

书店工作总结及工作计划(优质8篇)

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，一起对今后的学习做个计划吧。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源配置。以下是小编为大家收集的计划范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

书店工作总结及工作计划篇一

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。

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。

六、问题与不足

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；

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

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。

书店工作总结及工作计划篇二

真诚的服务，真心的微笑势必会换来读者的满意，面对客户，展露出自己最好的一面，以总结收尾，不断进步。今天小编在这给大家整理了书店营业员年终工作总结范文，接下来随着小编一起来看看吧！

大家都知道书店自从建立起迄今已经有一定的历史了，是全国规模最大的图书发行机构。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。

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。

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！

转瞬间20xx年就要成为历史了，我们中心门市部的工作又将

翻开崭新的一页了，在这一年里，经历了许多的磕磕碰碰和风风雨雨，我们都走过来了，在门市部林经理的带领下和全体同事的共同努力下，我们中心门市部提前完成了今年一般书的计划，同时我们的工作也得到上面领导的认可和好评，下面我把一年的工作简单总结。

我来书店已有3年多的时间了，算算也是老员工了，前前后后也跟随好几任领导了，今年在林经理的带领下，虽然林经理是个女人，但她对工作那份执著和热爱是男人都不能比的，我从内心佩服她和尊敬她，在这一年里在工作上给予我的信任和耐心的教导，在生活上对我的关怀更是无微不至，同事对我的关心和帮助我更是感激，感激这个大家庭给我带来的幸福，让我从来没有感到孤独和寂寞，由于我家是乳山的不能经常回家，生活上很多不便，冬天同事就把我大衣、床单带回家给我洗，还经常给我带来他们亲自做得早餐，我会把这段美好的回忆永远珍藏在心中。

由于工作上的需要我晚上在单位值班，吃睡都在书店，以书店为家，清晨早起把锅炉水烧开，把前后院大门打开打扫干净为一天工作做好准备，作为一名图书营业员看似很简单，要想做好确实很难，读者就是上帝，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我心里也美滋滋的。记得有一次一位上了年纪的老大爷拿着儿子写好的图书目录来买书，他所要的书都是很专业的，门市没有他要的书，老大爷很失望，看他表情很着急用，我就上网跟省店联系，给他订书，联系到了省店当天就发货了，看到老大爷那激动的表情，急忙拉着我的手说：“小伙子，真是太感谢你了，还是公家书店服务好啊！”我只是在自己岗位上尽了自己应该做的工作，看到读者满意笑容和给予肯定的服务，也是我工作中最大的成就感。

按照省店的要求，统一连锁，更换系统，上新电脑，对这套系统大家都不了解，电脑经常出现问题，记得有一天早晨上

班，门市pos机连不到服务器，不能收款，门市工作不能正常进行，林经理看在眼里急在心头，我以前没有学过维修电脑，也不敢轻易接触，由于领导的信任我开始大胆接触电脑维修，那一次真被我修好了，心中有说不出的自豪感，从那一次我开始研究和学习电脑维护，也谢谢领导的信任，才能成就今天的我。

今年的中心门市部在人力短缺的情况下，在林经理的合理指挥下，每一项工作和任务都能圆满的完成，林经理每天都很早到达门市，每天还需要照顾儿子上学和丈夫上班，可她从来没有耽误工作，我从林经理那学到一种工作精神“舍小家，顾大家”我从心底佩服她的这种工作作风。

每年门市都有两次大型的盘点工作，每次盘点我和邹林杰都能冲在最前边，特别是门市后面的仓库冬冷夏热，炎热的夏天我和邹林杰就光着膀子干，不怕脏不怕累，手磨破了随便包一下接着干，没有丝毫怨言，我们中心门市女同志多，他们也都不甘示弱，跟我们抢着干，跟我们比赛搬书，晚上把自己孩子放在家里，在单位加班加点地工作，盘点完自己门市还要帮下面门市盘点，工作量是及其得大，可每次盘点任务都能提前完成，这与林经理的领导有方和我们团结友爱的集体是密不可分的。

回顾今年的工作，还存在很多不足之处，在崭新的一年里，我会以崭新的面目更加百倍的努力，在今后的工作中严格要求自己，克服自己的缺点，做好自己本职工作提高自己的业务水平，为新华事业的蓬勃发展和美好前程发光发热。贡献自己的一份力量。

