

# 2024年书店个人工作总结通用13篇

作者：小六 来源：网友投稿

本文原地址：<https://www.xiaorob.com/zhuanti/fanwen/152899.html>

## ECMS帝国之家，为帝国cms加油！

总结不仅仅是总结成绩，更重要的是为了研究经验，发现做好工作的规律，也可以找出工作失误的教训。这些经验教训是非常宝贵的，对工作有很好的借鉴与指导作用，在今后工作中可以改进提高，趋利避害，避免失误。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

### 书店个人工作总结篇一

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，通过它可以全面地、系统地了解以往的学习和工作情况，不如我们来制定一份总结吧。那么如何把总结写出新花样呢？以下是小编收集整理书店个人工作总结，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

营业员作为新华书店的最前沿，代表着新华书店的企业形象，我们的一言一行都影响着顾客对于新华书店的印象。这就要求我们在与读者直接接触的过程中以真情沟通读者，热情服务读者。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨。在过去的工作中，我接触过无数的读者，经历过无数次主动与被动的服务方式，真正体会到什么才是读者最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为读者服务奠定了良好的基础。“急读者之所急，想读者之所想”是我的服务宗旨。

示的情况，将被顾客放乱的图书整理归位，使之整齐有序。(3)补缺：查看架上图书的销售情况，对已经售缺的图书品种及时补充上架。发现常销、畅销图书库存数量不足，及时提出配货建议。(4)找书：当顾客询问查找图书时，如果书店有库存，帮顾客找出需要的图书。

还有最重要的一点就是图书导购。就是要为顾客推荐合适的图书，为图书寻找对应的顾客。如何才能做到这两点呢？我认为必须做到：了解你的读者，了解你的产品。也就是说，导购员首先要大致了解自己负责区域的每一本书的内容和具体卖点，这样才能做到有针对性地导购。其次，导购员还必须尽可能了解读者的阅读爱好和购书目的，只有这样推荐图书的针对性也就越强，越容易取得成功。

真诚的服务，真心的微笑势必会换来读者的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为书店赢来更多的效益。一年365个工作日中，我用真情服务每位读者，同时很多热心的读者反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。在图书事业蓬勃发展的今天，更多的读者关注的是我们的服务，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。一年来，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了书店领导及同事们的赞扬，取得了

一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡的工作。

## 书店个人工作总结篇二

初出茅庐的我怀着满腔热情踏入社会，来到了\_\_x酒店参加工作。在\_\_x酒店工作的三个多月时间里，接触了各色各样的人，从普通的基层员工到管理层团队，不仅让我体会当基层的滋味，更重要的是让我对管理有一定的了解。同时工作期间经历了人生的几个转变，有些转变在别人看来可能微不足道，可在我看来却是一笔珍贵的财产，将对我以后的人生产生不同程度的影响。在此，本人诚挚地对我曾经工作过的部门领导和同事及现在工作部门的领导和同事道声谢谢，感谢各位领导对我的关心和栽培，感谢各位同事对我支持和照顾。具体的工作心得提供学习，展现自我的一个平台，在平台上究竟能学到多少知识，能锻炼到哪个程度，关键在于个体学习主动性强弱的差异。学校里老师管着，只要不出重大的差错一般都能顺利毕业，而在企业里面，在市场经济的竞争的规律作用下，人们面临着强大的工作压力，短期内不能胜任本职工作只能落得被炒鱿鱼的下场。所以，在高速发展的经济社会局面及追求高额利润的驱使下，企业往往要求劳动者有较强的适应能力和学习能力。

临毕业前\_\_x酒店给了我一个工作的机会，虽然只是一个行政文员的岗位，但正是这个岗位，在我的经验白纸上画上重重的一笔，有力而又清晰，无论这张白纸最终会演变成怎样的一幅画，这一笔都承载着重大的意义。行政文员的主要工作内容是负责编写日常工作会议记录及起草工作整理部门档案等等，工作较为繁琐，却锻炼了我的耐性、与人沟通交流的能力等等。文员的工作本来就较为被动，临时性的任务较多，有时候当我正在干活的时候，同时又接到两三个任务，刚开始有点手忙脚乱，应付不来。后来我渐渐地意识到，当遇到类似的情况时，首先应该用笔把每件事要做的事情记录下来，因为“好记性不如烂笔头”，毕竟自己的记忆力也不怎样，然后细心思量每件事情的重要程度，分轻重主次地完成每一个任务。公文写作不是我擅长的，但却是我的工作岗位必备的条件之一，这意味着我必须得学习才能胜任这份工作。

通过上网查阅资料学习以及在李总的教导下，我开始掌握了公文写作的一些要领，经过多次的训练，总算学会了基本的公司公文写作。从未接触过接待工作的我，总觉得不太习惯，不懂讲究倒水服务细节，但我清楚地知道这是接待客人最基本的礼貌，日常生活中也是必然会经历的，就倒水这么简单的工作，虽然无技术含量可言，但它给我的启示却是无价的。

2.从我做起，集思广益，不断健全酒店的各项规章制度，完善酒店的管理，共同创造凯迪威酒店辉煌的未来。

## 书店个人工作总结篇三

光阴似箭，日月如梭，一晃20\_\_年就过去了。首先感谢公司领导给予我这么好的平台、这么好的机会，让我锻炼、学习，同时也感谢各位领导和各位同仁对我工作上的支持和帮助，能学到以前没有学到的知识，使我受益匪浅。

我于20\_\_年3月从\_\_四店调入\_\_一店，作为\_\_一店的店长，全面负责\_\_一店的工作。其中有苦也有乐。对于没有学历，也没有专业技能的我，为了使一店各方面的工作不落后，我要边学边干，同时还要比别人花更多的时间来努力工作，来回报雇主。除了接受公司领导直接培训外，还参加了华师大的教授的培训，所以，只有拼命工作才是我最好的选择。

在这样一个大家庭里，以前没有管理经验，除了给员工灌输公司下达的任务外，最重要的是和员工一起学习，沟通心态等方面的问题。让大家了解我们上班的目的和公司对我们的要求，所以大家除了能学到一些技能外，更重要的是学习做人的道理。要鼓励员工人人做优秀员工，个个都是最棒的。

细节决定事业的成功，所以我们要注重细节，我们在这里上班，主要目的就是做好销售。怎样去做好销售，是我们工作的重点，在销售的过程中，会出现各种各样的问题，而等待我的就是怎样去解决问题。所以我给自己的任务是不怕出现问题，出现了问题要学会怎样去解决问题。

在这一年里时间里，今年的销售比去年有所提高，当然也有各方面的原因，比起公司的其它门店，毛利不是很理想。所以有待在经营过程中把握好毛利。一店也是一比较特殊的门店，难得管理的是两个出品，把面临的顾客群体各式各样，人员也比较复杂。

俗话说，养兵千日，用兵一时，我们将加倍努力，为门店的销售作出最大的贡献。

20\_\_年，新华书城在市店经理室的正确领导和各科室部门的大力协助和支持下，经过书城全体同志的共同努力，圆满地完成了店方下达的经济指标，门店其他工作顺利开展。现将全年工作总结如下：

一、图书卖场的优化改观和常备图书品种的增加，大大促进了一般图书的阵地发行。

近年来，新华书城在店领导的关心支持下，内抓管理、外塑形象，店容店貌焕然一新。市店投资对新华书城的营业卖场进行了扩建装修，扩大了图书卖场，优化了购书环境，营业面积达1500多平方米，店堂宽敞明亮，图书品种达四万多个，有效地丰富了库存图书品种，促进了店堂一般书销售，经济效益与社会效益显著提高，全年新华书城一般书销售合计码洋167万余元。

二、《江泽民文选》的发行、畅销图书推介和ic卡店外销售，扩大了市场占有率，促进一般图书销售。

几年来，受网点规模、销售品种和店堂服务质量等多种因素的影响，东城一般图书销售增长缓慢。今年，我们利用卖场优势，增加库存品种，把门店销售融入到重点图书、畅销图书的推荐与陈列等工作细节中；利用新书海报、畅销图书排行榜和装饰品等装点店堂，美化环境，营造书香氛围，提高了营销效果，也增加了店堂销售；我们推行团供、直销、ic卡等多元销售方式，全员分片跑单位、送订单，找关系、做工作，店外销售成效显著，其中《江泽民文选》发行2300多套，销售码洋25万余元，《树立社会主义荣辱观学习读本》、《树立社会主义荣辱观知识竞赛500题》发行200多本，销售码洋2万余元。

