# 书店普通员工工作总结(必备12篇)

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-07-04

*书店普通员工工作总结1一、主要经济指标完成情况全年完成销售净收入万元，实现利润万元，同比分别增长%、%;其中教材销售万元，教辅销售万元，一般图书销售万元。民文一般图书销售万元，同比增长%。二、主要工作开展情况(一)集中攻关，做好教材教辅销售...*

**书店普通员工工作总结1**

一、主要经济指标完成情况

全年完成销售净收入万元，实现利润万元，同比分

别增长%、%;其中教材销售万元，教辅销售万元，一般图书销售万元。民文一般图书销售万元，同比增长%。

二、主要工作开展情况

(一)集中攻关，做好教材教辅销售工作。

面对日趋激烈的市场竞争，我们不断增强市场经营意识，牢牢抓住教材、教辅销售这个龙头，按照教材经营工作“高效、扎实、主动、细致”的要求，进一步强化服务意识、提高服务水平、优化服务质量,打好经营主动仗，维护好教材

发行市场,赢得了图书发行的主动权，圆满完成了“课前到书，人手一册”这项政治任务。主要做法是:

1、密切店校关系。我们坚持站在讲政治、讲稳定、讲大局的高度，牢固树立为教育服务的思想，加强与教育行政部门的沟通和协作，认真做好中、小学教材发行工作。认真做好教材调剂工作，经常深入各学校走访，征求意见，了解教材是否满足教学需要，查看教材印刷装帧的质量，对有问题的教材做到当场、及时调换，对学校追加、追减的订数及时进行调剂、上报，确保教材征订和发放足额、配套、齐全，树立了良好的企业形象，赢得了学校的认可。

2、提高服务意识。在教材征订上，严格遵守国家对教材、教辅发行的有关规定。同时，按照“在确保教材订数的基础上，重点加强教辅发行”的工作思路，选准突破口，开展了征订上门、送书上门、结算上门的“三上门”服务，按照教委圈定的征订目录，做到了凡是订单上所有的全部科目开全科、订满数。

3、做好细节工作。员工们克服了教材版本杂、品种繁多等困难，严把“订单关”，即业务人员填写订单、业务科长查对、业务经理复核，虽然增加了我们的工作量，但却有效避免了学校错订、漏订和重订现象的发生，赢得了学校领导和老师们的肯定。

(二)集中突击，一般图书销售实现新突破。一般图书销售是体现书店核心竞争力的关键所在。面对竞争日益激烈的图书市场，今年我们制定了以重点书、文教书和读书活动用书带动一般图书销售的发行战略，不断寻找新的效益增长点，采取了一系列有效的措施，集中突击一般图书的销售，取得了较好的成绩。具体做法是:

1、积极组织货源，特别是教辅图书做到早动手、早进货，大部分店都按照地区店的工作部署及时备货，抢占了市场先机，取得了较好效益。

2、调整图书结构，形成了由常销书、动销书、畅销书组成的合理的备货体系。适当压缩纯文艺类图书的进货量，相应增加了科技、社科、经济、外文、计算机和工农业用书的进货量，用种类齐全的图书赢得更多的读者群体。

3、开拓农村市场，把科技图书送到了农牧区、田间地头。以“东风工程”为契机，开动“送书车”服务于城乡，进行流动售书，年内，全地区共计举办流动售书活动8次，参加人员16人次，销售额达万元。

4、抢抓节假日的有力时机，集中促销。先后以自治区新华书店成立六十周年、“世界读书日”等活动为契机，精心组织策划，开展了一系列形式多样的促销活动，依托节日气氛，展开宣传攻势，扩大了一般图书销售，增加销售额，创造了市场效益。

5、内外营销结合,扩大一般图书销售。利用“金山之夏”文化广场公益性文艺汇演，大量群众集中观看的有利时机，开展便民流动售书活动，在销售图书的同时，也丰富了城镇居民的精神文化生活，发挥了新华书店文明示范窗口的作用。

(三)做好“农家书屋”和“东风工程”免费赠送图书、音像制品、期刊发送工作。从讲政治的高度，狠抓“农家书屋”、“东风工程”任务落实。目前，已发行《今日\*\*》、《新晨》、《\*\*妇女》、《农牧科技》、《党员之友》等期刊共计19438册，共计76，元;第四批东风工程图书150144册，共计1，397，元;音像制品共计35599盘，共计451，267元。在全地区建起xx3家“农家书屋”，发行图书、音像制品155925册，共计2，005，元。为丰富农牧区文化生活，提高农牧民文化素质，加强社会主义新农村建设，构建社会主义和谐社会做出了应有贡献。

