

最新书店工作个人总结报告 书店个人工作总结(汇总18篇)

随着个人素质的提升，报告使用的频率越来越高，我们在写报告的时候要注意逻辑的合理性。那么我们该如何写一篇较为完美的报告呢？下面是小编给大家带来的报告的范文模板，希望能够帮到你哟！

书店工作个人总结报告篇一

市新华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。高举邓小平理论伟大旗帜，以“三个代表”重要思想为指导下；认真学习党的十七大和十七届四中、五中全会精神，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610万元，超过年计划的12.4%，实现利润12万元，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163.8万元，比上年增长——一万元，一般图书销售实现13.7万元，比上年增长128%。

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新华风采。新华书店是服务社会、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，凝聚新华力量。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、市星级营业员的。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。

我们店始终把抓好教材、教辅的征订和发行工作做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。

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。

一般图书是书店改革的突破口，也是提高我们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。具体做法：一是加大门市工作力度。在进货方面，今年，适当压缩了纯文艺类图书进货量，相应增加了科技、社科，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。二是积极开拓农村市场。为了增加一般图书销售，满足全市人民的精神文化生活，为了一般图书销售，我们店多次研究，想尽办法，制定了营销措施，增加图书品种，改变图书品种结构不合理，进货次数少的弊病，门市必须做到勤进、勤退，满足多方面多层次的读者需要。营业员对读者做到主动、热情服务，图书摆设整齐，让读者一进门就有焕然一新的感觉，图书上下摆设勤换位置。为了增加图书品种我们去吉林、沈阳进货多次，解决了省批销不能进货的困难。积极开展图书竞赛活动，利用节假日组织职工开展活动，早开门、晚关门，室内、室外悬挂标语，图书、教辅让利九折、对折，让读者得到实惠。为积极响应黑龙江省委宣传部、黑龙江省新闻出版局主办的书香龙江读书节活动的号召，深入贯彻落实市委、市政府，市委宣传部倡导的

书香全民读书活动，我店于5月1日至6月1日在举办以沐浴书香、传递文明为主题的全民读书活动。活动前，黑河市书店总经理、市书店经理同志亲自带领有关人员赴沈阳、长春等地选购图书，共选购图书四千余种，一万余册，为开展全民读书活动奠定了坚实的物质基础。

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。书店全体员工又纷纷走出店门，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。

书店工作个人总结报告篇二

营业员是联系顾客与零售企业的纽带。在服务接触中，营业员的不良服务行为多发生在交易失败以后。今天本站小编给大家整理了书店营业员个人工作总结，希望对大家有所帮助。

今年以来，我店工会工作开展得有声有色，为丰富同志们的业余生活，融洽干群的关系，联系干群之间的感情，配合党的中心工作都发挥了积极的作用。不论在面对什么新问题，什么样的新局面，我店工会始终团结在经理室、党支部周围，

坚决按照省店、市店及市委、市政府的各项指示，针对本店的实际问题，进行了有效的具体的工作。为了完成市店下达的图书销售指标，我店工会积极组织群众进行促销活动，下乡摆摊，上门推销，这一些具体措施都很好地配合了经理室的工作指示和要求，也反映了工会的作用不可低估。今年我店工会主要从以下几个方面来做好工作：

一、加强工会成员政治思想学习，努力提高政治觉悟。现代企业的竞争不仅仅是经济的竞争，更是人的素质的竞争、文化的竞争。我店多年来一直重视政治理论知识、业务技能知识的学习，知道经济建设的发展离不开全体员工有较好的政治修养和业务素养。为有序地使学习不断深入，我店在今年年初就制定了学习计划和步骤，由经理室带头，工会组织，成立了学习小组，进一步认真学习了江“三个代表”的重要思想，认真学习了上级领导的各项指示精神，加强了全体员工对新华书店发展史的进一步了解，加强了全体员工的爱岗敬业精神，提高了劳动纪律的认识，使全体员工充分认识到“服务是我们立身之本，顾客是我们衣食父母”，认识到企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，只有不断提高对顾客的优质服务，用服务来留住顾客之心，用服务来增强顾客对企业的信任。同时，经理室积极要求全体职工加强写作，积极投稿，不断提高自身的理论水平，全年向内部刊物《岳阳图书发行》投稿18篇，向省店《图书市场报》投稿5篇。

二、积极开展各项活动，增强企业活力。世界是联系的，只有相互联系，相互作用，社会才能发展。同样，汨罗市店的发展更离不开社会各界的大力支持和配合。一是在对外上我店出钱出物，成功地承办了汨罗市“公民道德”读书演讲比赛和教育系统组织的“新华杯”三独比赛，这些活动密切了我店与市委、市政府的联系，同时向广大读者展示了我店的企业形象和企业风貌，提高了我店在读者心目中的知名度和美誉度，有力地巩固了自身在图书行业中的领导地位；二是在对内上为丰富同志们业余生活，融洽干群关系，我店经理室

带头，工会组织开展了各种文娱活动，进行了竞争性强的业务练兵比赛，这都极大地调动了同志们积极性，丰富了同志们业余生活，基本上杜绝了打牌赌博的现象。4月29日下午，我店全店职工进行了连续操作、打发票两项业务练兵比赛，大家争先恐后，踊跃参加，其中两位同志分别获得两项业务练兵比赛第一名；晚上我店在文体娱乐活动室举行了唱歌舞会，同志们汇聚一堂，尽情地欢唱，个个春风满面，整个联欢晚会喜气洋洋，欢声雀跃，大家都沉浸在浓浓的喜庆之中。通过这样的活动，全店员工、退休老同志之间的感情得到了更进一步的加深，融洽了干群之间的关系，增强了经理室在职工心中的凝聚力、号召力。

三、发挥工会作用，调动职工积极性。近几年来特别是今年，我们承受着学生减员，课本减量，图书市场的持续低迷等一系列不利因素，对我们提出了十分严峻的挑战。而上级店给我们下达的各项经济指标比往年又有较大的增加。在面临着巨大的经营压力的情况下，工会积极配合经理室，充分调动了全店员工的积极性，变压力为动力，在困境中奋起，负重前进，千方百计完成了年度经济指标，确保了经济运行的持续稳定。一是经理室采取奖罚制度，对每一位同志下达个人推销任务，在完成个人6000元推销任务的同时，还要完成50幅年画，50个台历，完成不了的将扣发工资，超额完成的可适当给予奖励。工会积极配合经理室，通过与每一位同志交流谈心，想尽办法调动大家的主人翁意识和竞争意识，到本月底个人推销任务已超额完成，达到了经理室下达的销售指标。二是积极开展下乡摆摊、送书下乡等活动，从每个部门抽出人员统一在工会的组织下，到智峰乡新卜村，送去了科技图书800多元；还分别到白塘乡、新市镇、红花乡送去科技图书1200元、1000元、800元，先后有四十几次把图书送到了农民、学生手中，全年共计销售图书达8万多元，图书有6000多册，得到了乡政府及农民学生的好评。这一切不但使同志们的竞争意识增强了，主人翁意识提高了，企业的社会影响力扩大了，而且产生了好的经济效益和社会效益。

