

# 商场收银工作心得体会(实用6篇)

10. 写读书心得是对自己知识储备和学习成果的呈现和展示，让我们更好地认识自己的学术造诣和进步。以下是一些经过整理和筛选的培训心得范文，希望能给大家在写作过程中提供一些思考和借鉴。

## 商场收银工作心得体会篇一

我从事商场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。

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。

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。

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。

上面就是我在实际工作中的一点想法，请各位领导和同事批评指正。

## 商场收银工作心得体会篇二

通过这次商场收银培训学习，为加快调整进度提供有力的软环境，使调整工作一步一个脚印地向前发展，从而达到区域

百货经典的经营格局，在此分享心得体会总结。下面是小编为大家收集整理商场收银培训学习心得体会总结，欢迎大家阅读。

商场收银培训学习心得体会总结篇1销售是一门艺术，作为珠宝销售员，讲求语言的技巧，让顾客买到满意的珠宝是应该时刻考虑的，下面一下在销售时应该注意的几个方面：

## 1、以良好的精神状态准备迎接顾客的到来

销售珠宝相对于其他商品人流量较少，珠宝营业员经常在很枯燥的等待。如果是专业店就应给营业员一个好的环境和气氛，如放些轻音乐及一些专业杂志。在顾客未进入店内时，无须长时间地笔直站立。而当顾客进入或准备进入店内时立即礼貌地站起，并用微笑的眼光迎接顾客，亦可给予一定的问候，如“您好”！“欢迎光临”。如果是综合商场，营业员就应时刻准备接待顾客，当有顾客步行于珠宝工艺部时要尽可能地采取措施引起顾客对你柜台的注意，如做出拿放大镜观察钻石的动作，拿出某件商品试戴等等，这样就可能会使顾客产生对你柜台的兴趣，实际上就是一个小小的广告。

## 2、适时地接待顾客

当顾客走向你的柜台，你就应以微笑的目光看着顾客，亦可问候一下，但不宜过早地逼近顾客，应尽可能的给顾客营造一个轻松购物的环境。当顾客停留在某节柜台并注意去看某件饰品时，你应轻步靠近顾客，建议不要站在顾客的正前方，好的位置是顾客的前侧方，这样既减轻了面对面时可能造成的压力，也便于顾客交谈，因为侧脸讲话要比面对面时顾客抬头给你讲话省力的多，而且也尊重顾客。另外，营业员还可以劝顾客试戴，这就要求给顾客一个不戴难以挑选合适首饰的信息，同时还要打消顾客怕试戴后不买可能遭到白眼的顾虑，从而毫无顾虑地让你拿出首饰来。

### 3、充分展示珠宝饰品

由于多数顾客对于珠宝知识缺乏了解，因此，营业员对珠宝首饰的展示十分重要。许多营业员当顾客提出拿某件首饰时，便机械地打开柜台，拿出后便递交顾客，个别的夸一下款式。其实当你开始拿出钻石首饰时，首先应描述钻石的切工，而且要用手不停地摆动钻饰，手动口也动，把该描述的话基本说完在递给顾客，这样顾客很可能会模仿你的动作去观察钻石，并且会问什么是“比利时切工”，什么是“火”……。营业员便可进行解答。这样的一问一答，是营业员展示珠宝饰品的技巧，不要只是局限在自己的描述中，这样容易产生枯燥无味的感觉。在顾客挑选款式出现挑花眼的情况时，营业员应及时推荐两件款式反差较大，且顾客选择观察时间较长的饰品，应重新描述二者款式所代表的风格。这样容易锁定和缩小顾客选择的风格和范围。

### 4、利用顾客所提出的质疑，尽可能抓机会介绍珠宝知识

顾客所了解的珠宝知识越多，其买后感受就会得到更多的满足。当一位女士戴上新买的一枚钻戒去上班，总是希望引起同事们的注意。当别人看到这枚钻戒后，她便会把所知道的有关钻石知识滔滔不绝地讲一遍，充分得到拥有一颗钻石的精神享受，同时她也在为你做广告。常言道：“满意的顾客是最好的广告”，“影响力最强的广告是其周围的人”。但如果你不管顾客是否愿意听，不分时机的讲解珠宝知识，也会招来顾客的厌烦。因此时机很重要，在销售的整个过程中抓住机会，尤其是当顾客提出质疑时。