三、以市场为导向，加强门店进销管理。

以市场为导向，把好图书进货关是促进一般图书销售的前提与基础。在实际工作中，我们克服大进大退的粗放模式，挖掘发现畅销书，重点把握常销书，日常关注动销书，及时清退滞销书，优化库存结构，满足市场需求；根据季节时令、地域特色和读者群特点等因素及时分析市场变化和 sales 动向，确定进货，请保留此标记。的品种和数量；注意跟踪重点图书的销售情况和备货添货；同时，我们还注重培养进货能手和推销骨干，要求营业员在图书销售过程中，转变服务观念，深入学习，内练素质，外树形象，灵活使用全省连锁系统模块，分析图书销售中不同品种的增长率、退货率与库存结构，使之在正确的市场分析的基础上指导和提高一般书销售，提高市场满足率和

客户满意度。

#### 四、克服重重困难，搞好图书展销活动。

今年，我们两次参加电业局职工文化节图书展销，换卡销售码洋2.8万元，参加一中校园艺术节和经济贸易技术洽谈会图书展销等，多次抽调人员参加大型展销活动，支持店方工作。跑单位送订单，送书上门，去电业局展销，我们尽量自行克服困难，节约成本支出。

#### 五、提高营业员素质，加强门店窗口形象建设。

营业人员的一言一行，一举一动，直接关系到书店的窗口形象和公众形象。我们要求新华书城的每一个员工在接待读者中，都需要注意自身的形象，做到忠于职守，礼貌待人，以诚相待，热情服务，不歧视、嘲笑、讽刺读者，以良好的道德修养给每一位走进新华书店的读者展示个人的人格魅力和企业的良好形象。

#### 六、问题与不足。

- 1、营业员技能水平和专业素质亟需提高，员工队伍素质较底，岗位责任意识淡薄服务读者意识和集体荣誉观念不强，缺乏敬业精神。
- 2、门店规范化、标准管理不够，诸多规章制度不能彻底贯彻落实。
- 3、进货品种不全，畅销品种存在供货不足，市场信息掌握不够全面，到货不够及时。
- 4、店堂营销手段陈旧，一般图书发行占有率低，电子音像制品销售薄弱，市场开拓能力差等。

#### 七、20\_\_年工作计划。

- 1、继续做好门店规范化管理、图书进销管理和店堂服务工作，促进一般书的销售。
- 2、以市场为导向，深入研究，综合分析，预测和推荐重点图书、畅销图书。
- 3、及时进货，添货，提高畅销图书和重点图书的上架率。
- 3、调动员工积极性和能动性，扩大店外销售。

#### 书店个人工作总结篇四

2014年即将过去，回顾这一年的工作历程，我公司在省市公司的正确领导和大力支持下，深入学习实践科学发展观，以党的十七届六中全会精神为指引，立足公司实际，紧紧围绕集团制定的发展规划，紧跟社会发展形势，紧扣文化发展脉搏，科学制定决策，全力推进落实，全体干部职工同心同德、团结一致，发奋拼搏，开拓创新。截止12月底，实现销售码洋xxx万元，销售入(不含税)xxx万元，占上级下达指标数xxx万元的xxx%，比去年同期增长了xxx%，其中报刊发行xx万元，占上级下达指标数xxx万元的xxx%，一般图书从省物流公司进货xxx万元，占上级下达指标数xx万元的xx%，实现利润xxx万元，占上级下达指标数xxx万元的xxx%，比去年同期增长了xx%，国有资本保值xxx万元达到了上级下达指标xxx万元的xxx%。全面完成了各项经济指标任务。现将一

年来的各项工作总结如下：

### 一、认真细致的搞好职工政治思想学习。

按照武装头脑、指导实践的原则，我店在今年开展了科学发展观和有关政治思想文件以及十七届六中全会精神的贯彻落实学习，在学习中，坚持和实际相结合，突出主题，采取自学、集中学习、座谈讨论等多种形式，不断增强全体干部职工对提高政治思想重要性和必要性的认识，强化发展意识、责任意识、实干意识。让大家了解现实，了解怎样才能生存，怎样才能发展。使全体职工主动转变思想观念，逐步形成了企业的价值观，自觉找准工作位置，团结协作、无私奉献，充分体现爱岗敬业的主人翁精神，以良好的工作作风创造性地开展工作，促进我店各项工作不断取得新成绩。

### 二、扎扎实实开展好各项经营工作。

#### (一)、教材、教辅、报刊的发行工作。

在教材收发上，严格按照省市公司有关文件精神，落实教材收发工作流程制度，制定切实有效的发行纪律，积极主动和县教育部门以及各个学校联系协调、统筹安排，优质服务，在较短的时间里完成了全县中小学“课前到书、人手一册”的任务，并积极做好售后服务，为学校正常教学次序的开展提供了有力的保障，受到社会各界的好评，树立了良好的新华形象。

在教辅发行上，我店严格按照上级部门的文件精神要求，组织全店干部职工认真学习和理解相关政策，并利用政策积极和教育主管部门联系协调，制定科学有效的发行措施。边远的学校聘请临时发行员，签订教辅代销协议，在学校摆摊设点销售教辅；城区的学校由我店人员包干直接到学校班级和学生面对面进行销售，在销售的同时利用一定的时间积极主动的和科任老师交流，为以后的工作打下基础。通过全店职工的共同努力，全县学校目录内教辅发行覆盖面100%，目录外销售也有所提高，并且未发生一起有关教辅发行引起的纠纷、上访事件，取得了良好的经济效益和社会效益。

在报刊征订发行上，我店为体现改制后多劳多得的薪酬分配体系，制定切实可行的发行奖惩办法，以学校和城区单位为主要征订对象进行宣传和推荐，全年销售报刊码洋xxx万元，占上级下达全年任务的xxxx%，取得了较好的成绩。

#### (二)、努力提升一般图书销售。

懈的努力，今年从集团公司购进一般图书码洋xx万元，占下达指标的xx%；门市部销售达xx万元，极大的丰富了我县的文化市场，取得了一定的经济效益和社会效益。

#### (三)、认真搞好货款回收和财务管理工作。

教材、教辅款的回收始终是我店经营工作的重点，为此，我店在每一季教材教辅发行工作结束后，就组织相关人员到各个学校进行相应款项的回收，为提高员工的工作积极性和责任心，制定了严格的奖惩办法和管理措施。按时考核，逐项兑现，截止目前，2014年货款回收率达到了100%。在财务管理上，严格执行省市公司有关财务支出核算管理制度，制定和完善公司相关内部财务管理办法，积极组织财务人员参加各类培训，从各个方面提高个人业务技能和素质，同时加大各项费用的支出的预算和审核，为降低企业经营成本、节支增效提供有力的经济保障。

#### (四)、科学规划三产发展。

在三产发展上，我店依托新建综合营业楼开展了一系列工作。灾后重建营业综合楼工程在x日完工后，经过多方考察和论证，全店职工会议研究，上报省市公司同意后，本着公平、公正、公开以及公司利益最大化的原则，委托汉中的招租公司进行了招租删选评定，最终一层门面房以建筑面积x元/平方米确定了x家实力相对雄厚的公司入驻，同时公司经过认真仔细的研究和协商和x家商铺签订了联营部分商品的协议，x层以及x部分被以x元每年的价格招租开办为新华宾馆。同时公司搬入新建综合营业楼后，后院部分房屋和场地成为空闲，经全体员工会议商讨后，招租x家公司入驻，开办新华奇石园等相关产业，不仅宣传了新华品牌，还为公司每年增加收入x万余元。自集团开办新华酒、世园会门票销售两项业务以来，切实按照集团文件精神，制定适应当地销售的方案和奖惩措施。先从和书店有业务往来的点开始，再从点到面逐渐扩大辐射及提升影响力，并印制多种宣传单组织多方面的促销活动，同时在图书超市醒目处设立展销专柜，其次积极动员全体职工利用各自的关系扩大销售，经过努力，现新华酒已被略阳县人民政府指定为政府接待用酒，为公司的多元发展和企业的腾飞打下了坚实的基础。