四、尊重职工权益，关心群众生活。工作中，我们十分注重职工权益和维护职工切身利益。一是遇到重大事情，经理室从不独断专行，而是召开店务会、职工大会通报情况，进行集体研究，在召开的“三八”妇女节、“六一”儿童节、老年节会、高标准民主生活会上认真听取职工的意见，对存在的问题及时改正，使企业出现了生动活泼的局面；二是经理室设置专门“店务监督信箱”接受群众监督，虚心听取群众意见；三是鼓励和引导职工通过诚实劳动，实现对物质利益的正当追求，在分配政策上，一切按照省市店下发的文件执行；四是关心职工疾苦，千方百计为职工排忧解难，把组织的温暖送到职工的心坎上。例如：原图书仓储股长周钦同志因疾病休假，经理室专程上门看望和慰问；我店原老经理周玉昆因脑溢血在家卧床不起，经理室和工会干部也多次到医院、家里看望，后因在抢救中无效逝世，经理室又组织成立了以原老经理彭祝辉为组长的小组，积极协助他家人处理好了赡后工作。通过这一系列的工作，密切了干群关系，凝聚了全店职工的人心。在此要感谢市总工会对我店事业的关心和我店工会工作的支持，我店工会将本着有利于企业文化的建设，有利于新华书店事业的发展，有利于提高企业在社会的声誉，有利于维护社会的安定团结，认真按照中央、省、市委和市店党支部的各项指示，切实把工会工作开展的更好，为企业的发展发挥自身的作用。

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 sales 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。

五、问题与不足

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。

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“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。

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3000元的销售任务，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。

书店工作个人总结报告篇三

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。发现畅销、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个工作日内，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。

书店工作个人总结报告篇四

20年的日历即将翻过，县新华书店年终工作总结。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，全店上下以“三个代表”重要思想为指导，以党的xx大和xx届三中全会精神为指引，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。

一、主要经济指标完成情况

全年完成销售净收入1100万元，实现利润56万元，分别占年计划的100%和100%；其中教材教辅销售916万元；连锁中心销售

净收入46万元，同比增长4%。

二、所获荣誉称号

- 1、省发行集团科学计算器销售先进单位；
- 2、县敖阳街道计生工作先进单位；
- 3、县机关工委“十面红旗”先进基层党组织；
- 4、县劳动社会保障先进单位；
- 5、县先进工会组织；
- 6、全省中小学教材发行先进单位。

三、主要工作

(一)精研政策、把握机遇，做好教材教辅发行工作

我们按照上级主管部门对教材经营工作“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，做好细节工作，维护好教材发行市场，圆满完成“课前到书，人手一册”这项政治任务。09年共发行一类免费教科书共：68万余册，码洋：300余万元；发行二、三类教辅书共：87万余册，码洋：500余万元。

- 1、巩固公共关系、密切店校关系。平时我们注重?经理带队，深入到各学校进行走访，征求意见，了解教材是否满足教学需要及教材印刷装帧质量，对有问题的教材做到当场调换，并向学校进行赔礼道歉。树立良好企业形象，赢得了学校的认可。

- 5、加大教材款清欠力度。历年来，个别学校因各种原因挪用占用教材款，造成学校欠我店教材款达到60万元，严重影响

到书店的正常运转。按照去年我店与各校签订还款协议书，我们今年将欠款学校的欠款分推到市场营销部每个人员的头上，列入绩效考核范围之内，实行奖惩，规定在限期内按协议还清欠款，此项一举，使得我店全年清欠近10余万元。

(二)科学管理、注重营销，一般图书经营出成绩

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。1-12月份销售51万元，同比增长4%。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“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。

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3000元的销售任务，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。奥运期间，开展了“迎奥运，读好书”活动，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“迎奥运、促和谐”和“我的祖国”主题教育活动用书的征订发行工作，共发行码洋16万多元。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。

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。

(三)推进多种经营,实现多元化发展

1、继续抓好科学计算器的销售工作。我店08秋开学伊始,向全县初中学生发了一封公开信,全面宣传09年全省中考唯一允许进入考场、由全省新华书店总经销的“信康”牌科学计算器在考试中的重要性和必要性,以我们的品牌优势、价格优势,得到了广大学生的亲昵。同时,我们及时组织有关人员,由分管副经理带队,深入到全县十多个乡镇场中学,顶着烈日,进行摆摊设点,共销售3339台,销售码洋10万多元。占全县在校初一学生人数的80%以上。

2、抓好门市混业经营工作。九月份,根据发行集团制定的《关于在全省新华书店推进混业经营工作的指导意见》,我店及时对门市卖场进行了调整,在充分进行市场调研的基础上,我们的文化用品超市于九月底正式营业,形成了目前上高最大的一个文体超市。

(四)强化班子队伍建设,特色企业文化深入人心

1、班子建设力度得到加强,事业发展的基础得以夯实

三是加强班子作风建设,提高班子自律意识。按照上高县加强干部作风建设的若干规定,进一步加大对班子作风的建设,通过集中学习、个人自学、网络学习等多种形式,认真学习了中央、省、市、和主管部门关于领导干部作风整顿建设的相关文件,学习了胡同志有关重要讲话。今年集中学习5次以

上，学习面达到了100%。

，全面完成了教材发行工作任务。主要做法是：

召开了民主生活会，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进行了一次革命传统教育活动，提高了党员自身素质。以实际行动响应了年初发行集团公司党委提出在全省书店系统开展“四好班子”创建活动。今年七月，县机关工委授予我店党支部、支部书记“十面红旗”先进基层党组织和优秀党务工作者荣誉称号。

2. 加强教育引导，打造鲜明企业文化。

企业文化是企业的灵魂，是推动企业发展的不竭动力。我店在打造企业文化时，时刻不忘对员工的教育和引导。一是制定了具体的学习培训计划。结合队伍素质现状，不断丰富练兵内容，创新练兵方式，不断提高全体同志的业务素质和工作能力。每月要组织职工进行政治理论和业务知识学习。二组织进行岗位练兵活动。按照工作计划，经过3-7月份为期五个月的理论学习期、业务技能操练期，11月份，我们组织全体员工进行政治业务理论知识考试，进行了奖优罚劣，对提升全员学习风气、提高全员业务素质起到积极作用。三是开展“深入学习实践科学发展观”主题活动。把主题活动的开展与业务工作的开展相结合，作为良好工作环境的有效手段，加强组织领导，制定了《上高县新华书店深入学习实践科学发展观主题活动实施方案》，通过不定期召开各种形式的座谈会、现场检查等方式，全面了解活动开展情况，及时总结经验，认真查找问题。经市场营销部向有业务往来的单位发放调查意见表120多份，征求找出了我们工作中存在的一些具体问题，经理室就此提出了初步整改意见，为进一步巩固提高教材经营工作水平奠定了基础。四是积极组织全员参与发行集团公司所发起的“问一问，想一想”主题大讨论活动，收到心得体会近20篇，并在店务公开栏上出专刊一期。既贯

彻了集团的重要精神，又强化了员工的责任感、使命感，在全店上下树立起大局意识、忧患意识、进取意识。

(五) 抓好精神文明建设，树立良好的企业形象

去年我店被评为省级文明单位后，我店认真总结创建经验，将好的传统和好的做法引用在今后的工作中。一年来我店在精神文明建设方面主要做了以下几方面的工作：

1、迎接省级文明单位复检。除了在精神文明建设文字材料方面作出精心准备外，为迎检，我店继续进行楼院环境整治，年初将影响卫生环境、污染较大的饭馆停止营业，引进一批新的无污染租户；四月份完成了对四楼职工活动室的维修改造，添置活动设施；八月份对职工宿舍地面及排污沟进行维修，解决职工提出的问题，为我店员工创造良好工作环境增添了新的一笔。