### 5、引导消费者走出购买误区，扬长避短巧妙地解释钻石品质

由于有些营销单位的误导，使许多消费者购买钻石时要求产地是南非的，且净度是vvs级的，评价是极好的等等。遇到此类问题营业员既不可简单地说没有，也不应毫不负责地说有。比如当顾客问有无南非钻时，我们可以先肯定说有(否则顾客

可能扭头就走)，随后再告诉消费者实际上钻石的好坏是以4c标准来衡量的，南非产量大，并非所有钻石都好，而且世界上大部分钻石均由戴比尔斯进行统配，倒不如说我们的钻石均来自戴比尔斯。对于钻石的品级，营业员在给顾客拿证书时，应首先掌握主动权，即在递给顾客前先看一下，并根据品级扬长避短地先对钻石做一肯定，这犹如给人介绍对象，假设把净度当作身材，白度当作长相为顾客去推荐，结合钻石分级原则和条件以及价格比说服顾客。

商场收银培训学习心得体会总结篇2xx年，我部门认真贯彻落实上级领导的指示精神和具体要求，继续发扬创业时的艰苦奋斗精神、强化队伍建设、抓好市场营销、确保安全质量、开源节流、增收节支、大胆的开拓从而取得了良好成绩。

作为刚踏入社会的我，深知自己要学的东西有很多很多，而对即将踏入的工作岗位又有着太多的陌生和神秘，在这种矛盾心理的促使下，我满怀着信心和期待去迎接它。

在工作中，虽然我只是充当一名普通而重要的收银员的角色。在这段时间的工作中，我发现要能自如的做好一项工作，无论工作是繁重、繁忙还是清闲，要用积极的态度去完成我们的每一份工作，而不是因为工作量比例的大小而去抱怨，因为抱怨是没有用的。我们更要做的是不要把事情想的太糟糕，而是要保持好的心态面对每一天。因为快乐的心态会使我们不觉的工作的疲惫与乏味。

## xx公司经营概况

### 二、xx工作总结

(1)安全创稳定。酒店通过制定“安全第一、质量为主”等项安全预案，做到了日常的防火、防盗等“六防”，全年几乎未发生一件意外安全事故。在酒店总经理的关心指导下，店级领导每天召开部门经理反馈会，通报情况提出要求。保安

部安排干部员工加岗加时，勤于巡逻，严密防控。在相关部门的配合下，群防群控，确保了各项活动万无一失和酒店忙而不乱的安全稳定。

(3) 员工是酒店的主导。1、为全面了解掌握我酒店的市场态势，组织多次营销会议，结合目前客户来酒店的消费情况，进行调查，分析客户的消费档次，建立abc客户，做到全程跟踪服务注意服务形象和仪表，热情周到，最大限度的满足客户的要求。我们在管理费上严格控制。行政人员多是身兼数职。在业务招待费上，本着花小钱、办大事、办好事、办实事的原则。采取一切措施避免不必要的开支。

2、在饭店的任何一个角落都是彬彬有礼的服务人员，规范的操作、职业的微笑、谦恭的神态，让客人无时无刻不受着礼仪文化的熏陶。处于社会中的个人永远都在受着周边人的影响，所谓人以群分，礼仪文化不仅使饭店人素质提高，也在有益地影响着客人，提升着整个社会的素质与涵养。

3、应该改变传统的对待员工的态度。人是管理中的主体，这是所有的管理者都小、应该把握住的。管理中的上下级关系只是一种劳动的分工，不是一种统治与被统治的关系；相反，现代管理理念告诉我们：管理是一种特殊的服务，管理者只有做好对下级的服务，帮助下级在工作中作出优异的成绩，管理者自己才会拥有管理的业绩。

### 三、归纳

酒店缺少一种能够凝聚人心的精神性的酒店文化。一个民族有它自己的民族文化，一个酒店同样也需要有它自己的酒店文化。酒店文化的建设不是可有可无的，而是酒店生存发展所必需的。当酒店面临各种各样的挑战时，又需要酒店中所有的人能够群策群力，团结一致，共度难关。

