

# 书店工作总结新人 新人工作总结(大全8篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。总结怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

## 书店工作总结新人 新人工作总结篇一

大家好！

今天我演讲的题目是——新起点新希望

我是一个刚毕业不久的大学生，能来到新希望这么一个充满生机和活力的企业工作，我感到非常的开心和荣幸。不过对于我来说，从单纯的校园生活转变到社会生活当中来了，它需要我们去更多的熟悉、磨合和适应新环境。站在新的起点，面对新的环境，我第一次感觉到工作的压力。虽然在读书的时候也做过一些假期兼职和零工。但是那时候我的身份还是一个学生，没有切身感受到工作以及社会所带来的困难和压力，做的不够好反正我还可以找，这不是我最终的归宿，做一两个月还是要回学校的。现在则完全不同，作为一个独立的社会人了，一切都要靠自己，要对自己的言行负责，不仅是对自己负责了还必须对企业对社会负责。托尔斯泰曾经说：理想是指路明灯，没有理想就没有方向，没有方向，就没有生活。现在我们不能没有目标没有方向的傻干。要再创新中寻找新的光明，不能循规蹈矩按别人事先设计好的路线一直走，这样必将被现在快速发展的社会所淘汰。才毕业的时候面临择业不知道自己能做什么，会做什么。于是我就想那找一个自己喜欢的吧，鱼和熊掌不能兼得，不可能找到一个任何方面都很满意的，我不喜欢一尘不变的工作，喜欢

充满了挑战和刺激的生活。我现在工作正是这样，是人与人打交道很，如何去交流如何去应对，可以实现公司利益的最大化，这是个充满变化和挑战的职位。现在刚刚接触到工作难免会出现一些不足和纰漏，但是我喜欢我现在的工作，我很有信心以后能做的很好，不是常说嘛，兴趣是最好的老师。第一步是做好公司安排的工作，一丝不苟兢兢业业，时刻心里挂念着自己的工作，哪怕在休假耍的正开心的时候也要突然冒出来一个念头什么货是不是快没有了，及时的做好采购计划，保证货源的充足。再完成自己工作的同时秉着吃亏是福的想法，帮助公司其他部门的同事一些力所能及的忙，不要计较太多，心情就会好些，知足常乐。第二现在的职务不是简单的做好公司里的事情就好了，还要不断的学习，掌握原理啊行情动态，价格走向，做好适当的存储实现利益最大化。如果没有信息和知识来做支撑，就想苍蝇一样乱撞，正所谓“心中无数点子多，头脑糊涂决心大”。做起事情来就是心有余而力不足。再又则是确立了自己的目标和规划后一定要持之以恒的做下去，不怕苦不怕累，不能因为有困难就退缩，有了新起点就该有新态度，一旦着手去去做一件事情，一定要坚持到底，当感觉自己不行了再一咬牙走一步，我们就会看见新希望。

如果说工作是一座山，我们便是那登山的人，而登山的工具就是学习；如果说工作是一条船，我们就是那划船的人，而学习就是那划船的桨。只有不断的学习才能进步，才能创新，才能解决工作中的一切难题。正是在这种学习的磨砺中，我们累并快乐着。正是这种学习和实践，使我们的精神更加富有，对未来更加自信。

“长风破浪会有时，直挂云帆济沧海”！站在新的起点，我们更寄希望于未来，让我们迎着朝阳，带着希望，向着目标，奋勇前进！

我的演讲完毕，谢谢大家。

## 书店工作总结新人 新人工作总结篇二

一、加强学习，提高自身综合素质。通过对高速公路收费相关的各种法律法规，以及我北京市发的各种收费政策性文件进行了的学习，使我明白了，要做一名合格的高速公路员工，必须要懂法、知法、用法，要对政府颁布的文件精神充分领会和运用，才能征好费，服好务。