2、积极参与新农村建设。一是今年在县委组织的“三同三服务”活动中，组织全店党员干部到扶贫包村点进行义务劳动，帮助村里解决了实际困难。同时，协助村里做好了换届选举工作和“优秀上高人”评选工作；二是搞好新农村文化建设，为包村点建立了一个图书室，免费提供了书架和图书，活跃了农民的业余文化生活。今年，我店共捐助新农村建设费达10000多元。

3、献爱心，继续开展扶贫济困活动。每逢节假日店经理室成员都要对包村点贫困户和对本店的职工遗孀进行走访，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。同时，我们继续开展了对贫困学生的扶助，在去年的基础上，今年又增加了两个扶助对象，帮助他们完成九年义务教育的学习。今年，县关工委拍摄的助学专题片《爱心助学遍地春》，对我店多年扶助贫困学子的事迹进行了报导，得到了省、市关工委的好评。六月份，我店一直扶助的一对孤儿姐弟俩经有关部门帮助，被美国人收养，我店经理邹向荣同志参加了欢

送会，并给他们带去了学习用品及一些学习用书，勉励他们在国外要好好学习，长大后不要忘了祖国，不要忘了家乡。谱写了去年店庆70周年晚会上“感恩”主题的后继佳话。

4、积极参加抗雪灾、抗震灾捐款活动。今年二月份，南方发生特大冰雪灾害，我店及时组织职工向灾区进行捐款，并组织党员干部到扶贫点帮助开展灾后生产自救活动，为贫困户送去了化肥和现金。今年5月，四川汶川及周边地区发生大地震，我店全体员工继续发扬“一方有难、八方支援”的传统美德，向四川灾区捐款4400元，表达了新华人对灾区人民的一片心意。

5、关心老年生活。针对我店退休、退养人员增多的情况，我店成立了老年协会，选举产生了协会会长。并安排了一名副经理分管老年工作，确定每月十五日为老年活动日，组织老同志参与户内户外活动，丰富了他们的业余生活。九九重阳节，专门召开了老同志座谈会，会上经理室领导传达了集团的一些重大决策和本店的经济运行情况，转达组织对老职工的关心，并听取他们对今后单位及老年工作的建议。

6、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。今年我店成功举办了卡拉ok演唱比赛，全体员工积极参与，并选出了一名选手参加全市书店系统的卡拉ok选拔赛，荣获了三等奖。

(六)、抓好综治和安全生产工作，创建和谐平安书店

我店一直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。年初店经理室与科室签订了责任书，明确了各自的责任，并将此项工作列入各科室目标考核内容。重大问题，重大活动及重要事项，一把手要亲自过问，亲自抓。建立健全内部安全工作的各项管理制度，积极配合县综治委

及职能部门的工作，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。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，我店在省、市主管部门领导的关心和正确领导下，在工作中取得的一点成绩，这些成绩是全体干部职工共同努力的结果，但还存在着许多的不足，如：经营费用过高，特别招待费这一块没有很好的控制；职工技能水平和专业素质亟需提高，有的员工素质较底，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；门店规范化、标准管理不够，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；市场营销手段还不够创新，人均购书额未达到全省较高水平；有的职工劳动纪律比较松散，上下班迟到早退，离岗现象有所发生；领导班子在解决提高职工生活待遇与企业生存发展矛盾的问题上还缺少有效的办法。以上这些问题有待于在今后的工作中继续加强思想理论方面的学习，克服困难，振奋精神，开拓进取，踏实工作，在改革工作中认真落实科学发展观，树立正确政绩观，为我店图书发行事业又好又快发展做出应有的新贡献。

三、年度工作目标和打算：

1、进一步加强对教材教辅的发行工作，积极应对新形势新政策，保证经济工作的平稳运作。力争明年全年销售净收入达1150万元。确保利润56万元。

2、抓好省级文明单位考核迎检工作，进一步加强班子建设，创建“四好”领导班子，保持良好精神状态，提高领导能力和驾驭能力。

3、进一步加强连锁中心软硬件建设，提升服务水平，争取在

连锁中心添置监控系统。

4、搞好门市混业经营,进一步加强数码产品和科学计算器销售力度,将其作为书店新的经济增长点。

5、抓好门市一般图书销售,力争销售比今年增长20%。

6、加强财务监管力度,开源节流,严格控制非生产性开支。

7、进一步抓好精神文明建设和综治安全生产工作,创造一个良好的工作环境。

8、继续抓好职工岗位练兵活动,提高全员整体素质

书店工作个人总结报告篇五

转眼间,我进公司近一年了,在这期间,我由一个对社会一无所知的学生变成一个合格的员工。

当初进入公司,我什么都不懂,对岗位、操作的概念理解只限于书面,没有实事求是、追根问题的精神,在操作上也没有做安全确认,这导致我进入公司不久后造成跑料事件,给公司造成很大的经济损失,同时也给领导、同事带来麻烦。领导及时对我说服教育,让我明白并养成了安全操作的意识和习惯。

从那以后,我认真吸取跑料事件的经验教训,坚持不断地学习理论知识、总结工作经验,培养自身思想修养,努力提高综合素质,严格遵守厂部各项规章制度,完成了自己岗位的各项职责,回顾这一年来的工作,我在车间领导、师傅及各位同事的支持与帮助下,严格要求自己,按照公司的要求,较好地完成了自己的本职工作。通过一年来的学习与工作,工作思想、方式有了较大的改变,在这里将自己的思想、工作学习情况简要的总结如下:

一、我一直在加强学习，不断提高自身素质，努力为公司、车间做出更大贡献

我们车间岗位比较多，在什么岗位我始终以饱满的热情对待自己的工作，勤勤恳恳、尽职尽责、踏踏实实的完成自己的本职工作。反应简单，操作同样需要严谨细致，这就要求我要对设备及反应过程情况必须熟悉的了解与掌握，同时还应具有较强的理论知识。我想自己的工作经验一方面是自己工作的积累，更重领导和同事们信任和支持的结果！正因如此，我将更加珍视自己的岗位，以无比的热情与努力争取更大的进步！

二、工作中，严以律己，宽以待人，向身边的先进学习

一年来，我在平时工作中，始终严格要求自己，遵守车间的各项规章制度，力求时刻严格要求自己，有条不紊地做好各项工作。我认真坚持厂里的制度，积极学习各种操作规程和方法，在思想觉悟和对岗位职责的认识上均得到了进一步提高。通过系列的学习与批评和自我批评活动，我的思想得到了净化，工作的责任心得到了加强。

三、对安全的理解与认识更加深刻

进入公司以来，从入厂安全教育、车间、班组安全教育上，学到很多知识，真正懂得人生安全和生产安全。公司还定期以发放简报、问卷的形式，宣传安全知识，提高员工安全意识。我深深感到，要保持生产的`安全稳定运行，各级领导的重视和支持是基本条件，全体职工的积极参基本保证，安全资金的大力投入是物质基础，落实各级安全责任制是根本关键。而这些，我们公司做的很好，特别每次总结安全工作和案例时，我们清醒地看到安全上存在的不足，使我们在今后的工作中逐步加以改进。