#### (五)、保质保量完成农家书屋配送工作。

农家书屋工程是、\_实施惠民工程的一项重要举措，是社会主义新农村建设的重要组成部分。2014年，我店按照省市公司的文件精神，在县\_的关心和指导下，加强领导、积极部署，科学规划，真抓实干，从收货到下乡配送各项工作责任落实到人。通过全店职工的努力，年底基本完成了xx个行政村“农家书屋”配送工程建设任务，受到广大农民群众的一致好评。

#### 四、扎实推进精神文明建设，提升企业形象。

时开展送书下乡、义务献血、捐书助学等活动，极大的提升了新华书店的品牌形象。通过以上工作的开展，“市级文明单位标兵”的创建工作得到市文明办验收组的肯定，并基本通过验收。

#### 五、坚持不懈的抓好安全工作。

我店自灾后重建综合营业楼竣工投入使用后，增加了宾馆和商业用房，这为我店的做好安全工作又提出了新的要求。为扎实做好这项工作，我们从综合营业楼装修、员工培训、消防器材配备、防火防盗安全检查等方面出发，认真学习上级下发的各类安全文件，不断健全和完善安全生产制度，层层签订安全生产和消防安全责任书，制定了《xxxx有限责任公司防洪防汛地质灾害预案》，并落实专人不定期的对全店各个位置进行安全检查，特别是库房安全，查出问题马上整改，切实建立以安全责任制为核心的安全生产制度，为全店各项工作的顺利开展提供有力的安全保障。

#### 六、切实有效的提高党建工作水平。

2014年，我店党支部以深入贯彻落实学习十七届五中、六中全会精神为契机，践行科学发展观，从多个方面把党建工作扎实推进，促进各项工作再上新台阶。主要做了以下几方面工作：一是制定切实可行的政治理论学习计划，主要以十七届六中全会精神学习为主，加强加快产业结构的调整和创新。并对照“五个好”搞好党组织建设、按照“五带头”要求每个党员干部，努力提高党员干部队伍整体素质；二是把党建工作融入到各项实际工作中，认真努力的完成上级下达的各项指标任务。三是健全党风廉政建设和反腐倡廉的各项工作，认真学习《中国\_党员领导干部廉洁从政若干准则》等规章制度，逐步规范领导干部廉洁从政行为，增强廉洁自律意识，特别在新建

综合营业楼的后续开发上要求领导干部慎之又慎，全面推进我店党建工作规范化、制度化、科学化；四是加强领导班子和人才队伍建设，充分激发党员领导干部工作的积极性、主动性、创新性，在广大职工群众中起到模范表率作用，同时建立长久扎实的人才培训制度，扩宽人才引进和选用渠道，真正在公司职工内部形成“我尽其才、才尽其用”的岗位责任体系，为公司科学发展提供强有力的软实力。五是建立健全党员干部管理制度，民主生活会制度，民主评议党员制度，确保党建工作的长效机制。

#### 七、加强制度建设，促进工会工作。

今年，我店工会在公司领导和上级工会的正确领导下，以经营工作为中心，加强自身建设，不断完善相关制度，推进工会工作健康有序的发展。具体做了以下几项工作：一是制定并签订了《公司集体合同》、《女职工权益保护专项协议》、《薪酬专项协议书》，从各个方面维护了职工切身利益。二是不断完善厂务公开制度，制定厂务公开实施细则，使职工更细更深入的了解和参与公司管理发展和规划。三是继续认真开展争当“销售能手”主题劳动竞赛活动，从根本上提高员工的营销技能，增强窗口服务水平、业务操作水平，在公司形成一个人人为企业发展争做贡献的良好氛围。

#### 八、存在的问题和不足。

(一)、随着门市销售场地的加大，如何提高员工服务素质，提升窗口形象，树立新华品牌，将是急待解决的问题。

(二)、随着逐年销售任务的增加，如何在主业教材教辅的销售发行上有所突破和增加，将是来年经营工作的重点。

(三)、按照十七届六中全会精神，如何利用现有的优惠政策，调整产业结构，把企业做大做强，将是突破公司发展瓶颈急需解决的问题。

#### 九、二〇一四年工作打算：

(一)、以十七届六中全会精神为指导，加强职工政治思想教育，努力提高全店职工自身素质。

(二)、扎实认真的做好主业教材教辅的征订发行，同时扩大销售面，增加销售额，努力。

完成省市公司下达和安排的各项经济指标任务。

(三)、认真搞好精神文明建设和党建工作，狠抓干部作风整顿教育、党风廉政建设，巩固“市级文明单位标兵”荣誉称号，推动各项经营工作的顺利开展。

(四)、结合十七届六中全会精神，利用各种优惠政策，科学规划、开拓创新，加快产业结构调整步伐，把企业做大做强。

(五)、加大企业安全检查工作，完善各项安全制度措施，使其做到安全工作警钟长鸣。

#### 书店个人工作总结篇五

北京同仁堂药店有限责任公司经营面积117多平方米，经营范围涵盖中成药。中药饮片，化学药制剂，生化药品，生物制剂。店面宽敞明亮，柜台结构摆放合理。商品陈列井然有序，分类摆放。配备有空调一台。冷藏冰柜一个。西药经营品种1200余种，中药饮片品种1500余种。持有药品监管部门，工商行政管理部门年检合格所颁发的《药品经营许可证》，《营业执照》，《药品经营质量管理规范认证证书》。

北京同仁堂药店有限责任公司拥有职工12名，其中药师2人。职工全部经过药监局组织的药品企业从业人员培训，并取得合格证书。

在经营过程中为参保人员提供基本医疗保险处方药品外配服务，和部分非处方药品购药服务;并积极对外配处方进行审核。

时光飞逝，转眼间20xx年即将过去。在这一年里，\_\_酒店管理部在公司的正确经营指导下，以“高效、创新、服务”的理念落实好部门管理工作，圆满完成了公司交给的各项任务，多次获得客人的好评。现将今年来的工作情况汇报如下：

### 一、加强业务培训，提高服务水平。

酒店的每个员工就是酒店的窗口、形象。一个员工的工作态度和服务质量能真实反映出一个酒店的服务水准和管理水平。作为四酒店，我们把员工的素质培养作为工作的重点。包括接待礼仪、推销技巧、接听电话语言技巧等。要想客户之所想，急客户之所急。通过培训，员工的业务知识和服务水平都有了明显的提高。

### 二、加强员工的销售意识和销售技巧。

虽然今年酒店管理工作取得了不错的成绩，但我们也深刻体会到自身的不足之处，具体表现在：

一是在服务方面还缺乏一定的灵活性和主动性；

二是个别新员工工作还不够熟练；

三是在销售、卫生等方面的工作还需进一步加强。

今后，我管理部会团结一致，在\_\_酒店的正确带领下，围绕酒店的年度任务目标，以饱满的精神和昂扬的斗志去为每位客户提供质、效的服务。具体措施有以下几点：

- 1、继续加强员工培训，从服务礼仪、接待技巧、销售技巧等方面进行强化，配合营业部门做好明年的销售任务。
- 2、继续落实责任制，抓好卫生配套服务，以客户满意为宗旨，加强管理人员对现场的督导和质量检测，逐步完善各部门员工的服务方式方法，提升服务水准。
- 3、综合协调，配合各部门更好地完成工作。管理部要把组织协调酒店各部门的工作抓好、抓落实。让它们充分发挥出应有的部门职能作用，这样，才能强化部门的协作能力，为客户提供优质、满意的服务。

20xx年承载着许多人的梦想，进入新的一年，我希望自己可以在工作上有所增益，发挥优势，规避劣势，在工作中学习更多的经验。更希望部门工作在现有基础上能得到更大的提升。20xx年，我和我的部门会深入贯彻“宾客至上、服务第一”的宗旨，更好地做好管理工作，积极树立酒店的品牌形象。

