# 有关书店员工年终个人总结范文(精)(9篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2025-04-29

*有关书店员工年终个人总结范文(精)一营业员作为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...*

**有关书店员工年终个人总结范文(精)一**

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。

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。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。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。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。如今的我，因自己是一名xx书店员工而感到骄傲和自豪。

**有关书店员工年终个人总结范文(精)二**

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。

**有关书店员工年终个人总结范文(精)三**

20xx年，\*\*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:

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%。

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

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。

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。

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1，397，625.40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2，005，163.76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。

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20xx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。

事业成败，关键在人，基础在干部，核心在班子。我们始终坚持把加强班子建设作为重中之重，放在工作的首要位置来抓。一是坚持理论学习，提高班子整体素质。坚持理论学习，提高了理论素养和政治素养;通过学习“三个代表”、科学发展观重要思想，提高了班子成员的经营和管理能力。年内，利用中心学习组、“三会一课”集中学习、个人自学、网络学习等多种形式，认真学习了xx大、xx届三中、四中、五中全会精神，学习了有关重要讲话和中央新疆工作座谈会精神，今年集中学习5次以上，学习面达到了xx0%。二是坚持民主集中制，增进了班子团结统一。完善了领导班子决策程序和机制，形成了既有集体领导，又有个人分工负责;既有明确职责，又有积极主动配合的良好氛围，增进了班子成员之间的相互理解、支持和团结。三是加强班子作风建设，提高班子成员自律意识。召开领导班子和党员民主生活会，找差距，摆问题，促进各项工作的完善和发展，增强了党支部战斗力。“七一”期间，党支部组织全体党员开展了革命传统教育活动，同时，按照地委和自治区店的部署，广泛开展了党员“创先争优”活动，提高了党员自身素质。

2、加强教育引导，打造鲜明企业文化。

一是制定了学习培训计划。坚持每月组织职工进行政治理论和业务知识学习。结合队伍素质现状，不断丰富练兵内容，创新练兵方式，提高全体同志的业务素质和工作能力。

二是组织职工开展岗位练兵活动。坚持“干什么练什么，缺什么补什么”的原则，以“全员参与，注重实效”为要求，通过集中学习、实际操作和技能竞赛等多种方式，抓图书发行业务知识的学习和专业技能的训练，在全地区培养出了一批岗位业务能手。

三是培养和壮大骨干发行员队伍。鼓励员工参加出版物发行员、教材发行员、计算机应用等业务技能培训班学习，打造一支高素质的发行员队伍。

积极组织党员干部到地区反腐教育基地(福海监狱、地区检察院反腐倡廉图片展示厅)学习参观、集中观看贪腐电教片外，书店还在党课以及支部会议中进行了反腐倡廉教育，深入开展民主管理和店务公开工作，通过教育，使我们的党员队伍和党员干部在工作中不犯错误、少犯错误，保持党员的先进性，保持书店党员队伍的纯洁性，为广大职工群众树立了榜样。

一是积极开展文明细胞创建工程。在全地区新华书店系

统开展了争创平安单位、平安科室、平安家庭活动，共创建平安单位个，平安科室个，平安家庭个。

二是献爱心,继续开展扶贫济困活动。每逢节假日，党员领导干部都要对对本店的职工遗孀和帮扶贫困户进行走访，送上一些生活用品及油米，向他们表示节日的慰问,带去组织的温暖。在得知\*\*县新华书店职工马力亚的儿子患有“血小板减少性紫癜”绝症的消息后，我们向全地区新华书店职工发出倡议，职工们共为不幸的孩子捐款5130元。

三是积极参加抗雪灾、保发行活动。年初,本地区发生60年一遇到特大风雪灾害,我店及时组织职工向灾区捐款,并组织党员干部到扶贫点帮助群众开展灾后生产自救活动,为贫困户送去了生活物资和现金，表达了新华人对灾区人民的一片心意。

四是关心职工生活、积极开展文体活动。按规定执行好了员工年休假制度,店工会组织充分发挥工会的职能作用,每年要组织全店职工进行一次健康体检,职工生病住院，家中有事，店里都要派员前去看望和帮助。每逢节假日都要组织职工进行文体活动,活跃了职工的文化生活,联络了感情。

我们坚持把社会治安综合治理工作和安全生产工作纳入重要议事日程，狠抓落实。一是年初与各科室、县店签订了责任书,明确了各自的责任,并将此项工作列入目标考核

内容。重大问题，重大活动及重要事项，一把手要亲自过问，亲自抓。二是建立健全内部安全工作的各项管理制度，加强对社会治安综合治理工作的组织协调和检查考评，严格执行一票否决制度。三是落实领导责任制，实行单位一把手维护稳定工作包干制度，把影响综治和安全生产的不利因素消灭在萌芽状态。一年来，我店未出现任何上访等恶性事件和职工违法乱纪现象，没有出现安全生产事故。