四、缺点与不足我也很清楚自己还存在很多的不足与缺点

1、在工作过程中，细节上面处理的不够好，不会造成影响损失，细节处理不好就是隐患，还需继续努力。

2、与同事交流少，这直接影响大家经验交流和学习。

回顾这一段时间的工作，我在自己的岗位上能完成各项任务，这与领导的支持和师傅、同事们的帮助是分不开的，在此表示诚挚的谢意。

我的工作存在不足，我会努力改正，不断完善自己，坚持不懈地努力工作，争取为公司发展做出自己最大的贡献。

文档为doc格式

书店工作个人总结报告篇六

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，也让了解了很多为人处世的道理。

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。恰不巧又敢上了冷流，天天的行程变的艰难，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

思考题目，客人能站在工作人员的角度思考题目或许人与人之间交往会变的无比的***，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。

书店工作个人总结报告篇七

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原则作用下，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，分轻重分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。

书店工作个人总结报告篇八

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，报帐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！

书店工作个人总结报告篇九

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

20xx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20xx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。

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，在上级要求核实时，做到了修改数据核对一致，保证学校20xx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。

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，才有书店共同发展。作为一名新华人，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。20xx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

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。发现畅销、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进行导购。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个工作日内，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。

书店工作个人总结报告篇十

20xx年的日历即将翻过，县新华书店年终工作总结。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，全店上下以“三个代表”重要思想为指导，以党的十七大和十七届三中全会精神为指引，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。

全年完成销售净收入1100万元，实现利润56万元，分别占年计划的100%和100%；其中教材教辅销售916万元；连锁中心销售净收入46万元，同比增长4%。

- 1、省发行集团科学计算器销售先进单位；
- 2□xx县敖阳街道计生工作先进单位；
- 3□xx县机关工委十面红旗先进基层党组织；
- 4□xx县劳动社会保障先进单位；
- 5□xx县先进工会组织；
- 6、全省中小学教材发行先进单位。

（一）精研政策、把握机遇，做好教材教辅发行工作

我们按照上级主管部门对教材经营工作高效、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，做好细节工作，维护好教材发行市场，圆满完成课前到书，人手一册这项政治任务。09年共发行一类免费教科书共：68万余册，码洋：300余万元；发行二、三类教辅书共：87万余册，码洋：500余万元。

09年是国家全面实行对义务教育阶段学免费发放教科书的第一年。针对出现的新情况、新问题，我店积极应对，主动出击，充分发挥全体员工的积极性，全面完成了教材发行工作任务。主要做法是：

1、巩固公共关系、密切店校关系。平时我们注重？经理带队，深入到各学校进行走访，征求意见，了解教材是否满足教学需要及教材印刷装帧质量，对有问题的教材做到当场调换，并向学校进行赔礼道歉。树立良好企业形象，赢得了学校的认可。

5、加大教材款清欠力度。历年来，个别学校因各种原因挪用占用教材款，造成学校欠我店教材款达到60万元，严重影响到书店的正常运转。按照去年我店与各校签订还款协议书，我们今年将欠款学校的欠款分推到市场营销部每个人员的头上，列入绩效考核范围之内，实行奖惩，规定在限期内按协议还清欠款，此项一举，使得我店全年清欠近10余万元。

（二）科学管理、注重营销，一般图书经营出成绩

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。1—12月份销售51万元，同比增长4%。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。

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3000元的销售任务，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。奥运期间，开展了迎奥运，读好书活动，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迎奥运、促和谐和我的祖国主题教育活动用书的征订发行工作，共发行码洋16万多元。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。

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。

（三）推进多种经营，实现多元化发展

1、继续抓好科学计算器的销售工作。我店08秋开学伊始，向全县初中学生发了一封公开信，全面宣传09年全省中考唯一允许进入考场、由全省新华书店总经销的信康牌科学计算器在考试中的重要性和必要性，以我们的品牌优势、价格优势，得到了广大学生的亲昵。同时，我们及时组织有关人员，由分管副经理带队，深入到全县十多个乡镇场中学，顶着烈日，进行摆摊设点，共销售3339台，销售码洋10万多元。占全县在校初一学生人数的80%以上。

2、抓好门市混业经营工作。九月份，根据发行集团制定的《关于在全省新华书店推进混业经营工作的指导意见》，我店及时对门市卖场进行了调整，在充分进行市场调研的基础

上，我们的文化用品超市于九月底正式营业，形成了目前上高最大的一个文体超市。

（四）强化班子队伍建设，特色企业文化深入人心

1、班子建设力度得到加强，事业发展的基础得以夯实

三是加强班子作风建设，提高班子自律意识。按照上高县加强干部作风建设的若干规定，进一步加大了对班子作风的建设，通过集中学习、个人自学、网络学习等多种形式，认真学习了中央、省、市、和主管部门关于领导干部作风整顿建设的相关文件，学习了胡锦涛同志有关重要讲话。今年集中学习5次以上，学习面达到了100%。

召开了民主生活会，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进行了一次革命传统教育活动，提高了党员自身素质。以实际行动响应了年初发行集团公司党委提出在全省书店系统开展四好班子创建活动。今年七月，县机关工委授予我店党支部、支部书记十面红旗先进基层党组织和优秀党务工作者荣誉称号。

2、加强教育引导，打造鲜明企业文化。

企业文化是企业的灵魂，是推动企业发展的不竭动力。我店在打造企业文化时，时刻不忘对员工的教育和引导。一是制定了具体的学习培训计划。结合队伍素质现状，不断丰富练兵内容，创新练兵方式，不断提高全体同志的业务素质和工作能力。每月要组织职工进行政治理论和业务知识学习。二组织进行岗位练兵活动。按照工作计划，经过3—7月份为期五个月的理论学习期、业务技能操练期，11月份，我们组织全体员工进行政治业务理论知识考试，进行了奖优罚劣，对提升全员学习风气、提高全员业务素质起到积极作用。三是开展深入学习实践科学发展观主题活动。把主题活动的开展

与业务工作的开展相结合，作为良好工作环境的有效手段，加强组织领导，制定了《上高县新华书店深入学习实践科学发展观主题活动实施方案》，通过不定期召开各种形式的座谈会、现场检查等方式，全面了解活动开展情况，及时总结经验，认真查找问题。经市场营销部向有业务往来的单位发放调查意见表120多份，征求找出了我们工作中存在的一些具体问题，经理室就此提出了初步整改意见，为进一步巩固提高教材经营工作水平奠定了基础。四是积极组织全员参与发行集团公司所发起的问一问，想一想主题大讨论活动，收到近20篇，并在店务公开栏上出专刊一期。既贯彻了集团的重要精神，又强化了员工的责任感、使命感，在全店上下树立起大局意识、忧患意识、进取意识。

（五）抓好精神文明建设，树立良好的企业形象

去年我店被评为省级文明单位后，我店认真总结创建经验，将好的传统和好的做法引用在今后的工作中。一年来我店在精神文明建设方面主要做了以下几方面的工作：

1、迎接省级文明单位复检。除了在精神文明建设文字材料方面作出精心准备外，为迎检，我店继续进行楼院环境整治，年初将影响卫生环境、污染较大的饭馆停止营业，引进一批新的无污染租户；四月份完成了对四楼职工活动室的维修改造，添置活动设施；八月份对职工宿舍地面及排污沟进行维修，解决职工提出的问题，为我店员工创造良好工作环境增添了新的一笔。

2、积极参与新农村建设。一是今年在县委组织的三同三服务活动中，组织全店党员干部到扶贫包村点进行义务劳动，帮助村里解决了实际困难。同时，协助村里做好了换届选举工作和优秀上高人评选工作；二是搞好新农村文化建设，为包村点建立了一个图书室，免费提供了书架和图书，活跃了农民的业余文化生活。今年，我店共捐助新农村建设费达10000多元。