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。

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。

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！

书店工作总结及工作计划篇三

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xx市新华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xx市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，我们共同塑造了汝州市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。

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，感谢你们对我工作的支持[]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，认真做好领导布置的每项任务，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！

书店工作总结及工作计划篇四

转瞬间20xx年就要成为历史了，我们中心门市部的工作又将翻开崭新的一页了，在这一年里，经历了许多的磕磕碰碰和风风雨雨，我们都走过来了，在门市部经理的带领下和全体同事的共同努力下，我们中心门市部提前完成了今年一般书的计划，同时我们的工作也得到上面领导的认可和好评，下面我把一年的工作简单总结。

我来__书店已有3年多的时间了，算算也是老员工了，前前后后也跟随好几任领导了，但她对工作那份执著和热爱是我们都不能比的，我从内心佩服她和尊敬她，在这一年里在工作上给予我的信任和耐心的教导，在生活上对我的关怀更是无微不至，同事对我的关心和帮助我更是感激，感激这个大家庭给我带来的幸福，让我从来没有感到孤独和寂寞，由于我家是__的不能经常回家，生活上很多不便，冬天同事就把我大衣、床单带回家给我洗，还经常给我带来他们亲自做得早餐，我会把这段美好的回忆永远珍藏在心中。

由于工作上的需要我晚上在单位值班，吃睡都在书店，以书店为家，清晨早起把锅炉水烧开，把前后院大门打开打扫干净为一天工作做好准备，作为一名图书营业员看似很简单，要想做好确实很难，读者就是上帝，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我心里也美滋滋的。记得有一次一位上了年纪的老大爷拿着儿子写好的图书目录来买书，他所要的书都是很专业的，门市没有他要的书，老大爷很失望，看他表情很着急用，我就上网跟省店联系，给

他订书，联系到了省店当天就发货了，看到老大爷那激动的表情，急忙拉着我的手说：“小伙子，真是太感谢你了，还是__书店服务好啊！”我只是在自己岗位上尽了自己应该做的工作，看到读者满意笑容和给予肯定的服务，也是我工作中的成就感。

按照省店的要求，统一连锁，更换系统，上新电脑，对这套系统大家都不了解，电脑经常出现问题，记得有一天早晨上班，门市pos机连不到服务器，不能收款，门市工作不能正常进行，_经理看在眼里急在心中，我以前没有学过维修电脑，也不敢轻易接触，由于领导的信任我开始大胆接触电脑维修，那一次真被我修好了，心中有说不出的自豪感，从那一次我开始研究和学习电脑维护，也谢谢领导的信任，才能成就今天的我。

今年的中心门市部在人力短缺的情况下，在_经理的合理指挥下，每一项工作和任务都能圆满的完成，_经理每天都很早到达门市，每天还需要照顾儿子上学和丈夫上班，可她从来没有耽误工作，我从_经理那学到一种工作精神“舍小家，顾大家”我从心底佩服她的这种工作作风。

每年门市都有两次大型的盘点工作，每次盘点我和__都能冲在最前边，特别是门市后面的仓库冬冷夏热，炎热的夏天我和__就光着膀子干，不怕脏不怕累，手磨破了随便包一下接着干，没有丝毫怨言，我们中心门市女同志多，他们也都不甘示弱，跟我们抢着干，跟我们比赛搬书，晚上把自己孩子放在家里，在单位加班加点地工作，盘点完自己门市还要帮下面门市盘点，工作量是及其得大，可每次盘点任务都能提前完成，这与林经理的领导有方和我们团结友爱的集体是密不可分的。

回顾今年的工作，还存在很多不足之处，在崭新的一年，我会以崭新的面目更加百倍的努力，在今后的工作中严格要求自己，克服自己的缺点，做好自己本职工作提高自己的业务

水平，为__事业的蓬勃发展和美好前程发光发热。贡献自己的一份力量。

书店工作总结及工作计划篇五

x年度，我公司的各级分支机构中，有区域经理、店长、见习店长153名，实际培训153人，培训率为100%，*均每人96天年；执业药师、药师共有212人，全部参加继续教育和岗位培训；健康咨询师培训到达89人。目前在基地培训储备人员达159人。

公司现有500*方电教化培训中心一间；1个药师培训基地，个店长培训基地，8个健康咨询师培训基地；培训教官14名。

x年秋，公司的培训基地被杭州市人事局授予“杭州市大学生见习基地”称号□x年4月在中百药店联盟大会上被行业推广，一系列的做法得到50余家全国名列前茅的药品零售连锁企业的肯定。四川杏林大药房、贵州芝林大药房等安排了20多名见习店长前来学习交流。