一年来，在上级主管部门领导的正确领导下和关心帮助下，我们在工作中取得了一定成绩，这些成绩是全体干部职工共同努力的结果。但是我们还清醒地看到，自身还存在着许多不足:

一是经营成本仍然偏高;二是职工技能水平和专业素质仍需提高，个别员工岗位责任意识淡薄、服务读者意识和集体荣誉观念不强，缺乏敬业精神;三是门店规范化、标准化管理不够;四是进货品种还不全，畅销品种供货仍不足，市场信息掌握还欠全面;五是市场营销手段缺乏创新，本地群众人均购书额仍有较大提高空间，等等。这些问题有待于我们在今后的工作中不断加以整改。

一是抓班子，带队伍，努力在“四好”建设和提高领导水平和经营能力上见成效。

二是搞好优质服务，深挖市场潜力，力保教材教辅发行总量稳中有升。

三是做好市场调研，扩大营销效果，促进一般图书发行上台阶。

四是发挥品牌优势，延伸服务功能，开创农家书屋经营新局面。

五是重视人才培养，强化岗位练兵，打造一支高素质的发行员队伍。

六是充分利用政策，优化经营结构，提高经营效益。七、抓好基层党建和党风廉政建设工作，以党建促经营、以廉政促发展。

20xx年，我们将继续加强思想政治理论学习，克服困难，振奋精神，开拓进取，踏实肯干，落实科学发展观，沉着应对复杂多变的图书发行新形势，紧紧依靠全体职工的共同努力，在发展中不断探索，在探索中不断前进，圆满地完成各项工作目标，为\*\*地区图书发行事业又好又快发展做出应有的新贡献。

**有关书店员工年终个人总结范文(精)四**

做为财务出纳，我深知这份责任重大，自己努力学习各项各项财务纪律，严格执行现金管理和有关财务、银行结算制度，各项开支必须经领导签字批准后才去办理。近年来，由于发行环境的改变，我们都是对着学生收款，回收的款项比较零碎，无论什么时候间，从来没有耽误过。

转眼间又过去了一年，忙碌的工作。今年，我收获了很多，积累了很多。根据服务到达、协调到达、关闭到达、参谋到达的工作原则，充分发挥办公室的功能作用，完成了各项工作任务。现将今年的工作总结如下：

近年来，新兴业务的注入改变了企业经营范围，营业执照、出版物许可证、音像许可证、房地产租赁证等证明书必须逐一变更。审查手续越来越严格，越来越复杂，不仅在线审查报告，还在省、市、县三级层审查报告，通过x社长和我的共同努力，不影响任何工作，只保证各种证据审查及时，审查费用最低。

认真安排各时期值班，严格工作制度，切实执行安全工作，执行谁值班，谁负责，保证职场安全工作落实。

起草了店内所有管理制度和岗位责任目标，并根据各个时期班级的重要思想、重点工作、重大决策进行文字描述、数据测算、规划实施等，积极推进，有力保障了我店许多工作的开展。

在员工公积金的支付、养老金的实施计算、员工收入的提高、工资的提高、进入、退休手续的处理等方面做了很多细致的工作。

特别是今年在原始点与新社保数据库的对接上，自己努力学习入库的相关知识，在王经理的多次协调帮助下，在最短的时间内完成了这项工作，20xx年x月成功入库，为员工解决了长期困扰的难题。

作为财务出纳，我知道这个责任很大，自己学习各项财务纪律，严格执行现金管理和相关财务、银行结算制度，各项开支必须经领导签字批准。近年来，由于发行环境的变化，我们向学生收款，回收的钱比较零碎，随时都没有迟到过。

**有关书店员工年终个人总结范文(精)五**

大家都知道某某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，我有幸可以来到某某书店任营业员一职。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

营业员作为某某书店的最前沿，代表着某某书店的企业形象，我们的一言一行都影响着顾客对于某某书店的印象。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。

**有关书店员工年终个人总结范文(精)六**

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：

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。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。

二、《文逊的发行、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《文逊发行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，确定进货本文来自，转载请保留此标记。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，直接关系着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新华书店的读者展示个人的人格魅力和企业的良好形象。

五、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;

**有关书店员工年终个人总结范文(精)七**

众所周知，xx书店自从建立起迄今已经有几十年的历史了，是全国规模最大的图书发行机构。在去年x月，我有幸可以来到xx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。

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。

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。

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。

最后我要说：如今的我，因自己是一名xx书店员工而感到骄傲和自豪。

**有关书店员工年终个人总结范文(精)八**

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:

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。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《文逊发行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。

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，直接关系着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。

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。

**有关书店员工年终个人总结范文(精)九**

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：

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。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。

二、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《文逊发行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，直接关系着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。

七、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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！