以上是我此次工作的一些感受和想法，作为一种感受，它

可能有很多的主观的痕迹，不过只有员工才能真正体会到这种感受，因此，希望管理者在做出决策前，除了站在酒店的利益考虑的同时能多为员工考虑，只有这样的决策才能得到更多员工的支持。最后，感谢酒店能提供这样的工作机会，感谢领导的帮助，在此祝愿酒店能够越办越好，一年比一年赚的多。临汾虽然有很多强势的酒店，但是除了我们没有能够超越他们。商场收银培训学习心得体会总结篇3一、经营业绩稳步上升，销售突破亿元大关。实际销售完成年度考核计划的130%，同比增长15%，所实现的纯利同比增长381%。确立了武商建二在青山区域市场的领先市场地位。经营调整成效凸显。全年引进新渠道104个，淘汰品牌123个，调整率达70%以上。全场七大品类均实现20%以上的增幅，最高和最低毛坪较去年增长26%和13%。两个工程两手齐抓。“打造20个百万品牌”和“引进10个成熟品牌”的“两手抓”工程，有21个品牌实现了销售过百万的业绩，整体销售同比增长36%，占全场销售总额的27%。扩销增利企划先行。突破常规，通过整合资源，把握热点，推出个性化的营销活动，在营销造势上始终保持区域领先优势。

二、服务体系不断完善，现场管理成效斐然xx年建二狠抓现场管理，全面推行“亲情式服务”体系，在一线员工中开展“服务意识”的大讨论。对商场硬件设施进行了全面维修和整改，使卖场形象焕然一新。

三、“执行”观念深入人心，人力资源不断挖潜。以“打造企业执行力”为指导思想贯穿全年的培训工作。共进行了900多小时，万余人次的各类培训，真正实践了建立学习型组织，培养知识型人才的工作要求。进行了两次较大规模的轮岗，涉及岗位异动37人，在员工中形成了强烈的反响。

xx年的工作成绩显著，但也存在以下六点制约企业发展的问题：问题一：经营结构与发展目标不协调的状况依然非常明显。问题二：对市场形式的预见性与具体经营举措实施之间存在矛盾。问题三：促销形式的单一性和不可替代性禁锢了

营销工作的发展。问题四：日常性的销售与热点性的销售差异仍未缩小，反而有扩大的趋势。问题五：全场性应季商品的货源及结构问题没有改变。问题六：供应商渠道的整合在xx年虽有改变，但效果并不明显。200x年，青山周边区域的商业竞争将日趋白热化。面对前有中南销品贸的整装待业，后有青山百货的步步紧追，我们将从以下几个方面重点入手：

一、抓春节市场，确保开门红，誓夺年度目标以春节营销工作为先导，全面实施旺季市场经营战略，确保一、二月份开门红及年度经营目标的顺利实现。

二、准确把握市场定位，实施差异化经营略微调高经营档次，跟青商、徐东、销品茂实行整体错位，打造区域时尚百货。特别是在区域市场内实现主流品牌独家经营的格局。

三、组建货品部，实施进销分离，加大招商调整力度通过组织架构的健全，为加快调整进度提供有力的软环境，使调整工作一步一个脚印地向前发展，从而达到区域百货经典的经营格局。

四、以四楼的改造与经营为契机，全面整合场内资源做强做大是企业经营的第一要务。以开发扩大四楼经营面积和内容作为xx年的首要任务，进一步提升商场的经营功能，开发新的经济增长点。

五、狠抓百万品牌，全面发挥二八效应要从招商、装修、营销、人员、考核等各方面全面整合，提高百万品牌的成功率、成活率，使已有的百万品牌发挥领军作用。

六、狠抓渠道优化，减小因供应商实力弱对经营造成的制约在渠道整合上选择有实力的品牌和供应商，淘汰或择优选择一些非厂商或一级代理商的供应商，在营销、价格、货源、退换货等方面争取更多的政策。



## 商场收银培训学习心得总结

### 商场收银工作心得体会篇三

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!

\_\_\_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!

### 商场收银工作心得体会篇四

直属上级：客服部经理

适用范围：卖场客服部主管

岗位职责：

- 1、注重部门礼仪礼貌，提供公司良好的外部形象；
- 2、维持良好的服务秩序，提供优质的顾客服务；
- 3、提供信息，做好顾客与公司沟通的桥梁。

主要工作：

- 1、每日检查员工礼仪服饰；
- 2、检查员工的客服工作流程，确保服务质量；
- 3、做好顾客投诉和接待工作；
- 4、以身作则倡导“顾客至上”的经营理念，杜绝员工与顾客争执现象；
- 5、与政府职能部门协调、联系，保证商场良好的外部环境；
- 6、做好会员的招募和大宗顾客的拜访；
- 7、指导赠品发放、顾客存包和退/换货工作标准化作业；
- 8、制定客服员工排班表；
- 9、负责安排本部员工专业知识的培训及员工的业绩考核；
- 10、负责安排商场会刊的发放与追踪，确保执行商场的各种促销活动；
- 11、指导提货处工作按公司规范执行。