(一)创新一种模式：实训基地模式

公司的培训一向是每年的重点资料，以往有请进来学校教师的讲座，有行业协会的会议，有送出去的昂贵的课程，可是只是一味的采用“上头讲、下头听”讲座的形式，呆板、枯燥，提不起学员的兴趣，导致学员学得快、忘得快；还有一些是“听听激动、想想感动，回到岗位，无法行动”。花费了很多的人力物力财力，在实际工作中不能发挥和贯彻执行，影响了培训的信心。

在x年底，公司领导痛下决心，开展培训改革，把300*米的古墩店作为实验田，改造了电教化的培训中心。陈金良董事长说：“在岸上学游泳，永远不可能成为游泳健将的。”我们摸着石头过河，采取了实训模式，边实验、边研究、边开发。

教官既是学习者，又是实践者和研究者。为了更好地落实培训任务，公司以岗位和技能学习相结合，以实际工作作为培训的出发点和落脚点，建立起学考用实践培训机制，即用什么都学什么、考什么。指导思想是培训不是你学了多长时间，会了多少资料，而是在工作你会用多少。

(二) 态度技能两手抓

关联用药、慢性病防治、自我药疗、处方审核、健康教育等专业化的“药学服务”是培训课程的重中之重，药品零售行业区别于其他商业零售的特征就是专业化，这就要求所有工作人员尤其是药学技术人员，必须全面掌握新时期的“药学服务”理念。门店一线培训合格的员工必须到达初级药师的考核标准。

(三) 主攻三大领域：药师、店长、和健康咨询师

药师是主要专业骨干，作为药品流向患者的最终把关者，药师的继续教育和知识更新也就显得尤为重要。在实际招聘来的药师中，有很大一部分来源于生产企业、批发流通企业、外省经过资格认定得到职称的情景，这样他们在零售门店就不了解药品零售行业的基本规则，从审核调配医师处方到店内存药品的分类管理，从用药咨询指导到跟踪收集不良反应□gsp认证和实施□gsp与企业经营管理之间的关联，医疗保险政策都有个全新的重新学习重新适应过程，还有很大一部分药师专业知识和技能老化。店长是门店经营的灵魂人物，更多的需要熟悉天天好大药房一线工作流程，熟知公司的管理方式和运作方式，经营指标、人员管理，团队建设等重要工作。外来的店长对新公司的运作需要有专人引路。

店员异常是刚从学校毕业的学生普遍存在三大问题：一是不熟悉必要的药品专业知识，不能充分了解所推荐的药品，没有信心正确指导顾客购买使用；二是缺乏零售行业的服务理念，店员定位不准，不能吸引顾客；三是对本店陈列储存的药品

位置、价格、作用、产地、规格、疗效等不了解，应对顾客的询问不能做详细专业的解答，不能满足顾客的需求。

针对人员岗位和需要技能的不一样，公司分别建立不一样的培训基地，选择不一样层次的教官，选择不一样的课程，分别培训。对于公司历程、企业文化、管理制度等通用的课程，就由培训中心统一安排课程。消除入职前的各种紧张情绪，树立进取地执业心态，进行执业生涯教育，确立在公司中的企业定位。

(四)改良四化培训课程：详实化、基础化、针对化、模块化

1、详实化

药店培训是很广泛的，小到营业人员的1个站姿、1句话语、1个补货计划、1张标价签；大到1个药疗方案，1种药品、1张处方、药品监督管理法律法规、医疗保险等相关政策知识等等，培训资料繁多复杂。我们把以上技能和知识按照3种岗位全部分解，做成具体详实的课程，其中理论占20%，现场实训占70%，团体活动占10%。

2、基础化

从基础抓起——建立一个使每一位学员都能会学、都能学好的基础教学模式。对于一个公司发展而言，基础管理起着决定性作用，夯实基础是一个公司发展最重要的步骤。基础制胜，没有什么绝招奇招。所培训的课程全部是岗位的基本技能和基本知识。我们认为初始培训不是培养解决疑难杂症的问题，而是解决授之以渔的事情。我们所采用的课程不是精英化、理论化的课程，而是像教练教学员学车一样，全部是基础性的课程。