## 书店个人工作总结篇六

1、要提升自己的销售必须加强自己的专业水\*，这是我们作为营业员的必要条件，如果顾客进店以后找到自己，自己就必须以专业的推荐为顾客解决问题。这是最重要的。相对价格的高低，品种的齐全来讲，专业有效的推荐比什么都更能赢得顾客的好评。那么我们该如何来提升呢？那就是我们\*时积累的经验 and 熟悉药品的专业度。

(1)、我们零售药店可以根据自身的实际情况，定期组织内部培训，让店长或其他优秀员工进行药品推销方面的经验介绍，把一些顾客反馈回来疗效较好的药品随时记下来并加以总结，把这些资源共享，让每个员工在给顾客推荐药品时更有自信、更专业，由此增加顾客对我们的信任感。

(2)我们一定要站在顾客的位置上多替他们着想，这些老客户一般都有长期服药史，对药品的价格比较敏感，来到我们这里一定要首先是让他们有效，其次才是谋求利润，给他们一种安全感，不要让他们有受欺骗的感觉，让我们的药店成为他们的家庭药箱，看似在无利经营，实则赚了信任，赚了口碑，“欲擒故纵”方能获得长远利益。

(3)我们零售药店可以给老顾客免费办理会员卡，只要他们拿着这张卡到我们的药店买药或其他东西，都可以享受折扣优惠(特别是敏感药品)。这样一来，我们基本上就拥有了一部分固定客源，从而可以有机会逐步树立企业的良好口碑。

## 2、客户反映较多的情况。

对于我们销售型药房来说，质量和服务就是我们的生命，如果这两方面做不好，企业的发展壮大就是纸上谈兵。

(1)质量状况：质量不稳定，退、换货情况较多。如xxx顾客的，xxx顾客的等，发生的质量问题接二连三，顾客怨声载道。

(2)报价问题：因公司内部价格体系不完整，所以不同的顾客等级无法体现，老顾客、大顾客体会不到公司的照顾与优惠。等等都是问题。

3、思路决定出路，思想决定行动，正确的销售策略指导下才能产生正确的销售手段，完成既定目标。销售策略不是一成不变的，在执行一定时间后，可以检查是否达到了预期目的，方向是否正确，可以做阶段性的调整，强化服务理念，服务思想深入我们每一位心中。

4、中药问题存在的很多不完整的也不健全的体系，在每个药房来说中药可谓是一个很重要的不可缺少的一部分。既然重要那么我们就更应该注重，要销售好中药就必须去了解它熟悉它爱护它，我们存在的问题就是没有爱护，注重，导致他的质量上有太大的不合格如：生虫，潮湿，霉变串柜等诸多问题，还有很多名贵药材的生产厂家不健全导致了顾客不信任而造成的销量直线下降，我们以前的很多名贵药材的老客户现在完全都没有回头的了所以对中药的损失是很大的。其次由于我们的专业知识欠缺和经验的很多不足的地方而让我们的顾客还不太满足所以我们自身问题

才是最主要的不足。所以以后我们应该从我们的品牌，质量服务，这些方面来赢得顾客的好评做到让顾客买我们的药感觉到放心，安全。尽量从服务上来提升我们的信誉。

成功好比一张梯子，“机会”是梯子两侧的长柱，“能力”是插在两个长柱之间的横木。只有长柱没有横木，梯子没有用处，一旦你产生了一个简单的坚定的想法，只要你不停地重复它，终会使之成为现实。提炼、坚持、重复，这是你成功的法宝；持之以恒，最终会达到临界值。

## 书店个人工作总结篇七

xx市xx书店在省集团和市店的正确领导下，在当地政府和教育部门的关怀支持下，全店干部、职工以“三个代表”重要思想为指导下。认真学习党的精神，认真贯彻落实科学发展观要求，团结一致，奋力拼搏，实现销售xx万元，超过年计划的xx%，实现利润xx万元，圆满完成了上级下达的利润指标。尤为可喜的是教辅销售额实现xx万元，比上年增长xx万元，一般图书销售实现xx万元，比上年增长xx%。

一、加强企业文化建设企业文化是一个企业的灵魂，良好的经济效益来源于良好的企业形象，良好的企业形象则依赖于优秀的企业文化，因此，今年我店通过各种措施狠抓企业文化建设。一是提升服务理念展示“xx”风采。xx店是服务社会、服务群众，推销精神产品的“窗口”行业，服务态度的好坏，直接影响到书店形象和声誉，因此，我们把不断提高员工素质当作树立书店整体形象的主要工作来抓。二是加强队伍建设，凝聚“xx”力量。团队是企业的精髓，拥有一直政治素质高、全局观念强、具有开拓创新精神、爱岗敬业的员工队伍是企业的一笔巨大财富，因此，我们进一步加强员工队伍建设，增强企业的凝聚力和战斗力。我们突出抓了全店职工的政治理论学习和文化业务学习，积极准备参加省、市营业员的考试。三是深化企业改革，激活企业活力。通过改革，进一步转化企业经营机制，优化资源配置，调整内部机构，建立和完善人事用工制度，推进了企业持续健康发展。通过这些看得见、摸得着的实实在在的工作，员工的主人翁意识空前高涨，自觉紧密团结在市店的周围，把全部精力都集中到干工作上来。团结就是力量，团结就是胜利，全体员工心往一处想，劲往一处使，使我店的各项工作都登上了新台阶。

二、抓好教材、教辅的征订和发行我们店始终把抓好教材、教辅的征订和发行工作作为我们店的头等大事来抓，因为教材、教辅是我们店的主要支柱，我们必须抓住有限的时机，把主要的工作精力放在最头等的大事上。书店的老员工，几年来为做好全市中小学教材、教辅发行工作，团结一致，勤奋工作，在确保“课前到书”的同时，全面做到了送书到校，实现了优质服务。特别是，我们进一步加大了工作力度，成立征订、发行领导小组，组长由经理亲自担任，每季我们接到省店文件和教材订单后，立即组织人员与教育局主要领导协调，把工作都做到开会之前，协商好订哪个版本、哪个出版社，哪本书对学生最有实用性。然后共同组织召开全市教材征订工作会议，分析研究问题，交流各校的征订工作经验，部署教材征订发行工作。工作的实践使我们深深地体会到，在教材征订发行工作中，不仅要与教育局协调好关系，还要与各学校的校长、经办教师协调好。总之对教育局上下关系必须密切联系，才能同心协力把教材征订好发行好。一年来由于我们的努力，教辅书大幅增加，收到可观的效益。教材发行，保证开学前“送书到学校”，对于缺、错、少书的我们及时更换，及时补充订数。热情满意的服务受到教育局领导、老师一致好评，现在与教育局的合作越来越密切，越来越巩固了。近期我们又与中小学校联合开展了共育共建活动，把学校图书馆延伸到书店。我们还为中小学生学习办理了购书卡，学生们可凭卡买到喜爱的打折图书。这样，不仅为中小学生学习提供了优质服务，又为书店带来了可观的社会效益和经济效益。

三、加强经营管理我们始终把加强书店的经营管理，当作重要工作来抓，把钱花在刀刃上，健全

各项规章制度，严格执行财经纪律，对教材、门市半年一清点，出现差错由组、个人负责，做到账物相符，财务帐单相符，及时报表，及时结算划款，及时作好预收款的收缴工作。特别是在清产核资工作中，店领导亲自抓，充分调动工作人员的积极性，较好的完成了各项工作任务。教材、门市按省规定的成本费用核算，实行工效挂钩，多劳多得，一人多岗，各部门都达到满负荷工作。今年下半年，又投资十余万元，更新货架，改善售书环境，我店现已成为辽宁图书发行有限公司的连锁店。关心职工生活，充分调动职工的积极性、创造性，发挥职工的内在潜力，使职工真正把单位当成自己的家，关心企业、关心经营、关心销售，形成亲如一家的团结气氛和强大的凝聚力，全面提高全店职工的思想政治觉悟，把书店真正办成了精神文明的窗口，优质服务的岗位。

## 书店个人工作总结篇八

20xx年，我在店领导的关心关怀下，在各位同事的支持与帮助下，严格要求自己，尽职尽责，较好的完成了自己的本职工作和领导交付的其它工作任务。通过一年来的学习与工作，我的各项技能有了新的提高，服务水平得到进一步提升，工作方式更加全面和完善。