(四)提升企业竞争力，构建图书发行新网络

书店作为文化企业，要想在激烈的竞争中拥有一席之地，必须拓宽发行市场，努力提升企业竞争力。为此，我们充分发挥新华书店品牌经营和规模经营的优势，结合实际，大胆探索，不断加快网点建设的步伐，构建图书发行新网络。

一是负责实施了\*\*县网点“东风工程”建设项目。目前，占地平方，总投资xx00余万元的\*\*县店“东风工程”建设项目主体工程已验收。

二是地区店领导深入基层，加强调研督导，指导县店工作，协调解决实际困难和问题。

三是集中盘库。5月16日23日，地区店对所属各县店图书进行了一次盘点，全面掌握全地区新华书店图书进、销、存实际情况，为实现统一售书、统一订货、统一经营，确保经营管理任务完成，奠定了坚实基础。(五)创新管理手段，提高经营管理水平。

一是提高职工收入，调动工作积极性。为缩小与兄弟地州书店系职工的工资收入差距，跟上自治区新华书店改革步伐，我们结合实际，参照自治区新华书店系统工资改革方案，将职工原岗位工资类别执行一类提高到执行三类，全地区共增资人员61人，年增资额达152，628元。

二是加强财务管理和财务监督。严格执行财务“一支笔”，控制大额开支，压缩减少不必要开支，严把资金出口，确保有限的资金用在最适当的地方，提高了资金的利用率。

三是进一步完善物流配送体系。通过统一订购、统一销售、统一配送，实现了信息共享，减少了采购配送环节，费用成本大大降低，退货量明显减少，采购配送质量得到提高，管理更加规范，驾驭调控市场的能力得到了增强。

**书店普通员工工作总结2**

20\_\_\_\_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：

一、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。

二、抓好门市规范服务，提高服务质量

以发行集团公司“星级营业员”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。

三、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\_\_\_\_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学生“亲子工程”和“我的祖国”主题教育用书的征订发行工作。并与教育局成功举办了全县中小学生读书活动演讲、征文比赛，产生了好的社会效果。

四、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。

优秀的书店营业员个人工作总结 (五)

20\_\_\_\_地区新华书店在自治区新闻出版局、自治区新华书店的正确领导下，在当地宣传、新闻出版、教育和经贸工委的大力支持下，紧紧围绕“开拓市场、扩大发行，创新发展、提高效益”的经营思路，有效发挥新华书店品牌优势，同心同德、埋头苦干，创先争优、科学发展，取得了“三个文明”和“两个效益”的双丰收。现将一年来的工作总结如下:

一、主要经济指标完成情况

全年完成销售净收入万元，实现利润万元，同比分

别增长%、%;其中教材销售万元，教辅销售万元，一般图书销售万元。民文一般图书销售万元，同比增长%。

二、主要工作开展情况

(一)集中攻关，做好教材教辅销售工作。

面对日趋激烈的市场竞争，我们不断增强市场经营意识，牢牢抓住教材、教辅销售这个龙头，按照教材经营工作“高效、扎实、主动、细致”的要求，进一步强化服务意识、提高服务水平、优化服务质量,打好经营主动仗，维护好教材

发行市场,赢得了图书发行的主动权，圆满完成了“课前到书，人手一册”这项政治任务。主要做法是:

1、密切店校关系。我们坚持站在讲政治、讲稳定、讲大局的高度，牢固树立为教育服务的思想，加强与教育行政部门的沟通和协作，认真做好中、小学教材发行工作。认真做好教材调剂工作，经常深入各学校走访，征求意见，了解教材是否满足教学需要，查看教材印刷装帧的质量，对有问题的教材做到当场、及时调换，对学校追加、追减的订数及时进行调剂、上报，确保教材征订和发放足额、配套、齐全，树立了良好的企业形象，赢得了学校的认可。

2、提高服务意识。在教材征订上，严格遵守国家对教材、教辅发行的有关规定。同时，按照“在确保教材订数的基础上，重点加强教辅发行”的工作思路，选准突破口，开展了征订上门、送书上门、结算上门的“三上门”服务，按照教委圈定的征订目录，做到了凡是订单上所有的全部科目开全科、订满数。

3、做好细节工作。员工们克服了教材版本杂、品种繁多等困难，严把“订单关”，即业务人员填写订单、业务科长查对、业务经理复核，虽然增加了我们的工作量，但却有效避免了学校错订、漏订和重订现象的发生，赢得了学校领导和老师们的肯定。

(二)集中突击，一般图书销售实现新突破。一般图书销售是体现书店核心竞争力的关键所在。面对竞争日益激烈的图书市场，今年我们制定了以重点书、文教书和读书活动用书带动一般图书销售的发行战略，不断寻找新的效益增长点，采取了一系列有效的措施，集中突击一般图书的销售，取得了较好的成绩。具体做法是:

1、积极组织货源，特别是教辅图书做到早动手、早进货，大部分店都按照地区店的工作部署及时备货，抢占了市场先机，取得了较好效益。

2、调整图书结构，形成了由常销书、动销书、畅销书组成的合理的备货体系。适当压缩纯文艺类图书的进货量，相应增加了科技、社科、经济、外文、计算机和工农业用书的进货量，用种类齐全的图书赢得更多的读者群体。

3、开拓农村市场，把科技图书送到了农牧区、田间地头。以“东风工程”为契机，开动“送书车”服务于城乡，进行流动售书，年内，全地区共计举办流动售书活动8次，参加人员16人次，销售额达万元。

4、抢抓节假日的有力时机，集中促销。先后以自治区新华书店成立六十周年、“世界读书日”等活动为契机，精心组织策划，开展了一系列形式多样的促销活动，依托节日气氛，展开宣传攻势，扩大了一般图书销售，增加销售额，创造了市场效益。

5、内外营销结合,扩大一般图书销售。利用“金山之夏”文化广场公益性文艺汇演，大量群众集中观看的有利时机，开展便民流动售书活动，在销售图书的同时，也丰富了城镇居民的精神文化生活，发挥了新华书店文明示范窗口的作用。

(三)做好“农家书屋”和“东风工程”免费赠送图书、音像制品、期刊发送工作。从讲政治的高度，狠抓“农家书屋”、“东风工程”任务落实。目前，已发行《今日\_》、《新晨》、《\_妇女》、《农牧科技》、《党员之友》等期刊共计19438册，共计76，批东风工程图书150144册，共计1，397，元;音像制品共计35599盘，共计451，267元。在全地区建起\_\_\_\_ldquo;农家书屋”，发行图书、音像制品155925册，共计2，005，元。为丰富农牧区文化生活，提高农牧民文化素质，加强社会主义新农村建设，构建社会主义和谐社会做出了应有贡献。

(四)提升企业竞争力，构建图书发行新网络

书店作为文化企业，要想在激烈的竞争中拥有一席之地，必须拓宽发行市场，努力提升企业竞争力。为此，我们充分发挥新华书店品牌经营和规模经营的优势，结合实际，大胆探索，不断加快网点建设的步伐，构建图书发行新网络。

一是负责实施了\_县网点“东风工程”建设项目。目前，占地平方，总投资\_\_\_\_元县店“东风工程”建设项目主体工程已验收。

二是地区店领导深入基层，加强调研督导，指导县店工作，协调解决实际困难和问题。

三是集中盘库。5月16日23日，地区店对所属各县店图书进行了一次盘点，全面掌握全地区新华书店图书进、销、存实际情况，为实现统一售书、统一订货、统一经营，确保经营管理任务完成，奠定了坚实基础。(五)创新管理手段，提高经营管理水平。

一是提高职工收入，调动工作积极性。为缩小与兄弟地州书店系职工的工资收入差距，跟上自治区新华书店改革步伐，我们结合实际，参照自治区新华书店系统工资改革方案，将职工原岗位工资类别执行一类提高到执行三类，全地区共增资人员61人，年增资额达152，628元。

二是加强财务管理和财务监督。严格执行财务“一支笔”，控制大额开支，压缩减少不必要开支，严把资金出口，确保有限的资金用在最适当的地方，提高了资金的利用率。

三是进一步完善物流配送体系。通过统一订购、统一销售、统一配送，实现了信息共享，减少了采购配送环节，费用成本大大降低，退货量明显减少，采购配送质量得到提高，管理更加规范，驾驭调控市场的能力得到了增强。

关文章：

**书店普通员工工作总结3**

20＿＿即将结束，在这岁末辞旧迎新之际，我们小结过去，展望未来，本年度在＿＿市＿＿书店全体同仁的共同努力下，在书店领导的正确指导下，我们取得了一些成绩，今年我们的业绩指标顺利完成，这和大家的努力分不开，因为有了＿＿市＿＿书店这个优秀的团队，大家相互帮助，共同努力，给20＿＿年的工作画上了一个完美的句号。

一年来，本人能严格做到敬岗爱业，工作积极主动，坚决服从领导安排，同时在与同事们相处的这一年里，得到了大家无微不至的关心、支持和帮助，我们共同塑造了＿＿市＿＿书店良好的工作氛围。一年中，为完成全年销售目标我们精诚团结，共同奋斗，在这个集体中工作我感到既温暖又舒心。