二、收费岗上操作，必须细心认真。通过跟班的方式学习岗上操作，经该所老员工的细心指导，几个轮换班下来，我不仅熟练地掌握了入口发卡，出口收卡、收钱、打票等操作技能，而且学到了老员工们那种孑孑不倦，爱岗敬业的精神，要做到在岗一分钟，用心60秒。

稳、准、快，处理各种特情车问题是自身素质的综合体现。通过跟班学习及老收费员的传、帮、带，以及通过自己的细心观察，我逐步掌握了如u行车□j行车、无卡车、换卡车、损车、闯关车等的操作，和货车计重时轴判错误改正等处理程序，在处理问题时要做到诚心、耐心、细心，同时牢记任何特情操作都必须有记录，有些还必须上报监控室，要做到有范有序，有据可查。

第一，在服务方面：作为一名合格的收费员，直接与司机打交道，可以说收费员的形象代表了整个公司的形象，包装自己等于包装公司。所以在上班过程中，每时每刻我都提醒自己要保持良好的形象，着装干净整齐，态度诚恳，用语文雅礼貌，业务熟练流畅。这些让我能够顺利地完成了各项工作，从没与司机发生争吵、打骂现象，从而也保持了公司的良好形象品牌。

第二，在业务方面：古语云：“三人行必有我师焉”，“敏而好学，不耻下问”。在日常工作中，我不断的吸取领导、老员工们的工作经验和教训，勤学好问，多练，让我的业务水平不断提升和熟练，从而有效的控制错误率，也是我在这

段时间的工作保持着错误率为零的有力保障，工作效率也大大的提升，我会一直要求自己持之以恒，把好的做到更好。

第三，在生活方面：有位伟人曾说过：“一个伟大的人有两颗心：一颗心流血，一颗心宽容”。宽容是一种坚强，而不是软弱。所以，任何时候我都提醒自己要保持一颗宽容的心，要学会包容，谦让。这使我和同事们一直以来都能和睦相处，正所谓同事一家亲。愉快的生活也为工作提供了欢快的心情，为形象提供了有力的保障。

在工作中，我始终遵守各种国家的法律法规及公司的各种规章制度，并在日常生活中不断强化自己遵纪守法意识，使自己真正成为了一个爱岗敬业，恪尽职守的收费员，在工作中用微笑面对司机，用热情问候司机，树立了一个良好的交通窗口形象。

我感觉得到司机形形色色，良莠不齐，当然有很多的司机是理解和支持，我的工作，也有的时候，遇到司机一肚子怨气，满腹牢骚，怪话。更有的骂骂咧咧，还能遇到这些出口不逊的司机，我都忍住了，不发脾气，而是用礼貌的语言去解释，用善意的微笑去化解，使司机能够理解我们的工作，从而配合我们的工作，顺利交费。

我深知交通廉政建设的重要性和紧迫性，促进交通科学发展，和谐发展，廉洁发展的新理念，在工作中真正做到不私放车辆。

我时刻要求自己戒骄戒躁，不断的虚心向老员工学习，并结合着自己的工作实际，不断地提高着自身业务能力，使自己成为一个有理论，能实践，综合素质相对较高业务能力相对较强的收费员。

我本着“把工作做的更好”这样一个目标，开拓创新意识，积极圆满的完成了工作，我会在以后的工作中再接再厉把工

作做的更好。

实习虽然是短暂的，但对我而言收获和意义是巨大的。感谢楚天公司组织了这次实习活动，感谢随岳高速荆岳大桥所的领导 and 同事们热情关心、帮助和指导，让我从一名实习的新人转变成一名能胜任工作的合格高路人。我会带着这份收获，奔赴新的工作岗位，好好工作，为我省的高路事业做出自己应有的贡献。

光阴似箭，岁月如梭，转眼间我已经在官渡收费站现场实习将近六天。此间让我受益匪浅，特别是站领导、班长们无微不至的指导教育和关怀，让我的业务水平不断提升，由生疏、紧张到熟练、稳重。这些业务为我往后的工作提供了扎实的基础。