3、献爱心，继续开展扶贫济困活动。每逢节假日店经理室成员都要对包村点贫困户和对本店的职工遗孀进行走访，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。同时，我们继续开展了对贫困学生的扶助，在去年的基础上，今年又增加了两个扶助对象，帮助他们完成九年义务教育的学习。今年，县关工委拍摄的助学专题片《爱心助学遍地春》，对我店多年扶助贫困学子的事迹进行了报导，得到了省、市关工委的好评。六月份，我店一直扶助的一对孤儿姐弟俩经有关部门帮助，被美国人收养，我店经理邹向荣同志参加了欢送会，并给他们带去了学习用品及一些学习用书，勉励他们在国外要好好学习，长大后不要忘了祖国，不要忘了家乡。谱写了去年店庆70周年晚会上感恩主题的后继佳话。

4、积极参加抗雪灾、抗震灾捐款活动。今年二月份，南方发生特大冰雪灾害，我店及时组织职工向灾区进行捐款，并组织党员干部到扶贫点帮助开展灾后生产自救活动，为贫困户送去了化肥和现金。今年5月，四川汶川及周边地区发生大地震，我店全体员工继续发扬一方有难、八方支援的传统美德，向四川灾区捐款4400元，党员交党费800余元，表达了新华人对灾区人民的一片心意。

5、关心老年生活。针对我店退休、退养人员增多的情况，我店成立了老年协会，选举产生了协会会长。并安排了一名副经理分管老年工作，确定每月十五日为老年活动日，组织老同志参与户内户外活动，丰富了他们的业余生活。九九重阳节，专门召开了老同志座谈会，会上经理室领导传达了集团的一些重大决策和本店的经济运行情况，转达组织对老职工的关心，并听取他们对今后单位及老年工作的建议。

6、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。今年我店成功举办了卡拉ok演唱比赛，全体员工积极参与，并选出了一名选手参加全市书店系统的卡拉ok选拔赛，荣获了三等奖。

（六）、抓好综治和安全生产工作，创建和谐平安书店

我店一直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。年初店经理室与科室签订了责任书，明确了各自的责任，并将此项工作列入各科室目标考核内容。重大问题，重大活动及重要事项，一把手要亲自过问，亲自抓。建立健全内部安全工作的各项管理制度，积极配合县综治委及职能部门的工作，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。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的事件和职工违法乱纪现象，没有出现安全生产事故。

一年来，我店在省、市主管部门领导的关心和正确领导下，在工作中取得的一点成绩，这些成绩是全体干部职工共同努力的结果，但还存在着许多的不足，如：经营费用过高，特别招待费这一块没有很好的控制；职工技能水平和专业素质亟需提高，有的员工素质较底，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；门店规范化、标准管理不够，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；市场营销手段还不够创新，人均购书额未达到全省较高水平；有的职工劳动纪律比较松散，上下班迟到早退，离岗现象有所发生；领导班子在解决提高职工生活待遇与企业生存发展矛盾的问题上还缺少有效的办法。以上这些问题有待于在今后的工作中继续加强思想理论方面的学习，克服困难，振奋精神，开拓进取，踏实工作，在改革工作中认真落实科学发展观，树立正确政绩观，为我店图书发行事业又好又快发展做出应有的新贡献。

- 1、进一步加强对教材教辅的发行工作，积极应对新形势新政策，保证经济工作的平稳运作。力争明年全年销售净收入达1150万元。确保利润56万元。
- 2、抓好省级文明单位考核迎检工作，进一步加强班子建设，创建四好领导班子，保持良好精神状态，提高领导能力和驾驭能力。
- 3、进一步加强连锁中心软硬件建设，提升服务水平，争取在连锁中心添置监控系统。
- 4、搞好门市混业经营，进一步加强数码产品和科学计算器销售力度，将其作为书店新的经济增长点。
- 5、抓好门市一般图书销售，力争销售比今年增长20%。
- 6、加强财务监管力度，开源节流，严格控制非生产性开支。
- 7、进一步抓好精神文明建设和综治安全生产工作，创造一个良好的工作环境。
- 8、继续抓好职工岗位练兵活动，提高全员整体素质

书店工作个人总结报告篇十一

x月份的工作已将结束，班组的绩效成绩，没有取得好的成绩，在我班也多次出现了很多不正常的现象，这些原因，主要是自己的工作没有做到位，本身的工作作风不严谨，管理过于疏散，本人自担任工艺二班班长以来，也是第一个月，对班组建设还感觉很陌生，无法将自己的工作推动的更出色，今天借此契机，将一个月来工艺二班的工作情况从以下几个方面作一下小结：

一、工作作风不严谨，在管理上疏于放松，刚担任班长以来

对班员的管理过于宽容，不严厉，太过于人性化，总是想让班员在很轻松的环境中工作，正因为这种想法，纵容了班员，导致了班员随心所欲，所以出现了牛建成的睡岗，这一现象严重影响了工段和班组的利益，使班组的业绩与其下滑，这只能充分体现了自己在班组推行九模块不理想，更谈不上推进，这些责任只能是班长的责任，没有认真宣贯，落实，督办和检查，所以出现了以系列的不正常现象。

二、工艺指标的执行，我班在工艺指标上均能按照正常操作程序进行执行，在工艺指标上执行的是我班主任，赵双丽，在相比之下比其他主操要好些，在炉温控制方面，翻炉要少些，但是在炉温考核上，我班两个主操，超温比较多，班组在这方面丢分比较多，没有占到优势，没有为班组争到荣誉。

三、巡回检查，在这方面，在这里要提出表扬的是，我班巡回工，张小青，在上班期间能够认真巡回检查，在一次上小夜班中，他能及时发现汽轮机，振动的突然变化，能及时的向班长反映，并能及时的处理，倒风机，避免了气机事故的发生。

四、区域责任制，我班在区域责任制方面，均能做的比较好，尤其是我班的出渣师傅们，在这里要提出表扬的是我班出渣工，刘琼，在上班期间，他能主动的维护自己的卫生区域，在一次，他能主动的将自己区域的水沟清理淤泥，受到了工段领导，史主任的表扬，为班组争得了荣誉，其次就是我班除渣工，刘正文，他是一个做事比较踏实的老师傅，在班期间，他能明确自己的职责，灰门泄露方面维护的比较好，能主动的搞好自己的区域卫生，受到了任主任的表扬，为班组争得了荣誉。

五、隐患治理方面，我班能及时的发现和治理隐患，在输灰系统，输灰工张元烈，在仓泵运行中投入运行，比其他输灰工要好些，没有出现堵管现象，发现泄露能及时向班长反映，并能及时配合机修工进行。

书店工作个人总结报告篇十二

时光飞逝,转眼20__年即将过去,又将迎来全新的20__年.我的工作岗位是在门市部前台,我的职责是接待读者,为他们办理业务和解答有关业务上的问题。回顾一年来的工作,我问心无愧.在这一年里,各方面都有了很大的进步.在办理业务和解答客户问题方面增加了很多经验,能够及时准确的为客户提供满意的服务。工作中严格要求自己,保持很强的责任心,谨慎的工作态度和良好的心态。在人员少,任务量重的情况下,能够按时完成门市部交给的任务.得到了读者的认可和表扬.跟同事关系融洽,得到了大家的信任.有着很强的团队精神,爱护集体荣誉,积极做好业务,在各项迎检工作中认真准备,胜利过关。积极参加新华书店组织的培训学习.到福州省城考业务素质,刻苦钻研,努力提高业务水平.在书店组织的业务考试和竞赛中取得了不错的成绩.