在业务岗位工作中，我坚持以热情、周到、细致的服务对待学校和业务单位，以学校的需求作为自己的工作追求，以累为荣，以苦为乐。在工作中，我踏踏实实、任劳任怨，从不挑肥拣瘦，不管分内分外，服从领导分配，始终把增强大局意识、服务意识作为一切工作的基础。两基的免费教材结算的录入，特别是免费教材的结算，这要求时间紧，数据准确，在每年秋季在校人数不确定的情况下，既要联系教育部门又要联系学校及时统计准确的在校人数，有时为等一个学校的人数，其他人都下班了我还要等几个小时。这样的情况时有发生。这些我都无怨无悔，默默的工作，我深刻认识到我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对教育事业奉献爱心的舞台。

做为一名＿＿人，＿＿书店的发展和壮大是我最大的心愿，看到单位营业额蒸蒸日上，我内心感到无比欣慰和骄傲。

成绩的取得只代表过去，在此，我要感谢＿＿书店部门的领导和同事对我的指导和帮助，感谢你们对我工作的支持。20＿＿年是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正自己的不足，在工作中，更加严格要求自己，认真做好领导布臵的每项任务，不断充实自己，与时俱进，开拓创新，在现有工作的基础上更上一个台阶，为企业做出更大的贡献，向单位和领导交上一份满意的答卷!

**书店普通员工工作总结4**

喜庆的气息似乎伴随着今年年终的到来充斥着整个银行，作为银行柜员的我也通过今年的努力在工作中实现了自己的价值，即便这些成就相对于那些优秀柜员而言不值一提也是自己努力工作获得的成果，能够通过今年的柜员工作获得大家的认可也是自己感到比较荣幸的事情，但是面对明年的挑战仅仅满足于当前的成就又怎能在柜员工作中获得进步，因此我针对今年完成的银行柜员工作进行了简单的总结。

针对客户的疑虑进行银行业务的`讲解是柜员工作中的基础部分，今年年初自己在进行业务讲解的时候由于自身能力不足出现过几次差错，因此在接下来进行培训的时候自己便着重于银行业务知识的讲解，尤其是客户咨询较多的业务已经新推出的几种进行了反复记忆，若是因为这方面的差错从而引起客户的不满则未免显得有些得不偿失了，得益于今年银行组织的几次柜员培训使得自己在后续的工作中得到了很好的发挥，能够在客户咨询银行业务的时候为对方提供帮助也是令自己感到高兴的事情。

进行银行业务办理的时候需要根据客户的需求做出相应的调整，在这之中无论是储蓄业务还是转账都应该在理解客户需求的基础上进行办理，因此自己在今年的业务办理工作中较好地遵循了这方面的原则并获得了客户的良好评价，只不过当客户人数较多的时候自己的工作效率难免会有些降低，尤其是想要理解每个客户的需求则需要在柜员工作中花费大量的时间，因此我觉得自己应该针对这方面的不足从而在明年的柜员工作中有所改进才行。

即便是作为银行柜员也需要在业务宣传工作中有所作为才行，如果仅仅是满足于每天完成固定的业务工作则未免显得有些太过于不思进取了，因此自己在今年曾多次以银行柜员的身份参与过活动宣传工作，除了跟随团队在外学习以外还经常在微信朋友圈转发银行针对客户推出的新型优惠活动，实际上这种办理业务赠送大米与食用油的活动往往能够在附近居民中得到不错的反馈，因此参与到这种活动宣传中的自己也能够通过这种形式获得业务能力的锻炼与提升。

总结完今年的银行柜员工作以后也让我获得了许多感悟，毕竟在我看来能够在当前的柜员工作中获得领导与同事的认可也是一种成长，只不过在这个过程中还需要注重自身能力的提升才能够更好地驾驭银行柜员工作，但即便如此我也相信能够在不断的奋斗中实现作为银行柜员的人生价值。

**书店普通员工工作总结5**

大家都知道xx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xx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xx书店的最前沿，代表着xx书店的企业形象，我们的一言一行都影响着顾客对于xx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。

**书店普通员工工作总结6**

当日历一页页撕落得只剩下最后一页，一年就这样不知不觉，悄无声息地度过。这一年里，我们用计算机键盘绘出了满天霞光;我们守着一份愉悦，一份执着，一份收获。每天记账，结账，做传票，写账簿。虽然没有赫赫显目的业绩和惊天动地的事业，但我们尽心尽力，忠于职守。我们用这平平淡淡的生活，平平淡淡的工作勾画出生活的轨迹，收获着丰收的喜悦。