一年来，本人严格做到爱岗敬业，工作积极主动，坚决服从领导安排。努力达到领导的要求。在门市一般图书销售方面，按照公司总体要求，和单位同事把文件图书送到每一个单位做到不漏一家。在急需图书方面及时联系货源进货，退货。每月及时统计门市一般图书销售，上报重点政治读物发行情况，协助门市部结账。做好门市日常图书资料录入，年终做好门市盘点工作；维护好各个图书代销点，努力提高代销点教辅发行量。

在业务上面，查看下发文件，了解发行品种及政策，结合库存、对照品种，设定教材系统免费教材与教辅模块，逐校按照教师用书情况、免费数情况，做好各个品种及配套品种的报订与调整。按照学籍实名制配合县自助中心逐校落实免费教材人数，统计汇总上报。统计各校教辅、课本退货，核算应收款项，逐个落实教辅首款情况。统计报订寒暑假作业，逐校收缴作业款。每学期结束对库存图书进行盘退货，整理库存。按季度做好教材教辅到货、卸货、收货、送货工作。对收货、订货、退货、情况统计，汇总，整理货票、退货单、报订单，发行清单、免费清单等单据进行分类装订。力争做到教材、教辅、假期作业账物相符，款项回收及时，发行无差错。

在办公室方面，按照我县创建文明县城总体要求，结合病媒生物防止具体细则，以及全县安全大检查、三严三实的具体要求，制定工作计划，整理上报文件，整理收集文件及开展工作留影，及时上报各项工作情况及考核资料。按照省、市公司的具体要求，整理上报各项工作开展情况，及工作计划等。积极参与省、市公司组织的各项活动，在日常工作中注重安全，及时排查库房及办公用房漏雨、防火情况，定期车辆保养，发现问题及时维护，做到安全驾驶，不酒驾、冬季常备防滑链，冰雪路面尽量不上路，若有急需办理业务，绝不单车单人上路，尽确保一切经营活动安全。

在财务方面，努力学习财务知识，做好结账、报税、办理医保、养老、预算填报各项财务报表等。回顾20xx年的工作，还存在很多不足之处，在崭新的20xx年，我想我应该努力学习，提高各项业务技能、技巧的学习，向领导学习，向同事学习，进一步丰富自身的业务技能和工作方法，积极向优秀的员工靠拢。

## 书店个人工作总结篇九

0\_\_年，在以罗经理为核心的新的领导班子的带领下，\_\_\_\_分公司在秉承前任领导优良工作作风

的同时，根据分公司所处地理、人文环境及文化市场现状等因素，合理制订公司经营原则和策略，集思广义、各方联络、物尽其用，在图书市场不景气的情况下，战胜和克服重重困难，使教材教辅的销售在稳定增长的前提下，努力占有一般书销售市场，并且不断研究和发现新的经济增长点，为未来几年工作的更好开展夯实了基础，赢得了人气。

### 一、圆满完成教材、教辅的征订发放工作，并且教辅销售又有新突破。

教材、教辅的发行销售历来是我们的“饭碗子工程”，是公司一切经济发展的前提和基石。教材、教辅的征订工作一直以来是我们\_\_\_\_分公司的首要工作，对此，领导重视，职工上心，促进了该项工作每年保质保量的完成。20\_\_年，在公司所属地区高中学校领导班子人事大变动及相关部门的征订协调工作困难重重的情况下，虽然我们暂时丢失了部分高中教辅的征订品种，但在罗经理和分管教材的刘副经理与教育部门的多方联络、协调和沟通下，增加了幼儿、小学和中学教辅新品种(语文读本、小学作文、小学英语试卷、初中各科试卷、高中英语写作等)的征订，使教辅的销售工作不降反增，实际完成教辅征订码洋967万元，比省店下达的736万任务指标超额了231万元，成功地变被动为主动，化不利为有利;继续加强和深化服务意识，在教材、教辅的征订和发放工作中，尽量做到对对方的要求有求必应、服务到位，建立起了店校团结融洽的合作氛围，不断地增进着彼此之间的友谊，为以后工作的持续性发展和良性运作奠定了良好的基础;另外，针对往年教材、教辅的结算拖沓、繁冗的弊端，20\_\_年教材科通过与各乡镇教委相关领导进行沟通，最终达成了由原先的以学校为单位进行结算改为以乡镇教委代收后统一交给书店的一致决定，并由此提前了分公司回收书款的时间，加大了各项书款的清收力度，使教材、教辅的结算逐步摆脱了往日的困境;此外，更加重视安全生产和灾情防范工作，实实在在地把每一项安全措施落到实处：在仓库安装了全方位监控装置，制作和张贴了大幅安全警示标语，对仓库每个角落随时清理彻查，坚决不留安全隐患，制定了仓库人员轮流值班制度等，切实把安全工作做到了抓紧、抓细、抓实，并且长抓不懈。

### 二、一般书、音像、电子产品的销售情况。

20\_\_年，由于受销售市场萎缩和考核指标受利润限制等因素的影响，分公司的一般书、音像和电子产品的销售码洋比去年略有下降，但却获得了一定的经营经验，对来年工作的开展有一定的借鉴。

(三)书城在装修期间不能正常营业的情况下，与\_\_出版社在县城文化广场联合举办了\_\_\_\_县第一届光明书香节，实际销售时间为7天，销售图书额元，从中获得销售分成15万元，最终完成了书城既定的销售任务。

(四)重点书的完成情况：中国通史系列多媒体光盘，全店销售88套，销售额元;《森林年票》单价99元，销售100套;配合县委宣传部开展国学教育，《弟子规》销售7267册，码洋56797元;新华字典56030册，码洋元;十八届三中全会学习文件销售码洋为元;装备\_\_\_\_县妇联留守儿童站图书六千余册，销售额万元;《走复兴之路，圆中国梦》销售码洋：元。

### 三、积极抓好员工素质培训，努力提高员工队伍的整体能力和水平。

通过以上种种活动，使员工们无论从思想上还是业务技能以及文化水平上，都得到了极大的提升，增强了职工面对困难时的挑战决心和勇气，认识到在其位谋其事的责任感，增强了爱岗敬业的情感，使整个团队呈现出更强的凝聚力，干事创业的氛围更加浓厚了。

#### 四、继续开源节流，厉行节约，坚持和发扬勤俭办企业的优良传统。

勤俭办企业历来是我们新华书店集团的光荣传统，近年来，在中央精神和习\_号召的指引下，分公司更加注重这一方针的贯彻和执行：加强本公司的财务管理，加大对财务人员素质的提高力度；继续执行公章管理制度、招待费管理制度、车辆使用管理制度、差旅费管理制度、办公用品管理制度以及水电费管理制度等，按照先申请，再审核，后批示的流程进行严格监督和制约，杜绝一切占公家便宜或浪费现象的滋生，使可变费用得以有效调控，把公家的每一分钱都花在实处，办出实事，体现了节约也是赢得企业效益的一种方法的精神实质。

#### 五、对20\_\_年的预期和展望。

1、更好地完成省、市店下达的教材、教辅各项工作指标和任务，积极与教育部门沟通，建立友谊，增强合作，面对随时有可能变化的新形势新政策，全力以赴、积极面对，使教材发行工作始终能够平稳有序进行。

2、利用书城装修后整体环境的提升以及人员调整后员工队伍素质、协作能力的提高等有利条件，进一步加强一般书和其他商品的营销力度，努力争取到比去年更好的销售业绩。

#### 书店个人工作总结篇十

今年在集团公司直接领导下，本人能认真学习党的基本路线，方针，政策，自觉遵守公司各项规章制度，努力钻研本岗位业务知识，自觉履行职责，埋头苦干，尽心尽责，按时上下班，善于研究新情况，对公司发展提出合理化建议，善于开拓新业务，新局面，富有创新精神，对新华书店业务有较好掌握，具有专业工作经验，有灵活处理各种问题，能够独立有效开展各项业务工作，尊重领导，团结同志，干一行爱一行和同事之间互相学习，配合一致，上下流老工作关系和谐，全面履行本职岗位，有较好工作表现，完成各项任务表现突出。积极参加公司各项政治学习和业务培训，不断提高自己业务能力和工作质量，更好发挥共产党员先锋模范带头作用，做好本职工作。