不过，我知道，人无完人，我自己也肯定存在不足之处。所以，在往后的工作中，我会加倍努力学。

## 书店工作总结新人 新人工作总结篇三

务实创新、埋头苦干、化危机为机遇，变挑战为动力，坚定信心迎挑战共克时艰促发展，更好地完成全年各项任务指标，实现二次创业。

为了更好地开展“坚定信心迎挑战共克时艰促发展”活动，书店成立了管理领导小组，由书店经理和书记任组长并制定了成员工作职责。

人人都要承担销售指标，人人都要完成销售指标，只有这样书店才能不断稳定发展。

其次通过书店各种宣传媒介，板报、简报、网络等进行了广泛宣传，形成节约、挖潜、增效、见效的工作氛围和坚定信心迎挑战共克时艰促发展的积极行动。

## 二、“坚定信心迎挑战共克时艰促发展”主题教育活动工作成效

融入到基层建设管理工作中去，通过大家的努力取得了许多卓有成效的业绩。

(一)对兴隆门市二楼进行经营核算，在除去对人工、水电、车辆、宣传等方面的费用外，收入为负，没有完成计划指标，在书店领导开会研究后，对兴隆门市二楼进行了整体出租，实现年均收入约30万元。

同时节省了其它各方面的费用，实现了可观的利润。

改变经营策略和经营方式，变亏损为盈利，是新华书店的一项重要举措。

(二)在兴隆门市二楼进行整体出租后，书店办公场所由兴隆门市搬到了振兴门市，并对原来的办公场所也进行了部分出租，预计年实现利润在十万元以上。

通过这种方式的实现，增加了租金收入，同时节约了能源的消耗、节约了车辆的油料消耗。

放在华油，现在领导上下班不用接送，车辆可以每天停放在华油，既节省了书店费用的支出又实现了出租办公室的纯利润，预计年节约车辆费用1万元。

(三)由于国际金融危机带来的影响，按公司总体要求，书店对现有临时工进行了清退，预计可节约人工成本10万元。

这样一来，由于人员减少，职工的工作量加大，给工作带来了困难，书店领导对工作进行了统筹安排，在书店领导的带领下，员工以积极、乐观的心态投入到工作中，为书店节约了人工成本。

(四)书店对办公用品、车辆、油料消耗等方面加强了管理，把成本细化到每个部门、每个人，谁使用谁签。

在灯开关处张贴温馨提示，节约用水、用电，用废旧纸张的反面进行复印，避免了纸张的浪费，通过广泛的宣传教育，新华书店全体干部职工达成共识：“节约的都是利润”，为书店节约了很多费用。

(五)严格控制采购成本，做到货比三家，实现市场最低成本采购。

(六)房屋出租到期，适当提高租金，多实现收入近10万元。

(七)不租用小车，年减少费用8万元。

(八)加大市场开发力度，创新经营思路，改变经营模式，争取油田公司的政策支持，在经济危机、各二级单位压缩成本的情况下，实行千斤重担大家挑，人人肩上有指标的局面，完成了xx年的工作任务。

通过以上工作的开展，切实降低了企业的经营成本，完成了全年工作任务，真正实现了盈亏平衡的工作目标，在经济危机条件下实属不易。

三、以人为本，加强监督，提高工作执行力，勇于开拓市场

任何工作的开展离不开人，只要把人的积极性发动起来，应该没有什么做不成的事。

降本增效的办法，落实工作指标，制定考核兑现办法，把工作任务层层分解，落实到每名职工身上。

对员工进行了营销培训，让有销售经验的优秀共产党员给基层员工传授营销知识。

工作安排后不是等和看，我们要求全体中层以上干部要亲自带领基层员工跑市场，引领他们不断熟悉销售业务，要求他们与客户要建立长期的联系，对他们工作的开展进行定期考核，促进员工工作的主动性和积极性。