多年前,带着渴望,带着期盼,怀着激情,怀着敬意,我来到宁化新华书店,光荣成为一名营业员。营业是展示我们新华书店形象,体现我们“新华人”精神面貌与综合素质的“窗口”。营业窗口每天面对众多的读者,对每一位读者都应态度热情、和蔼、耐心,办理业务更应迅速、准确。

营业员,是最普通、最平凡的岗位,作为新华书店的最前沿,代表着新华书店的企业形象,保持书店在市场竞争中的优势,与我们营业员工作岗位息息相关。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。我们每个员工都是书店形象的传达者,是书店希望与活力的象征。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。

今年八月的'一天下午已经下班了,我正准备回家,一位读者

来到营业厅试探的问我：“我的高一数学辅导书不见了，你能不能帮我看看是否还有？”我立即放下手里的东西，帮助读者找了起来。但发现这本辅导书已经卖完了。我一边做好登记工作，另外我还帮助他寻找其他替代的练习册，使他不至于空跑一趟。我不仅在门市部认真工作，以热情、耐心的服务接待每一位读者，而且在业余时间，认真钻研业务知识。回想在准备省城考图书发行员证书的日子，我每天起早摸黑，背诵专业知识和学习政治公共课，由于离开学校多年，学习起来难度很大。

我一条条的记下知识要点，和女儿一起早起背诵。还叫我的先生教我背诵方法，有些不理解的地方，我会缠着他给我讲解。政治经济学的商品的价值和使用价值我一直都理解不过来。有使用价值不一定有价值，为什么呢？我先生解释说，你看阳光空气，有使用价值吧，但它们不是商品，所以没有价值。有价值的一定有使用价值，又是为什么呢？我先生的解释是，商品一定有价值，因为它是人类劳动的结晶，它对他人一定有用，所以有人买。这样一举例，我还真的懂了。想想那段学习的时光，过得还挺充实的。学习与充电是现代人追求自我超越的必经之路。我今后还要继续加强学习，使自己在平凡的岗位上有不平凡的收获。

由于我热心为读者排忧解难，读者对我信任有加，甚至有时走在下班路上还有人拦住我，向我咨询他订的书是否到货，每当这个时候，我都会停下脚步，耐心的向读者解释，直到读者满意为止。真诚的服务赢得了读者的信任，一次休息，我和同学在街上遇到了一位经常到书店买书的读者，他见到我就着急的说：“我现在有点急事，你能去帮我给小孩买英语磁带吗？”说完，把钱给我就走了，我二话没说马上到门市部为他买好磁带，交给他的孩子。从这以后，这位读者每次到营业厅看书，都要专门来找我，跟我打个招呼。我热爱图书发行这项工作，在工作中，我品尝了酸甜苦辣的人生百味，体会到了它给我带来的快乐与悲伤，感悟到了人与人之间的真情与理解。哪怕读者的一句“谢谢”，都给我带来无尽的

欢乐，然而在工作中并非都是快乐的。有时，有的读者因情绪所致，对我们破口大骂。甚至有的读者，把自己生活中的不如意，也到我们这里来发泄。有一次，一位多年高考补习的落榜生，到我们门市部搞破坏，把书撕坏。我们及时发现了，要求他把损坏的书买下，他就向我们发牢骚，说读书没有用。

我们义正言辞的告诉他，读书是人类进步的阶梯，你没有用是因为你不会用！最后他买下了那本书，追回了书店的损失。有的读者，因为对业务的不了解，误认为是你无能，试想一下，有谁能在挨骂的同时，心情愉快的起来呢？要说不难过那是假话。可是换个位置为读者想一下，他们因为不能买到自己需要的书，给自己带来不便，故而脾气急躁，我们是应该理解的。这就要求我们用良好的心理素质，熟练的业务知识，与读者进行沟通，让他了解我们的业务，避免不必要的误解。记的我们领导曾经说过这样一句话：“微笑是上帝送给人们最好的礼物，它能敲开每扇紧闭的心门，人们的笑容将是解决问题最好的方法。”这句话我一直铭记在心，它给我的工作带来巨大的动力。

微笑服务，看起来简单，有人说笑一下不就行了，实则不然。其实人与人的沟通是很微妙的，用心感受一下便会了解。就是这真诚的服务，真心的微笑换来读者的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为书店赢来更多的效益。在为读者直接的服务中，从他们感激的目光，满意的笑容中，我享受到了一种从未享受过的东西，在我看来，我只是做了我应该做的，尽了自己应尽的义务。但从读者的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。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而单调的门市工作。

朋友们，让我们快行动起来吧，通过大家共同努力，多充实自我，以更加饱满的热情投入到工作中去，争取以更大的成绩回报新华书店对我们的培养。用我心换你心，真心面对每一位读者。

读者的满意，我们的追求，读者的笑容，我们的心愿。新华书店给了我们一片崭新的天地，我们就是最亮的星，就让我们在岗位上充分发挥自己的光和热，新华集团是一个大的整体，把所有的光和热凝聚在一起，通过我们不懈地努力，由我做起，永不放弃，争创一流服务，我们新华书店的明天将再创辉煌。在此我要说：“我为新华多拼搏，新华因我而精彩！”现在，我深为自己是一名新华书店员工而感到骄傲和自豪。

书店工作个人总结报告篇十三

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：

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。

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。

文档为doc格式

书店工作个人总结报告篇十四

一年一度的年度个人工作总结又来临，咋写?不会的就看看下面吧，会的也还是看看下面的2017年度个人工作总结报告，哦!

一年来，我热衷于本职工作，严格要求自己，摆正工作位置，时刻保持“谦虚”、“谨慎”、“律己”的态度，在领导的关心栽培和同事们的帮助支持下，始终勤奋学习、积极进取，努力提高自我，始终勤奋工作，认真完成任务，履行好岗位职责，各方面表现优异，得到了领导和群众的肯定。

现将一年来的学习、工作情况简要总结如下：

一年来，始终坚持运用马克思列宁主义的立场、观点和方法论，坚持正确的世界观、人生观、价值观，并用以指导自己的学习、工作和生活实践。

热爱祖国、热爱党、热爱社会主义，坚定共产主义信念，与党组织保持高度一致。

认真贯彻执行党的路线、方针、政策，工作积极主动，勤奋努力，不畏艰难，尽职尽责，任劳任怨，在平凡的工作岗位上作出力所能及的贡献。

一是认真学习“三个代表”重要思想，深刻领会其科学内涵，认真学习党的xx大报告及xx届三中、四中全会精神。

尤其是在今年七月开始的第二批保持共产党员先进性教育活动中，认真系统地学习了党的基本知识和各种理论著作，进一步夯实了理论基础，提高了党性认识和思想道德素质。

二是认真学习业务知识，始终保持虚心好学的态度对待业务知识的学习。

一年来，在指导老师潘乡长的带领下，走村入户，参加村民代表会议、座谈会等各种会议，到生产、建筑实地考察，学习了许多农村工作方法，更是直接与群众直接接触，真正做到深入到群众中去。