这一年里，我始终保持着良好的工作状态，以一名合格的合作银行员工的标准严格的要求自己。立足本职工作，潜心钻研业务技能，使自己能在平凡的岗位上默默的奉献着，为合作银行事业发出一份光，一份热。作为储蓄岗位一线员工，我们更应该加强自己的业务技能水平，这样我们才能在工作中得心应手，更好的为广大客户提供方便、快捷、准确的服务。以“客户满意、业务发展”为目标，搞好服务，树立热忱服务的良好窗口形象，做到来有迎声，问有答声，走有送声，要让每个顾客都高兴而来满意而归众所周知，在\_支行辖内，\_分理处是比较忙的一个点。每天每人的业务量平均就要达到一百多笔。接待的顾客一二百人，尤其是小钞和残币特别多，因此这样的工作环境就迫使我自己不断的`提醒自己要在工作中认真认真再认真，严格按总行和支行制定的各项规章制度来进行实际操作。一年中始终如一的要求自己，在我做好自己工作的同时，还用我多年来在会计工作中的经验来帮助其他的同志，同志们有了什么样的问题，只要问我，我都会细心的予以解答。当我也有问题的时候，我会十分虚心的向其他同志请教。对待业务技能，我心里有一条给自己规定的要求：三人行必有我师，要千方百计的把自己不会的学会。想在工作中帮助其他人，就要使自己的业务素质提高。储蓄乃立社之本，20\_年，在上级领导的关心、支持和同事们的协助下，我积极努力地开展工作，较好的完成了各项工作任务，全年个人累计吸储\_万元。

一年里，我积极参加政治理论学习和业务知识学习，能自觉遵守法律法规和单位的各项规章制度，同时刻苦钻研业务知识，不断提高自己的工作技能。回顾这一年来的工作，我是问心无愧的，在工作中，我是忠于职守，尽力而为的，银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”，在繁忙的工作中，我仍然坚持做好“微笑服务”，耐心细致的解答客户的问题，遇到蛮不讲理的客户，我也试着去包容和理解他，最终也得到了客户的理解和尊重。

回顾检查自身存在的问题，我认为：

一是学习不够。当前，以信息技术为基础的新经济蓬勃发展，新情况新问题层出不穷，新知识新科学不断问世。面对严峻的挑战，缺乏学习的紧迫感和自觉性。理论基础、专业知识、文化水平、工作方法等不能适应新的要求。

二是在工作较累的时候，有过松弛思想，这是自己政治素质不高，也是世界观、人生观、价值观解决不好的表现。针对以上问题，今后的努力方向是：

一是加强理论学习，进一步提高自身素质。转变工作作风，努力克服自己的消极情绪，提高工作质量和效率，积极配合领导和同事们把工作做得更好。新的一年里我应加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新时期的挑战，总结过去，是为了吸取过去的经验和教训，更好地干好今后的工作。工作中的不足和欠缺，请各位领导和同事批评、指正。

\_年，我满怀着对金融事业的向往与追求走进了\_支行，在这里我将释放青春的能量，点燃事业的梦想。时光飞逝，在这短短的一年中，我的人生经历了巨大的变化，无论是工作上，学习上，还是思想上都逐渐成熟起来。

在\_支行，我从事着一份最平凡的工作——营业员。也许有人会说，普通的营业员何谈事业，不，柜台上一样可以干出一番辉煌的事业。卓越始于平凡，完美源于认真。我热爱这份工作，把它作为我事业的一个起点。作为一名农行员工，特别是一线员工，我深切感受到自己肩负的重任。柜台服务是展示\_行系统良好服务的“文明窗口”，所以我每天都以饱满的热情，用心服务，真诚服务，以自己积极的工作态度羸得顾客的信任。

是的，在\_行员工中，营业员是直接面对客户的群体，柜台是展示农行形象的窗口，营业员的日常工作也许是繁忙而单调的，然而面对各类客户，营业员要熟练操作、热忱服务，日复一日，用点点滴滴的周到服务让客户真正体会到\_行人的真诚，感受到在\_行办业务的温馨，这样的工作就是不平凡的，我为自己的岗位而自豪!为此，我要求自己做到：

一是掌握过硬的业务本领、时刻不放松业务学习;

二是保持良好的职业操守，遵守国家的法律、法规;

三是培养和谐的人际关系，与同事之间和睦相处;四是清醒的认识自我、胜不骄、败不馁。

**书店普通员工工作总结7**

伴随着20XX年元旦飞舞的雪花，20XX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XX书店的良好形象，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，新的一年里，我将一如既往，将该项工作做得更好、更扎实!

回顾20XX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!