## 书店工作总结新人 新人工作总结篇四

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，既要实事求是，又要全面客观。今天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。书店个人工作总结范文一

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

(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。

书店个人工作总结范文二

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。

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。

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。2017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！

## **书店工作总结新人 新人工作总结篇五**

一、重视学习，不断提高自身业务素质。

二、充分发挥慈弘图书角的教育教学服务功能。

### 三、每周的读书活动顺利开展。

平凡的工作可以创造出不平凡的成绩，在今后的工作中，我将再接再厉，以不断创新的精神风貌，及时接受慈弘图书相关信息，力求把工作做得更实，更好。

我校历来重视图书馆建设，把它作为提高学生综合素质和学校办学品位的重要载体。尤其是近年来，学校图书馆的硬件设施和运作能力得到了长足的发展，被评为市一级图书馆。学生的图书借阅量逐年攀升，图书馆的育人效应日益彰显。现将我校图书馆建设、管理工作作如下简要总结。

#### 一、学校领导重视，管理措施规范

一所学校，它的真正魅力应该来自于对人类优秀文化的追求，让所有师生在这个不懈的追求过程中提高精神修养、规范文明礼仪、习得技能、技巧，成为一个有博爱之心、博学之力、个性健全、主动发展的`人。要实现这个追求，“读好书、好读书”是一条切实、有效的途径。为此，学校领导层非常重视图书馆的建设、管理工作，每学期的学校工作计划中明确提出对图书馆管理、运行的要求。学校不但有专职图书管-理-员，还在校务成员中派一位领导分管图书工作，对图书工作有计划、有总结，对建设、管理目标逐条细化，对图书馆工作进行商讨、检查。为了进一步推动课外阅读的开展，教导处向各年级公布推荐书目，明确阅读量和阅读要求，并开展各类评比和各类读书征文、展示活动等。为了实现精细化管理，我们将各班借阅情况统计后，以此作为考核学期学生综合素质的一个依据，此举确保了图书的周转效率，营造了良好的读书氛围。我们的目的就是既要管好图书，又要用好图书。作为图书管-理-员，我们重视培训，经常参加相关培训、考察，提高规范化、科学化管理的意识和技能，为图书馆日常工作的开展提供有力的保障。

#### 二、保证经费投入，实施高标准建设

在上级部门的支持下，学校建成了设施一流的藏书室、学生阅览室、教师阅览室、学生电子阅览室。近几年来，学校每年用于图书增添的经费在5万元左右，有力地保证了生均图书年递增量在2册以上。我校藏书量三万多册，人均超30册。报刊种类共一百多种。工具书、教学参考书种类共160种。学校还购置了电子图书，以便于学生网上阅览。图书室实行计算机管理，各种陈列设施、办公设施、保护设施、自动化设施、照明设施等配备到位。新书到库及时编目上架、出借和流通，每天收到的报刊杂志及时登到。在内部管理方面，我们建有各种规章制度，如《管理人员岗位职责》、《书刊借还制度》、《藏书和资料管理规则》、《阅览室规则》、《图书丢失和损坏的赔偿制度》、《图书剔旧和处理办法》，并一一上墙。学校还建有电子图书馆网页，及时公布各班的借阅情况和展示学生的读书成果，向师生推荐新到的图书。平时，注意图书阅览室的整洁和卫生工作，责任落实到班级，并统一纳入学校的卫生评比考核。

### 三、积极开展读书活动

#### 1、明确读书宗旨，落实管理措施

我们的宗旨是以书育人，为学生的全面素质发展和教师的专业成长提供全开架借书服务。我们利用早晨、中午时间，保证学生每天借阅时间不少于1.5小时，对教师能全天出借。同时，我们要求教师在晨读、午间管理时间组织学生阅读，各教师应根据教材内容向学生推荐有关书籍。学校领导经常巡查，并在升旗仪式和有关会议上进行总结、反馈。全体语文教师能以加强课外阅读指导为己任，积极组织学生作学习摘记，撰写读后感等。为了营造浓厚的读书氛围，我们还明确要求各班建立班级图书角，书源主要由语文教师到图书馆挑选部分图书和学生自带图书组成，由班级图书管理员负责出借工作。