平时，多看、多问、多想，主动向领导、向群众请教问题，机关学习会、各种工作会议都是我学习的好机会。

此外，认真参加各类培训，一年来参加了公务员初任培训、禁毒尿检培训、电子政务培训，均以优异的成绩通过考核，熟练掌握了业务技能。

业务知识的学习使我在工作上迅速成长起来。

努力工作，认真完成工作任务，一年来，我始终坚持严格要求自己，勤奋努力，时刻牢记全心全意为人民服务的宗旨，努力作好本职工作。

由于我乡工作人员很少，尤其是原先负责党政办及综治办的一位同志调走后，我的工作任务更重，现在的工作主要有两

大块，一是党政办工作，一是综治办工作，另外还兼职安全监督员、食品质量监督员、“千百”办成员等职务。

一年的工作尽职尽责、任劳任怨，努力做好服务工作，当好参谋助手：

(一)党政办工作。

在起草文稿时，能及时认真完成领导交付的任务，一年来完成各种报告70余篇，包括xx年政府工作总结□xx年上半年政府工作总结、人代会报告等文稿。

同时在组织会务、后勤管理、打字复印等工作上也尽职尽责，不留下任何纰漏。

(二)综治办工作。

主要负责资料整理、报告材料起草、各类报表统计，同时还是公安员、禁毒专管员、安全监督员、综治中心成员。

综治办工作任务重、责任大、业务性强，准备的各种资料很多，如在禁毒工作方面，今年上半年就起草各种报告20余篇，还负责宣传教育、查毒、禁种铲毒、尿检帮教等工作；又如签订责任书方面，年初综治、禁毒、反邪教、安全生产等7个方面需要起草责任书。

今年上半年还负责整理了“四五”普法验收材料，接受了综治、安全生产、禁毒工作半年度考核。

另外在治安管理、抓赌帮教、纠纷调解等工作上也认真履行好职责，做好份内之事。

回顾一年来的工作，我在思想上、学习上、工作上都取得了很大的进步，成长了不少，但也清醒地认识到自己的不足之

处：首先，在理论学习上远不够深入，尤其是将理论运用到实际工作中去的能力还比较欠缺；其次，在工作上，工作经验尚浅，尤其是在办公室呆的时间多，深入村里的时间过少，造成调研不够，情况了解不细，给工作带来一定的影响，也不利于尽快成长；再次，在工作中主动向领导汇报、请示的多，相对来说，为领导出主意、想办法的时候少。

在以后的工作中，我一定会扬长避短，克服不足、认真学习、发奋工作、积极进取、尽快成长，把工作做的更好，为人民群众做的更多，贡献做的最大。

一学年来，我的工作情况总结如下：

一、加强理论学习，提高自我业务理论水平

我始终以“国家xx教育发展纲要”理论精神来武装自己的头脑，教学之余，常看与此类有关的文章。

诸如《xx日报》的社论，《人民教育》的理论文章。

坚持不懈的学习《教师法》、《教育法》、新《未成年人保护法》等法律法规，逐步深刻体会尊师重教，爱护学生，保护学生权益的含义。

订阅与教育教学有关的杂志：《特别关注》、《教学教案》，及时从中获取动态信息，吸取有关的理论营养。

二、廉洁自律，树立师者良好形象

本人始终以一个教师的身份来严格要求自己，坚决不受任何不良思想、不良社会风气的影响。

拒“非法活动”于大门之外，洁身自好。

根据上级的文件精神，从未也绝不参与短信诈骗，不但如此，而且经常利用各种时机宣传“非法活动”和短信息诈骗的危害性，尤其是对学生进行此方面的教育。

三、及时完成学校的各项工作，积极做好本职工作

(一) 坚决履行岗位职责，不打折扣地完成教导处的相关任务。

一学年以来，我负责教导主任的教学工作，期初，积极协助排好功课表、安排好教导处的每周教学活动安排，及时做好老师请假时的调课工作，确保每节课都有老师上课，不让一节课空闲。

做好学籍建档和会考、中考的报名和志愿填报等工作。

(二) 建立健全巩生措施，做好巩生工作。

为了巩生，建立了班主任量化考评制度，提高班主任的工作的积极性。

建立每节课点名制度等，将未到位的学生及时反馈班主任，班主任时做好电话联系，家访等工作，及时了解学生未到校的原因，化解学生厌学的情绪。

另外，学校每个月做一次溜生总调查，及时将溜生的名单造册，行政人员与班主任，科任走乡下村进行家访。

除此之外，将溜生名单及时送到乡教委。

尽心尽力做好控辍保学工作。

(三) 积极做好“普九”和课改工作。

依据文件精神做好有关师资队伍建设的档案整理，及时做好有关教师培训的相关工作。

认真做好课改的各项工作，期初订好计划，及时通知组织教师参加课改，期末及时总结。

(四)协助做好教学常规检查工作，提高教学效果。

为此，设立了考绩奖，每个月一次对科任的各种工作手册、听课记录、教案、作业集中检查或抽查，建立教研组长检查，教导处监查、抽查制度，并将检查结果列表登记。

另外，还将检查结果作为今后评优评先的依据，通过以上措施来促进科任做好本职工作。

(五)带头做好教研工作，以身作则，率先垂范。

一学年中积极组织数学组开展教研活动，主动承担公开课，深入课堂，认真听课评课。

组织教师积极撰写论文。

(六)做好教学本职工作，提高学生的学业成绩。

我担任六(1)班数学教学工作。

为了提高学生的学习效果，我认真做好“备教批辅改考”等各项工作。

除认真上好每一堂课外，积极把“数学差生”组织起来，个别辅导。

四、存在不足如下：

- 1、对新课程理论学习有待深入，仍有应试教育的思想倾向。
- 2、对多媒体等新的教学手段有待进一步学习使用。

3、如何建立一种新型的行政和师生的关系，对我来说仍是一个挑战。

总之，一学年来，本人尽职尽责，在工作岗位中尽量克服缺点，完善自我，努力向前。

当然自己尚未发现的缺点定然不少，还望广大师生、领导的批评指正。

书店工作个人总结报告篇十五

新年将至，回望过去，满怀着激动和喜悦。20xx年在我们公司领导带领、关怀和鼓励下，在各位同事的关心和共同努力下，我和我的团队成员的工作也有了新的提高。在此，我要借此机会感谢在座的领导和同事们！感谢你们始终如一的关注、理解和帮助，我希望在新的一年里、有新的开始，我深信在崭新的20xx年我和各位同事将会在同心同德，同方的发展道路上行的更远、更顺畅，将会收获更多、更大的成绩和突破！为此，我做了如下工作总结。

在过去的一年里我们销售三组在努力的销售工作当中，有了一定的收获，在不断的学习和实践中，我们更深刻的认识到销售市场的各种情况，以清晰流畅的应对，准确的把握客户的需求，较好的与客户沟通，从而取得了客户的信任，积累了一定量的客户。同时针对市场的一些变化和同行业的竞争，我们也掌握了一些对应的措施，但在取得进步的同时，我们的工作还有许多不足之处，争取在以后的工作当中加一完善。

围绕公司15年突破2万用户年度目标，我的计划如下：

我和我的团队成员每人每天至少要有5台的销量，从而保证我们销售3部今年要完成的开发6000用户的任务要求。

我希望三组全体员工能深刻理解和掌握公司的文件和精神，严格遵守公司各项规章制度，特别在业务方面，必须以身作则，在遵守公司规定的政策制度内全力开展业务工作。

制定学习计划。学习，对于业务人员来说至关重要。因为它直接关系到一个业务员与时俱进的步伐和业务方面的能力，适时的根据需要调整我们学习方向来补充好的能量。

以上，是我的工作总结和计划，希望领导多给予指导。我会严格要求自己，倾尽全力带领销售三组，认真负责的对待每一个用户，争取在20xx年有更多的用户。我坚信在新的一年里我们一定能够完成新的任务，战胜一切困难，迎接新的挑战。