书店工作总结报告

**书店普通员工工作总结8**

20xx年，xx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，xx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xx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xx书城一般书销售合计码洋167万余元。

二、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《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矗在实际工作中，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。

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，直接关系着书店的窗口形象和公众形象。我们要求xx书城的每一个员工在接待读者中，都要注意自身的形象，做到忠于职守，礼貌待人，以诚相待，热情服务，不歧视、嘲笑、讽剌读者，以良好的道德修养给每一位走进xx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，岗位责任意识淡雹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。

六、20xx年工作计划

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；

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；及时进货，添货，提高畅销图书和重点图书的上架率；调动员工积极性和能动行，扩大店外销售！

**书店普通员工工作总结9**

本次的创新实践设计是基于B/S架构开发的在线购书系统，在程序源代码是实现了模块化，使得每一个功能既能相互独立又能相互关联，方便日后的维护以及修改。本网上购书系统整体来说并不是很完善，实现主要功能，但还有些关键的功能未能实现，如网上支付，售后服务，图书评论等，在时间的允许下有待改进相关的功能。

在本次做实践设计的过程中，使我深深的了解到自己的不足，有很多东西还有待去了解和学习。刚开始做设计时，真的无从下手，就像在大海中摸不着头脑，这也可能是因为我的基础打得不够扎实又或者我学艺不精所造成的吧。后来慢慢摸索，上网查找诸多资料，把认为合适的样式或功能拼凑在一起，最后网站也有模有样。

在制作设计期间，虽然花了诸多功夫在网站上，但还有诸多的功能还不够完善，首先整体网站不够美观，因为美工软件，像photoshop，fireworks等工具使用不熟练，只是简单的用html语言编写DIV，CSS等样式。二是缺乏网站跟用户的交流，没留言板块。一个好的商务网站需要不停地改进，不停地接受用户的意见，所以说留言板块是最直接的方法。每个用户都有自己的审美观，使用观，根据用户的反映情况不断的吸取各种意见来更新网站是网站跟用户交流的一种捷径。三是功能少，没亮点。本设计基本上就是图书的查看，检索，添加图书到购物车，修改图书数量，下订单等操作。其中对一个商务网站来说，付款是一项非常重要的部分，本系统只做到下订单部分，后续的付款功能没实现。对本系统来说要完善的地方有很多，还有待更新。

虽然此次的网站设计有诸多坎坷，但我并没有被吓到。碰到问题我都百度查找资料，少则十几分中，多则一两天，最后问题都能被攻克。通过此次的课程设计，既使我受益匪浅，又使我很懊恼。受益的我和组员合作设计出了一个系统，从选题、查找背景资料、设计数据库等，其中十分之三是鉴戒，但更多的十分之七是自己辛苦的结晶。懊恼的是自己前期准备的不够充分，基础不够扎实，很多问题如Ajax、jquery的应用。尤其是Ajax在二级联动的应用更是花了两三天的时间才解决。

最后感谢我的组员，通过这一次的实践，我发现团队合作的重要性。任何一个项目都不是个人完成的，除了极小规模的项目，大部分项目无不都是团队合作的结晶。只有团队间的相互配合，相互监督，相互指导，目标明确，经常沟通，我相信任何问题都可以迎刃而解，使我对团队合作充满了信心，更加坚定了我以后要从事软件相关的工作。通过此次的实践，使我更加深入的了解了网站开发的业务流程，从开始选课题，查看相关资料，到开始分工，确定模块，在到最后的代码编写，测试等，熟练掌握了当前流行的Struts2架构，为我以后从事软件开发工作奠定了良好的基础。

**书店普通员工工作总结10**

岁月如梭，时光飞逝，又到了年终岁末，每到此时，我们总要对过去的一年进行回顾和总结，对未来的一年进行规划和设想，总结一年的成败得失、经验教训，展望未来的前景。

首先，今天我能够站在这里代表全体员工发言，感到非常的荣幸;并且对领导给予我这次学习与锻炼的机会表示由衷的感谢。回想过去，与各位同事一起工作的每一个日日夜夜，我心里感慨万千;我们为了同一个希望，为了同一个目的，我们走到了一起，从相知，相识，直到成为工作伙伴，成为生活中的朋友。我们一起分担工作的压力，一起分享工作的乐趣，共同为了我们明天而付出辛勤的劳动。

在集团公司对我们的任务不断加压下，我们始终保持着对工作的热忱，一步一个脚印，脚踏实地的往前走。在各领导的英明领导下，在全体员工的共同努力下，我们不负重望，完成了集团所布属的任务，也经住了公司对我们的考验。我们只是一名普普通通的员工，同时我们也是的主人，因为我们的心早已和的兴衰紧紧的连在了一起。俗话说“店兴我昌，店衰我辱”，所以我们怎么可能不担心我们的宾馆，我们的家呢?xx年，我们宾馆响应集团领导的号召，在工作中取得了一定的成绩，这不但得益于领导的正确决策，同时和我们每一位员工的共同努力是分不开的。