#### 2、为老师读书创造良好的条件

对教师的图书管理工作是采用“二室多管”办法进行的。“二室”是指教师借书在图书室，由图书管理员负责出借时登记，回收时检查和注销等工作，在教师阅览室由教师自选一些公共的报刊自由阅读。“多管”是指对于一些专业性较强的报刊杂志(如音乐、美术、卫生、计算机等等)，则由专任教师负责保管，以尽量发挥专业报刊的作用。学校每年征订的教育、教学报刊杂志在100种以上。在购书环节上，我们针对新课程实验的要求，几乎每个学期都能到相关教育书店选购有利于教师专业素养提高的书籍。每年暑假，我们要求每位教师读一本专著，撰写一篇读书体会，完成一篇论文。平时，每位教师每月撰写两篇教育随笔。通过写作来提高全体教师阅读的积极性。由于书源充足，各课题组都能利用相关著作的学习来指导课题研究工作，图书馆已成为教师专业成长的重要支撑点。

### 3、更新导读方法，激发阅读兴趣

学生一旦对阅读产生了兴趣，在阅读过程中就会处于高度自觉状态，会以惊人的毅力去学习。因此，我们要求教师通过更新导读方法来诱发学生阅读的兴趣。

#### (1) 设疑诱读法。

限于学生的个人爱好等因素，对于有些书籍他们不一定会主动阅读。这时教师可以结合书籍内容提出问题，吸引学生进行阅读。这一方法适用于故事性较强的作品，教师可以简要地介绍故事的结果，设置悬念，引起学生迫切阅读的好奇心。

#### (2) 竞赛促读法。

由导读工作领导小组组织系列知识竞赛、“同读一文征文比赛”等，引导学生积累知识，提高学生的审美阅读能力。比如百科知识竞赛，告知学生出题范围在哪类书籍中，给学生

一些复习、准备的时间。对于比赛优胜者给以表扬、奖励。让更多的学生受到鼓舞，从而培养良好的阅读习惯。

### (3) 追溯扩展法

这一方法主要针对知识性的作品。例如：在学生具备了“指南针、火药、造纸、印刷术是我国古代的四大发明”这一知识点时，教师可以提炼出一个话题：你们还知道有哪些发明，分别是谁发明的？学生带着问题，到课外去搜集资料，从而使他们了解到：贝尔怎样发明了电话，张衡怎样发明了地动仪，爱迪生怎样发明了电灯……应有尽有，通过些次交流与挑战，学生利用图书搜集资料的能力越来越强了。

### (4) 美文诵读法

为了引导学生多读好书，会读好书，我们进行了图书漂流活动。引导学生欣赏优美的诗歌、散文、小说等佳作，从中获得美的发现和感悟，提高学生的人文素养，激发学生课外阅读的积极性，提升他们的阅读品位。

### (5) 学科推荐法

课内与课外相结合是提高学生阅读能力和实践能力的重要途径。我们的语文教师能够根据课文的内容特点推荐学生借阅有关图书。如上到《董存瑞舍身炸暗堡》一课，教师会推荐学生阅读战斗英雄一类的书籍，学生的借阅积极性很高，图书馆管-理-员也很乐意帮助学生查找此类书籍。在“科技节”中，科学老师就推荐学生阅读《动手做》一类的科技书籍，以提高学生的动手能力。

## 4、以任务驱动调动学生阅读积极性

### (1) 精心组织“读书节”活动



对于“读书节”活动，我们事先能进行周密的部署，学校制订总计划，各年段制订分计划。读书节期间，学生每天的读书情况在阅读记录卡上记载，由家长签字。各年段分段读相关要求的书籍，如“童话、勤学故事、孝敬故事、爱国故事”等，展示活动有讲故事比赛、读后感比赛、百科知识竞赛、诗歌朗诵比赛等。读书活动有序展开为学生自主阅读、年段推荐阅读和提高展示阅读的网络结构。