但还存在一些薄弱环节今后还需努力学习，提出更具有创新建议，为新华品牌服务，为广大读者服务。

。

伴随着20。

-

年元旦飞舞的雪花，20。

-

年已悄然成为历史。回首刚过去的一年，我在门店店长的带领下，与全体同事们精诚团结，互帮互助，共同努力，以自身良好的工作业绩，维护并宣扬了新华文轩江北店的良好形象，较好地完成了全年销售任务，为书店履行传播知识和文化的社会责任贡献了自己的绵薄之力。

作为一名图书营业员，我秉承读者就是上帝的信条，在日常工作中对待每一位进店读者，我都能笑脸相迎，主动为他们介绍和查找图书。每当为读者成功找到他们所需要的图书时，看到读者满意笑容和对我服务所给予的肯定，我心里与他们一样体味着快乐，工作成就感油然而生。

在做好门店工作的同时，为联结门店与市场，我充分发扬一不怕苦、二不怕累的精神，较好地做了市级党政各部门、各单位的图书团购工作，充分挖掘了门店的销售潜力，拓展了销售渠道，也极大地锻炼了自身能力。在此，我要对店长和同事们在团购工作中所给予我的大力支持和鼓励表示真诚的感谢!团购工作虽苦虽累，但挑战性十足，也带给我快乐和极大的成就感，新的一年，我将一如既往，将该项工作做得更好、更扎实!

回顾20-年，无论是在生活上、还是在工作中，我都得到了门店领导、同事们无微不至的关心和帮助，对此，我衷心地对大家说一声：谢谢!特别是门店店长在这一年里给予了我莫大的信任和耐心的教导，我深表感激!门店这个大家庭给我带来了无比的幸福和快乐，让我从来没有感到孤独和寂寞。在新的一年里，我将与大家一道，在店长的领导下，认真履职尽责，竭我所能，为门店更加和谐美满、再创新的销售业绩而努力!

。

-

市

-

书店在省集团和市店的正确领导下，在当地政府和教育部门的关怀支持下，全店干部、职工以“三个代表”重要思想为指导下。认真学习党的。

-

精神，认真贯彻落实科学发展观要求，团结一致，奋力拼搏，实现销售。

-

万元，超过年计划的。

-

%，实现利润。

-

万元，圆满完成了上级下达的利润指标。尤为可喜的是教辅销售额实现。

-

万元，比上年增长。

-  
万元，一般图书销售实现。

-  
万元，比上年增长。

-  
%。

。一、加强企业文化建设企业文化是一个企业的灵魂，良好的经济效益来源于良好的企业形象，良好的企业形象则依赖于优秀的企业文化，因此，今年我店通过各种措施狠抓企业文化建设。一是提升服务理念展示风采。书店是服务社会、服务群众，推销精神产品的“窗口”行业，服务态度的好坏，直接影响到书店形象和声誉，因此，我们把不断提高员工素质当作树立书店整体形象的主要工作来抓。二是加强队伍建设，凝聚力量。团队是企业的精髓，拥有一直政治素质高、全局观念强、具有开拓创新精神、爱岗敬业的员工队伍是企业的一笔巨大财富，因此，我们进一步加强员工队伍建设，增强企业的凝聚力和战斗力。我们突出抓了全店职工的政治理论学习和文化业务学习，积极准备参加省、市营业员的考试。三是深化企业改革，激活企业活力。通过改革，进一步转化企业经营机制，优化资源配置，调整内部机构，建立和完善人事用工制度，推进了企业持续健康发展。通过这些看得见、摸得着的实实在在的工作，员工的主人翁意识空前高涨，自觉紧密团结在市店的周围，把全部精力都集中到干工作上来。团结就是力量，团结就是胜利，全体员工心往一处想，劲往一处使，使我店的各项工作都登上了新台阶。

二、抓好教材、教辅的征订和发行我们店始终把抓好教材、教辅的征订和发行工作作为我们店的头等大事来抓，因为教材、教辅是我们店的主要支柱，我们必须抓住有限的时机，把主要的工作精力放在最头等的大事上。书店的新老员工，几年来为做好全市中小学教材、教辅发行工作，团结一致，勤奋工作，在确保“课前到书”的同时，全面做到了送书到校，实现了优质服务。特别是，我们进一步加大了工作力度，成立征订、发行领导小组，组长由经理亲自担任，每季我们接到省店文件和教材订单后，立即组织人员与教育局主要领导协调，把工作都做到开会之前，协商好订哪个版本、哪个出版社，哪本书对学生最有实用性。然后共同组织召开全市教材征订工作会议，分析研究问题，交流各校的征订工作经验，部署教材征订发行工作。工作的实践使我们深深地体会到，在教材征订发行工作中，不仅要与教育局协调好关系，还要与各学校的校长、经办教师协调好。总之对教育局上下关系必须密切联系，才能同心协力把教材征订好发行好。一年来由于我们的努力，教辅书大幅增加，收到可观的效益。教材发行，保证开学前“送书到学校”，对于缺、错、少书的我们及时更换，及时补充订数。热情满意的服务受到教育局领导、老师一致好评，现在与教育局的合作越来越密切，越来越巩固了。近期我们又与中小学校联合开展了共育共建活动，把学校图书馆延伸到书店。我们还为中小學生办理了购书卡，学生们可凭卡买到喜爱的打折图书。这样，不仅为中小學生提供了优质服务，又为书店带来了可观的社会效益和经济效益。

三、加强经营管理我们始终把加强书店的经营管理，当作重要工作来抓，把钱花在刀刃上，健全各项规章制度，严格执行财经纪律，对教材、门市半年一清点，出现差错由组、个人负责，做到

账物相符，财务帐单相符，及时报表，及时结算划款，及时作好预收款的收缴工作。特别是在清产核资工作中，店领导亲自抓，充分调动工作人员的积极性，较好的完成了各项工作任务。教材、门市按省规定的成本费用核算，实行工效挂钩，多劳多得，一人多岗，各部门都达到满负荷工作。今年下半年，又投资十余万元，更新货架，改善售书环境，我店现已成为辽宁图书发行有限公司的连锁店。关心职工生活，充分调动职工的积极性、创造性，发挥职工的内在潜力，使职工真正把单位当成自己的家，关心企业、关心经营、关心销售，形成亲如一家的团结气氛和强大的凝聚力，全面提高全店职工的思想政治觉悟，把书店真正办成了精神文明的窗口，优质服务的岗位。

5月1日上午9时，市委宣传部部长同志、共青团市委书记李映棠同志亲临书店参加活动，并发表讲话，拉开了我市全民读书活动的序幕。之后，开展了一系列丰富精彩的文化活动，给我市市民带来一场“文化盛宴”我店还根据每年的“六一”儿童节，家长们都把选几本好书送给孩子作为珍贵的礼物这一特点，结合本店实际，自今年五月份以来就积极组织货源，共组织3000多种少儿图书充实货架，以满足广大小读者阅读和家长读者把好书送给孩子的需求。这3000多种少儿图书，涵盖了知识性、趣味性、娱乐性和教育性的多元化统一，而且紧紧抓住当前热点，为广大少年儿童提供了丰富的阅读选择。《小如大人成长必读》《世界童话》《经典童话》《阳光少年系列丛...书》等等均在门市中集中陈列。同时，为回馈小读者，特别推出“儿童读者六折售书”活动，即在5月25日至6月30日期间，儿童读者在门市购书全部六折。书店全体职工又纷纷走出店门，深入学校、运动场等开展真情售书活动，收到了很好的社会效益和经济效益。

。

20。

-

年的日历即将翻过。一年来，我店在省、市主管部门的正确领导下，在当地县委、政府及相关部门的大力支持下，全店上下努力学习实践科学发展观，紧紧围绕着省、市主管部门下达的各项工作任务，同心同德、埋头苦干，和谐创业、科学发展，取得了“三个文明”和“两个效益”的双丰收。

面对竞争日益激烈的图书市场，今年我店按照“以重点书、文教书和读书活动用书带动一般书销售”的发行战略，采取一系列有效的措施，集中突击一般图书的销售，取得了较好的成绩。其具体做法是：