辅助工作：

- 1、负责责任区域的环境卫生，为顾客提供良好的购物环境；
- 2、协助做好出/入口处的客流疏导和保安工作；
- 3、协助前区促销商品的理货、补货。

## 商场收银工作心得体会篇五

我是一名入职不久的新员工，虽然说是新员工，但在公司已经将近三个月的时间了，在这短短的时间里，我有欢喜也有过失落。欢喜的是自己不仅仅学到了很多的专业知识，同时也学会了人与人之间的交往，失落是因为刚刚入职，有很多问题不能很好的解决，同时也会有很多的不适应。但这些对自己来说都是十分宝贵的，也正是这些，让我得到了成长。

由于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，但自己觉得只要用心去做，努力去学习，就能够克服困难。我要树立良好的形象，因为我不仅仅代表着我自身，更代表着公司的形象。这是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。

首先，集团的文化深深的吸引了我，使我每天都能保持比较好的心态，因为快乐的心态会使我们不自觉的工作的疲惫与乏味，早上的晨歌不但体现了企业的文化，而且还使之融入到我们的理念当中。晚班后的上课内容更是丰富了我的知识。

然后，就是信合人的积极、乐观的精神、根深蒂固的服务理念及精炼业务素质激励着我。也正是他们，使自己在这段工作期间感觉到很大的不足。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。

第三. 在工作之余, 自己还应该多学习商品和财会方面的专业知识, 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。

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。

时光飞逝, 虽然自己在这份岗位中之工作了短短几个月时间, 但给自己的感受却很深, 无论是同事的帮助, 还是领导的支持与鼓励, 都给了自己很大的前进动力, 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, 我要更加努力。

## 商场收银工作心得体会篇六

商场收银员心得体会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。

附送：

## 商场收银员演讲稿

## 商场收银员演讲稿

商场收银员演讲稿尊敬的各位领导：

今天很荣幸能作为优秀员工代表在这里发言，首先要感谢领导的厚爱和同仁们的大力支持。

作为一名收银员，我每天都会接触到不同类型的客人，针对不同类型的客人要提供不同的服务。“把宾客当作上帝”是我们的服务宗旨，“让客人方便是服务的最高准则，客人的需求是服务最高命令，永不说‘no’”是我们的服务准则。客人走进酒店后，看到我们热情的笑脸，才会有亲切感，才能体味到宾至如归的感觉。即使在结帐服务工作中遇到一些不愉快的事情，如果我们仍以笑脸相迎，相信再无理的客人也没有道理发脾气，所谓“相逢一笑，百事消”！

前台收银处是客人离店前接触的最后一个部门，所以通常会在结帐时向我们投诉酒店的种种服务。虽然这些问题并非由收银人员引起，但我们也不能“事不关己，高高挂起”，这会让客人怀疑整个酒店的管理，从而加深客人的不信任程度。所以，我们应沉着冷静的向其他个人或部门讲明情况，请求帮助。在问题解决之后，应再次征求客人意见，使得顾客满意而归。

人与人相识，微笑是一种令人感觉愉快的面部表情。它能够缩短人与人之间的心里距离为深入沟通与交往创建温馨和谐的良好氛围因此人们把微笑比喻成人际交往的润滑剂，微笑看起来是日常生活和工作中极为普通的细小事情，但它潜移默化的影响着全体同事和所有顾客。xx-xx的良好精神文明需要每一位同事共同努力来维护，而收银员在收银工作中讲文明，有礼貌，懂礼仪，无疑能对整个商场的精神文明建设起到重要作用，微笑反映自己内心坦荡，善良友好，并非虚情

假意，它使人们在其交往中自然放松，不知不觉缩短了心理距离。

从现在开始清晨照镜子的时候先给自己一个微笑，早上出门上班的路上，微笑着加入步履匆匆的人流，当我们换上整洁的工作服后微笑着主动和同事及顾客打声招呼时，你会发现，自己的内心充盈着幸福，快乐的一天开始了。让我们每一天都用优质的微笑服务来做好顾客的贴心人吧。