3、针对化

培训要有针对性，与公司实际工作紧密联系，也要了解员工的愿望，结合公司需要。经过客观分析，认真制订每个员工未来发展领域和方向，每个人都建立培训档案，有每个员工的培训计划，他们的设置本身就是很有针对性和目的性的。并且，其培训资料也是针对员工的个人短板，根据企业在发展中遇到的问题来设定的，员工经过学习，最终要到达能够提高个人技能和解决企业实际问题的目的。

4、模块化

培训是一个连续不断的过程，对员工采取集中3个月的标准化连续的课程，在3个月中，在确保培训时间的基础上，让每个人要经过每个模块的考核。药师培训有近36个小模块，店长培训有近45个的小模块，营业员有近23个小模块，学员哪个模块是弱项，找出短板，加强该模块的学习。

1、考试考核机制

主要是各个模块一个一个严格考核，考试及格就发结业证书。再就是绝不降低考核标准，严格统一考核。学员没有经过考核的继续留在基地学习，一般结业是3个月，约有10%的人会延长培训时间，在实际培训中，在基地培训时间最长的一名见习店长是9个月。

2、员工激励机制

“培训、考核、使用、待遇”相结合的培训激励机制是激发人们内在动力的重要途径。在培训之初，参训员工要提出申请，做出自我的承诺，发出自我的誓言——一流血流汗不流泪，掉皮掉肉不掉队。帮忙参训员工建立起“终生学习”的观念，变“要我学”为“我要学”。

从坚定信心抓起——让人人相信没有一个学不好的学员，并把信念变成信心和行动。每期培训开学初，基地要举办演讲

会，主题都是“没有一个学不好的学员”，用自我的亲身经历来说明没有教不好的学生，树立和宣传典型事例。在实际培训过程中，公司没有主动淘汰一个学员，仅有4名学员因为自身家庭原因退出学习。

在学习之中，第一，设定目标，调动个人学习的力量。第二，结对帮扶，调动团队合作的力量。第三，异常关注，调动情感的力量。教官和学员同吃同住，不仅仅关心他们的工作，也关心他们的生活、思想、情感，以全方位的人文关怀激励学员奋发向上。

在考核结束，举行结业典礼，在全公司每月的管理干部大会上隆重表彰，让他自我陈述自我培训历程和取得的成绩，全场近200人为他鼓掌庆贺，分享成功的喜悦，公司董事长亲自颁发证书和鲜花。很多店长在表彰大会上激动得热泪盈眶，欣喜欲狂。

3、评比交流机制

学员之间的经验交流必不可少。培训工作不能仅仅局限于教官的集中带教，还要充分发挥学员自身的资源，经过团体活动、野外拓展、早晚会讲评等方式加强他们之间的交流。经过新老学员之间的经验交流，能够到达传帮带的效果，使新进学员尽快熟悉工作；经过学员内部的经验交流，能够使彼此熟悉和了解，增强他们的团体意识和团队意识。

4、流程闭环机制

在每一次培训中都引入学习的——考核——跟踪——改善的闭环管理机制。其中培训考核包括对学员的考核、教官的考核和培训管理人员的考核。其重点是教官的带教实效、学员的工作实况跟踪、所学知识的运用率、培训是否导致行为改变，经过反馈信息实现培训的改善，经过考核提升培训的效果。

5、科学评估机制

必须建立科学的培训评估机制，包括培训资格审查制度、培训基地培育考评制度、日常教学管理制度、教官本事评估制度、培训成果评估制度等，经过评估比较、促进基地之间、教官之间、学员之间良性竞争。

经过1年多的培训实施，门店的经营业绩普遍提升40-300%，顾客满意率达到100%，职工的奖金上升200-400%，员工离职率从原先的8%下降到2%。员工真正学到了技能，找到了个人的信心和成功的定位。培训基地的设立，更好的解决了公司人才储备的问题，解决了经营模式复制的问题，解决了企业的效益提高的问题。

书店工作总结及工作计划篇六

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。

五、问题与不足

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；

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

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；

书店工作总结及工作计划篇七

工作总结对所做的工作，既要看到取得的成绩，又要看到不足的地方，对于存在的问题，既要事实求是，又要全面客观。今天本站小编给大家整理了书店个人工作总结，希望对大家有所帮助。

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。

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。

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。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。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。

书店工作总结及工作计划篇八

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。

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

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

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