踏实积极的工作，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平。相信公司的发展更加美好。

鲁灵灵

二〇一六年十二月二十一日