1、合理调整图书品种结构。在进货方面，相应增加了科技、社科、计算机和农业科技用书的进货量，积极调整了卖场图书结构，形成常销书、动销书、畅销书组合成合理的备货体系，呈倒金字塔形状。

2.抓好门市规范服务，提高服务质量。以发行集团公司“营业员”评选活动为契机，在全店开展了“比一比、看一看”创先竞赛活动，形成了一种学先赶先的良好氛围，进一步提升了全体员工的服务意识，提高服务质量。

3.店堂内外营销结合，扩大一般图书销售。今年我们进一步强化市场意识，在门市销售的同时，加大店外销售力度。年初，对每个员工制定了店外的销售任务，与绩效挂钩，促使大家走出店堂，努力扩大一般图销售。同时，积极主动组织开展了一系列的图书促销和展销活动：春节期间举

办了“迎新春图书展”。“五一”期间举办了黄金假日图书展。“六一”举办了“快乐成长”少儿图书展。春秋两季开展了中小学教辅大联展。借“亲子工程”之力，让家长了解读书的重要性，从而促使家长带领孩子一起读书，在我县掀起读书高潮。通过以上一系列形式多样的促销活动，依托节日气氛，创造市场效益，增加销售额。在搞好门市销售的同时，我们抓好了全县中小學生“亲子工程”和“我的祖国”主题教育活动用书的征订发行工作。并与教育局成功举办了全县中小學生读书活动演讲、征文比赛，产生了好的社会效果。

4、加大了图书、音像制品等商品的宣传。今年我们和县教育局在上高电视台合办了《教育天地》固定栏目，每星期在黄金时段都会向读者进行新书介绍，在节假日发布一些促销信息，在春秋两季开学期间，向全县中小学重点推荐一些教辅用书，带动了一般图书的销售。

总之，这一年中，在全门市工作人员的通力合作，共同努力之下，已取得了可喜的成绩，明年的成绩将会更加辉煌。

。

大家都知道-书店自从建立起迄今已经有一定的历史了，是全国规模的图书发行机构。在去年7月，我有幸可以来到书店任营业员一职。在这一年工作中我不仅增加了工作经验，也从在做的每一位人身上学习到了优秀的品质和做人的道理。

### 一、思想政治方面。

营业员作为书店的最前沿，代表着书店的企业形象，我们的一言一行都影响着顾客对于书店的印象。这就要求我们在与读者直接接触的过程中以真情沟通读者，热情服务读者。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨。在过去的工作中，我接触过无数的读者，经历过无数次主动与被动的服务方式，真正体会到什么才是读者最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为读者服务奠定了良好的基础。“急读者之所急，想读者之所想”是我的服务宗旨。

### 二、日常工作方面。

营业员的工作看似简单，但在日常的工作，我却发现实际上工作是纷繁复杂的。想把工作做好，没有足够的细心是很难做到的。我的日常工作主要包括以下几个方面：(1)上架：将新到货的图书根据图书类别、开本大小、厚薄、复本量、图书的内容特点等安排上架，进行适当的摆放展示，做到三个方便：方便看见、方便选购、方便拿取。(2)整理：在营业过程中随时检查卖场书架上图书摆放展示的情况，将被顾客放乱的图书整理归位，使之整齐有序。(3)补缺：查看架上图书的销售情况，对已经售缺的图书品种及时补充上架。发现常销、畅销图书库存数量不足，及时提出配货建议。(4)找书：当顾客询问查找图书时，如果书店有库存，帮顾客找出需要的图书。

还有最重要的一点就是图书导购。就是要为顾客推荐合适的图书，为图书寻找对应的顾客。如何才能做到这两点呢?我认为必须做到：了解你的读者，了解你的产品。也就是说，导购员首先要大致了解自己负责区域的每一本书的内容和具体卖点，这样才能做到有针对性地导购。其次，导购员还必须尽可能了解读者的阅读爱好和购书目的，只有这样推荐图书的针对性也就越强，越容易取得成功。

### 三、业务学习方面。

真诚的服务，真心的微笑势必会换来读者的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为书店赢来更多的效益。一年365个工作日中，我用真情服务每位读者，同时很多热心的读者反馈给我很多对工作的建议，拉近了我们之间的距离，真正达到了心与心的沟通。在图书事业蓬勃发展的今天，更多的读者关注的是我们的服务，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。一年来，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了书店领导及同事们的赞扬，取得了一定的成绩，这些成绩的取得让我感觉到一名营业员工作的价值与充实，而这种享受源于我平凡的工作。

## 书店个人工作总结篇十一

我们很有幸在学校的鼓励下踏上了社会实践的旅程。不但丰富了我的见闻，同时也锻炼我的意志，也让了解了许多为人处世的道理。

我与几个同学经过商量后，一起来到了位于解放西的新华书店。我们的工作很简单，主要是在门口存包，在收银台盖章，将一些新书上架。那里工作的哥哥姐姐也很照顾我们，累了就让我们坐下看摊。一连七天六七小时的工作时间，任务也相当的艰巨。恰不巧又敢上了寒流，每天的行程变的艰难，但我们还是坚持下来了。

这个世界上没有十全十美的人，难免都会犯小错误，我也不例外。工作的时候难免有时会精力不集中。有时待客礼貌上有欠周到。加上天气不好的原因，有时总会抱怨几句。有时客人会对我们抱怨，心里真的很冤枉，很不服气，但又不能对客人发火。这时我总是会想到以前我也曾扮演过这样的角色，心里感觉十分的后悔。也许当时的我能站在别人的角度思考问题，客人能站在工作人员的角度思考问题或许人与人之间交往会变的无比的和谐，人与人之间就不会有怨恨，有误解，人们就不会冲动。

直到这次的实践结束我才真正体会到我还是一个什么都不懂的小毛孩。我才真正的体会父母为了我们在外面奔波的艰辛，我真正的感觉到我每次与父母闹别扭的不安。成长应该不单单是个子长的比以前高，知识比原来越来越丰富，而是我们应该越来越为我们身边的人着想。

我想这次实践也许只是我们迈向社会，迈向人生的第一步。以后我应该更加积极的参加这类活动，学习更多的知识，增强适应社会的能力。

## 书店个人工作总结篇十二

20xx年，新华书城在市店经理室的正确领导和各科室部门的大力协助和支持下，经过书城全体同志的共同努力，圆满地完成了店方下达的经济指标，门店其他工作顺利开展。现将全年工作总结如下：

近年来，新华书城在店领导的关心支持下，内抓管理、外塑形象，店容店貌焕然一新。20xx年，市店投资对新华书城的营业卖场进行了扩建装修，扩大了图书卖场，优化了购书环境，营业面积达1500多平方米，店堂宽敞明亮，图书品种达四万多个，有效地丰富了库存图书品种，促进了店堂一般书销售，经济效益与社会效益显著提高，全年新华书城一般书销售合计码洋167万余元。

几年来，受网点规模、销售品种和店堂服务质量等多种因素的影响，东城一般图书销售增长缓慢。今年，我们利用卖场优势，增加库存品种，把门店销售融入到重点图书、畅销图书的推荐与陈列等工作细节中;利用新书海报、畅销图书排行榜和装饰品等装点店堂，美化环境，营造书香氛

围，提高了营销效果，也增加了店堂销售;我们推行团供、直销、ic卡等多元销售方式，全员分片跑单位、送订单，找关系、做工作，店外销售成效显著，其中《江泽民文选发行2300多套，销售码洋25万余元，《树立社会主义荣辱观学习读本》、《树立社会主义荣辱观知识竞赛500题》发行200多本，销售码洋2万余元。

以市场为导向，把好图书进货关是促进一般图书销售的前提与基础在实际工作中，我们克服大进大退的粗放模式，挖掘发现畅销书，重点把握常销书，日常关注滞销书，及时清退滞销书，优化库存结构，满足市场需求;根据季节时令、地域特色和读者群特点等因素及时分析市场变化和销售动向，确定进货的品种和数量;注意跟踪重点图书的销售情况和备货添货;同时，我们还注重培养进货能手和推销骨干，要求营业员在图书销售过程中，转变服务观念，深入学习，内练素质，外树形象，灵活使用全省连锁系统模块，分析图书销售中不同品种的增长率、退货率与库存结构，使之在正确的市场分析的基础上指导和提高一般书销售，提高市场满足率和客户满意度。