在工作中我们相互支持和配合，在生活中我们相互体贴和关心，游子思乡情，到哪都不停!一句朴实的话深深的敲碎了我们的心灵门槛，说实话，哪一个在外的游子不想家呢?但是在这里，却让我感到了如家一样的温暖，从吃、住、洗、漱，领导无时无刻不都在挂念着我们;一句叮咛，一声问侯，一丝关切，都让我们感到了无微不至的关怀。所以今天我借此机会向所有的领导道一声感谢!xx年已经成为历史，xx年已悄然而至，xx多么吉祥的数子，希望在这个吉祥年，上下同心让我们同创未来，共建我们美好和协的大家园。

**书店普通员工工作总结11**

工作千头万绪，难免会有一些地方顾此失彼。回顾在营业厅的工作，有成功，有失败，又欢乐，也有苦恼。过去的一年中，在科办领导及班组的关怀与指导下，在各位同事的鼎力支持帮助下，我的工作能力有了更大的提高，现将一年来的工作小结如下：

1，努力学习，不断提高。在工作中，认真学习业务知识，不断积累经验，积极参加学习培训，不断充实自己;2，遵章守纪，认真工作。一年来，自己在工作中做到不怕苦，不怕累，认真完成了本岗位各项工作任务;3，团结同事，共同努力。同事关系融洽，团结友爱，互帮互助，互相尊重;4，由于自己工作经验不足，在工作中缺乏处理用户投诉的实践经验，服务工作做得不够细致。

时代在发展，竞争在加剧。我不是天才，我也不是一个强者，但是我不愿示弱，所以我惟有努力。在今后的工作中还须进一步理清思路，进一步加强学习和研究，不断充实更新服务理念，不断地进行反思，以更扎实的工作态度创造性的做好每一项工作，以跟上营业班前进的步伐。

“子在川上曰，逝者如斯夫!”一晃一年又这么过去了，回顾过去一年的工作，自己在学习上刻苦钻研，不断提高自身素质和业务水平。

在这一年中，我上班无迟到、早退现象，业务学习和工会组织的各项活动都积极参加。在工作上，脚踏实地，精益求精，任劳任怨。同志之间团结友爱，互帮互助，互相尊重。在科办领导的关心下，同志们的密切配合下，圆满完成了一年中各项工作任务。

本人自进入营业厅工作以来，在各位同事的关怀帮助下，通过个人的努力和工作相关经验的积累，知识不断拓宽，业务工作能力取得了极大进步。

回顾过去的一年，我认真学习电信行业知识，积极参加岗位培训。全心全意，以礼待人，热情服务，耐心解答问题，为客户提供优质服务，并在不断的实践中提高自身素质和业务水平，成长为一名合格的营业员。

书店个人工作总结范文三

20\_即将结束，在这岁末辞旧迎新之际，我们小结过去，展望未来，本年度在尼勒克县新华书店全体同仁的共同努力下，在州店上级领导的正确指导下，我们取得了一些成绩，今年我们的业绩指标顺利完成，这和大家的努力分不开，因为有了尼勒克县新华书店这个优秀的团队，大家相互帮助，共同努力，给20\_年的工作画上了一个完美的句号。

一年来，本人能严格做到按时上下班，从不迟到，不早退，敬岗爱业，工作积极主动，坚决服从领导安排，无论是外跑学校、单位送书，还是对工作中的加班加点，从来都是主动承担，无怨无悔。同时在与同事们相处的这一年里，得到了大家无微不至的关心、支持和帮助，我们共同塑造了尼勒克县新华书店良好的工作氛围。一年中，为完成全年销售目标我们精诚团结，共同奋斗，在这个集体中工作我感到既温暖又舒心。

在业务岗位工作中，我坚持以热情、周到、细致的服务对待学校和业务单位，以学校的需求作为自己的工作追求，以累为荣，以苦为乐。在工作中，我踏踏实实、任劳任怨，从不挑肥拣瘦，不管分内分外，服从领导分配，始终把增强大局意识、服务意识作为一切工作的基矗特别是今年