最后，祝大家羊年工作顺利、万事如意！谢谢！

书店工作个人总结报告篇十六

时光飞逝，****年很快就要过去了，从3月中旬至今，我已经在****工作了八个多月了，作为一名应届毕业生，我很庆幸自己在刚刚走出校门就能有这样的机会。

****是我从事的第一份工作，是我职业生涯的一个起点，我对此也十分珍惜，尽最大努力去适应这一工作。经过一年来的不断学习，以及同事、领导的帮助，我也已经融入到了金骄这个大家庭中，个人的工作技能也有了明显的提高，虽然工作中还存在这样那样的不足之处，但应该说这一年付出了不少，也收获了很多，感到自己成长了，也逐渐成熟了。

经过这大半年的锻炼，在工作能力上我有了较大的进步，但差距和不足还是存在的，比如工作总体思路不清晰，还处于事情来一桩处理一桩的简单应付完成状态；对自己的工作还不够钻，脑子动得不多，没有想在前，做在先；工作热情和主动性还不够，有些事情领导交代过后，没有积极主动地去投入太多的精力，办事有些惰性，直到领导催了才开始动手，造

成了工作上的被动。

在即将结束的****年里，我的工作还有许多不足，我会努力加强学习并不断提高自己，新的一年意味着新的起点、新的机遇、新的挑战，我决心再接再厉，更上一层楼。在即将到来的20**年，我将继续与公司同事一起努力配合领导更好的完成工作任务。

新的一年有新的气象，面对新的任务新的压力，我也应该以新的面貌、更加积极主动的态度去迎接新的挑战，在岗位上发挥更大的作用，取得更大的进步。

经过这段时间的工作，我对于公司的日常运作了也有了一定的了解，在此基础上，我发现公司存在一些问题：

1、岗位不明确，职责混乱。

目前公司员工人数较少，很多工作都是大家一起做，在做的同时，因为岗位以及职责的关系，很难分清主次，没有合理的安排，甚至在日常办公中都不知道应该先去向哪个部门申请，以至于有什么事都是去找总经理，如此一来加重了领导的工作量，也影响了领导处理其它重要的工作，长此以往，对公司的发展会产生很严重的影响，所以希望在新的一年里这个问题能及早得到解决。

2、管理制度不完善，难以实施。

我看到公司也印有管理制度，上面明确发明了各岗位的职责与权利，但纵观全公司员工，敢说了解的恐怕不多，大部分人甚至不知道自己岗位对应的职责是什么，都有哪些权利，所以在工作中常出现一些牛头不对马嘴的事情，这对工作效率的影响非常严重，这个问题希望公司领导重视，并及时解决。

总体来说，我对****年充满了期望，新年新气象，希望在****年里，大家相互勉励，共同打造出更好的金骄！

书店工作个人总结报告篇十七

9月就快结束，回首9月份的工作，有硕果累累的喜悦，有与同事协同攻关的艰辛，也有遇到困难和挫折时惆怅，现就9月份重要工作情况总结如下：

(一)我自觉加强学习，虚心求教，不断理清工作思路，总结工作方法，一方面，干中学，学中干，不断掌握方法积累经验，我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、查阅资料 and 实锤炼，较快地完成任务。另一方面，问书本，问同事，不断丰富知识掌握技巧。在各级领导和同事的助指导下，不断进步，逐渐摸清了工作中的基本情况，找到了切入点，把握住了工作重点和难点。

(二)爱岗敬业、扎实工作、不怕困难、勇挑重担，热情服务，在本职岗位上发挥出应有的作用。

(一)公司已制定了完善的规程及考勤制度，行政组织召开工作安排布置会议年底工作目标完成情况考评，将考评结果列入各部门管理人员的年终绩效。在工作目标落实过程中宿舍管理完善工作制度，有力地促进了管理水平的整体提升。

(二)对清洁每周不定期检查评分，对好的奖励，差的处罚。

(一)只有摆正自己的位置，下功夫熟悉基本业务，才能更好适应工作岗位。

(二)只有主动融入集体，处理好各方面的关系。才能在新的环境中保持好的工作状态。

(三)只有坚持原则落实制度，认真统计盘点，才能履行好用

品的申购与领用。

(四)只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把分内的工作做好。

(五)要加强与员工的交流，要与员工做好协调，解决员工工作上的问题，要与员工进行思想交流。

书店工作个人总结报告篇十八

本学年我担任高二(9□10□xx)三个班的化学课(下学期教10□xx班)，同时承担了高二备课组组长。在领导的指导、同事的帮助下，我顺利地完成了一年的工作任务，并带领高二化学组全体老师在会考中取得了良好的成绩。现总结如下：

1、高二化学备课组是团结奋进的集体，在20xx年春季会考中，我校化学科不及格的学生为23人，及格率96.17%，仅比二中低0.3%，远远超过十中。我们相信只要化学组坚持集体备课，努力改革课堂教学模式，今后一定能够超过二中。

2、我精心指导高二化学组教师参加市、区两级举行的教学竞赛，把参赛当成全组的事情，教学设计上勇于创新，反复听课并修改。在“白板”录课比赛、“网络整合”教学实录比赛中，我组的成员积极参加，并取得了较好的成绩。在顺义区基本功笔试中，全组成绩合格，丁立平老师还被选拔到区里参加培训，为参加市级比赛做准备。

1、在20xx年春季会考中，我所教的三个班(1个实验班，2个平行班)，取得了会考及格率100%的好成绩，得到了领导和老师们的好评。

2□20xx年4月，在北京市化学会组织的高二化学竞赛中，我所教的学生张迪获市级一等奖，张立文、焦阳获市级二等奖，张楠、胡胡子健获市级三等奖。

3、一年来，我努力探索课堂教学的新模式，不断向、同事学习。在20xx年5月26日，我在阶梯教室上了一节“全校示范课”，教学设计、教学方法和教学效果等都得到了领导、老师的赞赏。

1、参加顺义区工作室

我是第xx届“顺义区工作室”的一员，在赵向军老师的带领下，工作室的工作紧张、有序地进行着。这一年，我完成了高三二轮、冲刺题目的编写工作；完成了选修四第四章的教学设计任务。在的带动下，我学习了很多理论知识，进行了实践探究。我们听讲座、开研讨会、课堂设计和实践，虽然紧张忙碌，但是也非常充实，我的教学能力得到了大幅度提高。

2、参加顺义区骨干班主任研修班

20xx年xx月，我被选拔参加了首都师范大学与顺义区联合举办的“骨干班主任研修班”，每周六都要参加研修培训。在众多专家和优秀班主任的引领下，我的教育观、学生观与时俱进，理念引导了方法，做学生思想工作时效果更好。

3、论文获奖：

20xx年4月，我撰写的教学设计《“盐类水解”的教学设计》获第xx届“全国实验区高中化学新课程实施成果”二等奖。

20xx年1月，我的文章《做专业、智慧的班主任》获全国“和谐德育与班主任治班方略”论文评比一等奖。

20xx年六月，我被评为顺义区“十一五”继续教育“先进培训教师”。

这一年的工作快乐而又充实，点滴成绩的取得都离不开领导的支持和同事们的帮助。在今后的工作中我将更加努力，为

顺义九中的教育事业做更大的贡献。