今年，我们两次参加电业局职工文化节图书展销，换卡销售码洋2.8万元，参加一中校园艺术节和经济贸易技术洽谈会图书展销等，多次抽调人员参加大型展销活动，支持店方工作。跑单位送订单，送书上门，去电业局展销，我们尽量自行克服困难，节约成本支出。

营业人员的一言一行，一举一动，直接关系到书店的窗口形象和公众形象。我们要求新华书城的每一个员工在接待读者中，都应注意自身的形象，做到忠于职守，礼貌待人，以诚相待，热情服务，不歧视、嘲笑、讽刺读者，以良好的道德修养给每一位走进新华书店的读者展示个人的人格魅力和企业的良好形象。

- 1、营业员技能水平和专业素质亟需提高，员工队伍素质较底，岗位责任意识淡薄服务读者意识和集体荣誉观念不强，缺乏敬业精神。
- 2、门店规范化、标准管理不够，诸多规章制度不能彻底贯彻落实。
- 3、进货品种不全，畅销品种存在供货不足，市场信息掌握不够全面，到货不够及时。
- 4、店堂营销手段陈旧，一般图书发行占有率低，电子音像制品销售薄弱，市场开拓能力差等。

1、继续做好门店规范化管理、图书进销管理和店堂服务工作，促进一般书的销售。

### 书店个人工作总结篇十三

20xx年，在以罗经理为核心的新的领导班子的带领下，xx分公司在秉承前任领导优良工作作风的同时，根据分公司所处地理、人文环境及文化市场现状等因素，合理制订公司经营原则和策略，集思广义、各方联络、物尽其用，在图书市场不景气的情况下，战胜和克服重重困难，使教材教辅的销售在稳定增长的前提下，努力占有一般书销售市场，并且不断研究和发现新的经济增长点，为未来几年工作的更好开展夯实了基础，赢得了人气。

教材、教辅的发行销售历来是我们的“饭碗子工程”，是公司一切经济发展的前提和基石。教材、教辅的征订工作一直以来是我们xx分公司的首要工作，对此，领导重视，职工上心，促进了该项工作每年保质保量的完成。20xx年，在公司所属地区高中学校领导班子人事大变动及相关部门的征订协调工作困难重重的情况下，虽然我们暂时丢失了部分高中教辅的征订品种，但在罗经理和分管教材的刘副经理与教育部门的多方联络、协调和沟通下，增加了幼儿、小学和中学教辅新

品种（语文读本、小学、小学英语试卷、初中各科试卷、高中英语写作等）的征订，使教辅的销售工作不降反增。

实际完成教辅征订码洋967万元，比省店下达的736万任务指标超额了231万元，成功地变被动为主动，化不利为有利；继续加强和深化服务意识，在教材、教辅的征订和发放工作中，尽量做到对对方的要求有求必应、服务到位，建立起了店校团结融洽的合作氛围，不断地增进着彼此之间的友谊，为以后工作的持续性发展和良性运作奠定了良好的基础。

另外，针对往年教材、教辅的结算拖沓、繁冗的弊端，20xx年教材科通过与各乡镇教委相关领导进行沟通，最终达成了由原先的以学校为单位进行结算改为以乡镇教委代收后统一交给书店的一致决定，并由此提前了分公司回收书款的时间，加大了各项书款的清收力度，使教材、教辅的结算逐步摆脱了往日的困境；此外，更加重视安全生产和灾情防范工作，实实在在地把每一项安全措施落到实处：在仓库安装了全方位监控装置，制作和张贴了大幅安全警示标语，对仓库每个角落随时清理彻查，坚决不留安全隐患，制定了仓库人员轮流值班制度等，切实把安全工作做到了抓紧、抓细、抓实，并且长抓不懈。

20xx年，由于受销售市场萎缩和考核指标受利润限制等因素的影响，分公司的一般书、音像和电子产品的销售码洋比去年略有下降，但却获得了一定的经营经验，对来年工作的开展有一定的借鉴。

（一）在分公司所属十二个销售部门中，结合利润任务基数，共有书城、大客户一部、三部、四部及四个乡镇网点等八个部门超额完成了20xx年销售任务，其中韩庄网点拔得头筹，以完成比例124.62%的任务指标居于各部门之首，该部门负责人善于长期与该网点周边学校搞好关系，在完成教材、教辅销售工作的同时，积极向校方进行一般产品的销售。

（二）鲁桥镇网点在面对市场一般书销售低迷的情况下，积极向学校推销小学各年级口算题卡2999本，完成销售码洋37087.70元，最终超额完成了年度任务。

（三）书城在装修期间不能正常营业的情况下，与光明日报出版社在县城文化广场联合举办了xx县第一届光明书香节，实际销售时间为7天，销售图书额1573333.00元，从中获得销售分成15万元，最终完成了书城既定的销售任务。

（四）重点书的完成情况：中国通史系列多媒体光盘，全店销售88套，销售额161940.00元；《森林年票》单价99元，销售100套；配合县委宣传部开展国学教育，《弟子规》销售7267册，码洋567975.00元；新华字典56030册，码洋1114997.00元；十八届三中全会学习文件销售码洋为47272.10元；装备xx县妇联留守儿童站图书六千余册，销售额9.80万元；《走复兴之路，圆中国梦》销售码洋：280000.00元。

首先，于3月26日开始了全店《做最好的中层》的读书学习活动，每周二、四晚6：30至8:30，由经理室领导带领大家共同学习讨论这本优秀的职场用书，让每位中层干部除做好随堂记录外，还要在每次学习过后，抒写五百字左右的学习感悟；8月份，书城员工参加了济宁市店举办的野外；10月份又派了书城几名年轻的员工参加了市店举办的业务技能培训；在书城装修期间，店里又组织书城员工观看学习了中金系统操作使用教学片；通过以上种种活动，使员工们无论从思想上还是业务技能以及文化水平上，都得到了极大的提升，增强了职工面对困难时的挑战决心和勇气，认识到在其位谋其事的责任感，增强了爱岗敬业的情感，使整个团队呈现出更强的凝聚力，干事创业的氛围更加浓厚了。

勤俭办企业历来是我们新华书店集团的光荣传统，近年来，分公司更加注重这一方针的贯彻和执行：加强本公司的财务管理，加大对财务人员素质的提高力度；继续执行公章管理制度、招待费管理制度、车辆使用管理制度、差旅费管理制度、办公用品管理制度以及水电费管理制度等，按照先申请，再审核，后批示的流程进行严格监督和制约，杜绝一切占公家便宜或浪费现象的滋生，使可变费用得以有效调控，把公家的每一分钱都花在实处，办出实事，体现了节约也是赢得企业效益的一种方法的精神实质。

- 1、更好地完成省、市店下达的教材、教辅各项工作指标和任务，积极与教育部门沟通，建立友谊，增强合作，面对随时有可能变化的新形势新政策，全力以赴、积极面对，使教材发行工作始终能够平稳有序进行。
- 2、利用书城装修后整体环境的提升以及人员调整后员工队伍素质、协作能力的提高等有利条件，进一步加强一般书和其他商品的营销力度，努力争取到比去年更好的销售业绩。
- 3、调动大客户、业务科及各乡镇网点的工作热情，坚持多元化发展的营销策略，努力寻找新的经济增长点。
- 4、调整各部门人员结构，合理安排用工岗位，使每位员工能够做到在其位，谋其职，为公司发挥出最大的效应，做到人尽其才，物尽其用，钱尽其力，事尽其功，建立起一套科学完善的内部管理机制，做到人才的合理使用，为企业谋得最大效益。
- 5、继续坚持三下乡活动，增进分公司与地方政府的联系，增强新华书店这个金字招牌在人民群众心目中的影响力。
- 6、加强党风廉政建设，使党员干部时刻做到廉洁自律，保持整体队伍的纯洁性和先进性。
- 7、坚决不放松员工队伍整体素质的培训和提高，不断增强我们企业的战斗力和竞争力。

更多 范文大全 请访问 <https://www.xiaorob.com/zhuanti/fanwen/>

文章生成PDF付费下载功能，由[ECMS帝国之家](#)开发