增加了学校网报教材，学校以往报订从没规范过，都是把报订人数、免费科目大概填报一下，就给我们了，这期间我要把每个学校的教材订单全部要审一遍，把错误的版本、循环使用的科目数量全部更正，以保证全县课本报订一致，就是这样把正确的订单交到学校，在学校录入的数量、科目中还是有与tcs教材系统数据不符，我认真仔细的分析查找是那些学校录入有误，找出原因并电话通知，指导帮助学校进行更正，提前做到了网报与tcs教材系统的核对，在上级要求核对时，做到了修改数据核对一致，保证学校20\_春免费结算数据的准确性。工作中我还要做东风工程期刊分配、每期回执单的录入，东风工程图书分配、回执单的填写，两基的免费教材结算的录入，特别是免费教材的结算，这要求时间紧，数据准确，在每年秋季在校人数不确定的情况下，既要联系教育部门又要联系学校及时统计准确的在校人数，有时为等一个学校的人数，其他人都下班了我还要等几个小时。这样的情况时有发生。这些我都无怨无悔，默默的工作，我深刻认识到我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对教育事业奉献爱心的舞台。

在做好教材业务工作的同时，本人还兼任本店的报帐员，报账员的工作在我分店中即是会计工作的一部分又是出纳的工作。在实际工作中，我本着客观、严谨、细致的原则，在办理会计事务时做到实事求是、细心审核、加强监督，严

格执行财务纪律，按照财务报账制度和会计基础工作规范化的要求进行财务报账工作。坚持财务手续，严格审核(报销凭证上必须有经办人及领导的签字才能给予支付)。对于本店各种帐务，本人认真负责。特别是学校账务这块，要求自己在每季课本发货、退货收款后，及时核算进、出、销是否正确，不要有什么遗漏，给单位造成不必要的损失，保证本店的各种帐务往来正常，做到帐目清楚。因为我知道既然是一个集体，只有共同进退，才有书店的共同发展。做为一名新华人，新华书店的发展和壮大是我最大的心愿，看到单位营业额蒸蒸日上，我内心感到无比欣慰和骄傲。

成绩的取得只代表过去，在此，我要感谢新华书店部门的领导和同事对我的指导和帮助，感谢他们对我工作的支持。20\_年是全新的一年，也是自我挑战的一年，我将努力改正自己的不足，在工作中，更加严格要求自己，认真做好领导布的每项任务，不断充实自己，与时俱进，开拓创新，在现有工作的基础上更上一个台阶，为企业做出更大的贡献，向单位和领导交上一份满意的答卷!

大家都知道新华书店自从建立起迄今已经有一定的历史了，是全国规模最大的图书发行机构。在去年7月，我有幸可以来到新华书店营业员一职。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。

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。

**书店普通员工工作总结12**

时光挽不住流年，在匆匆的工作中，20xx年的岁月却轻轻地消散了。作为一名xx银行xx支行的柜员。在一年来的工作中，带着奋斗和努力，以及在工作中似火的热情。我较为出色的完成了一年来的工作任务。

在工作方面，作为一名银行员工，我在工作中严格的遵守自身的职业操守。认真的遵循领导的指点，在认真处理好自身任务的同时也不忘积极的推行xx银行的理财产品。一年来，自打在工作上也有了不小的成长。现对我一年来的情况做如下总结：

一、柜员工作的思想态度

在银行工作，思想态度的端正是第一的要求。这一年来，我一直在个人的思想上严格要求自己，在工作中严谨仔细的对待每一个字，在服务上，又用亲切的笑容和贴心的服务去打动每一位客户。

为此，我一直都坚持着在思想上对自己的严格要求。在工作上，我认真保持着作为xx银行人员的责任感，并在服务中尽心尽力。学会在工作中换位思考，让自己能考虑到客户的体会和感受，并进一步的去做好自己的服务工作，让顾客来的放心，去的满意。

在一年来的工作上，我一直以积极热情的态度，取得客户的信任和满意，并且还在思想上不断的完善自己，让自己您能展现出更好的xx人的服务风采。

二、工作方面

在工作上，我认真严谨的处理对每一位客户的业务工作，并在工作中学习反思，累积经验，并总结自身的不足，不断的改善自己的业务与服务能力，让客户感到满意。

在业务办理上，我一直严格遵守着公司的规定，从不掉以轻心。因此，在工作上倒也没出差错。而且在这一年来，我积极学习，认真对比，通过与同事们的交流讨论，认识自己的不足，并进一步完善自己。当然，最重要的还是对领导的建议和讲话进行深刻反思，认识银行发展的重心，并在工作上紧跟银行的脚步。

三、自我的反思和不足

在工作中保持积极虽然是好事，但如果不能学会调整自己却反而会引来麻烦。今年x月，因为我个人的原因，在工作中没有往日的积极态度，反而让客户感到被忽视。这给客户带来了非常不好的印象。我也因此受到了批评。但在那次之后，我的也重新开始认识自己，让自己学会调整，能更好的维持自身积极的状态。

如今，新年将至，我会认真反思自己，留下自己优秀的特点，积极改进自身的不足，让下一年的工作完成的更好更出色！

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找