## (2) 扎实开展古诗词诵读活动

古诗词诵读活动是在县教研室的号召下开展起来的，我们学校积极响应这项工程。学生人手一册古诗词诵读本，在教师的带领下，在每节语文课课前2分钟准备时间由班值日带领全班同学诵读古诗词，晨读时间也常能听到朗朗的诗词诵读声。我们坚信，6年时间150首古诗词的额外积累，是我们给予学生一生的宝贵精神财富。

## (3) 搭建学生知识积累、展示的平台

在课外阅读的同时，我们十分重视知识的积累工作。我们要求各班组织学生做好每周一次的读书笔记，或摘录好词好句，写心得、评论。教师做好批阅、推荐工作，及时将有关文章向校广播站、班级宣传栏、黑板报推荐展示。每年我们刊物的征订能保证人均一份以上，这也证明了我校推进课外阅读工作是受到广大家长、学生的欢迎的，是卓有成效的。通过这些刊物，既拓展了学生的阅读视野，同时也让学生有了更多展示自己阅读成果的机会，学生习作屡屡见诸相关报刊。各类读书活动生动地推进着课外阅读活动的深入开展。

近年来，学校还邀请了著名儿童文学作家来校做讲座，指导学生读书的方法，激发他们读书的兴趣。

书籍是人类进步的阶梯”，作为新课程实验的示范学校，我们会继续细化操作，落实过程管理，积极发挥图书馆在我校

争创“省级名校”中的作用，让我们全体师生在书香校园中不断地追求卓越，塑造“求真、求善、求美”的人格力量！

## 书店工作总结新人 新人工作总结篇六

我店的精神文明建设工作在市文明办的直接领导下，深入学习贯彻重要思想，贯彻落实\_大和\_届四中、五中全会精神，用科学发展观统领精神文明建设工作全局，以服务全市发展大局为中心，以文明创建为重点，紧密结合“效率革命”活动，以公民思想道德建设为基础，突出抓好诚信建设，深入开展群众性的精神文明创建活动，不断增加精神文明建设的吸引力、辐射力和影响力，为企业又好又快发展提供强有力的精神动力、智力支持和思想保证，，全面完成了上级下达的各项目标任务，各项指标完成情况在盐城市名列前茅，参加中国版协举办的“文明店堂”评选、“全省新闻出版系统先进集体”评选，目前在审批当中(上述两项评选，盐城市只此一家)，形成了构建和谐、追求和谐的生动局面，促进了企业的精神文明建设工作水平，为构建和谐大丰、推动我市经济社会又好又快发展作出了应有的贡献。

一、领导重视，精神文明建设工作组织领导得到强化一年来，店领导班子对精神文明建设工作高度重视，始终把精神文明建设活动纳入到年度工作目标管理之中，并把精神文明建设工作各项主要目标纳入我店的发展规划中，具体分解到各科所。落实了第一责任人和分管领导分片包抓责任制，做到与各项工作同步研究，同步考评，考核结果与年终评优挂钩，用奖惩激励机制，促进精神文明建设工作。其次，我店成立了精神文明建设工作领导小组，着力加强对精神文明建设工作组织领导，由支部书记亲自挂帅，分管经理担任副组长，由各科所主要负责同志任成员，下设办公室，负责日常的督查、检查、推进工作。在全店形成了层层目标明确、责任落实的良好氛围，从组织和领导上为精神文明建设的落实提供了有力的保障。第三是思路清晰，规划具体。在

工作中，我店认真把握好书店系统精神文明建设的指导思想，形成符合书店特点的工作思路，即从教育和制度建设入手，以班子建设和廉政建设为重点，以群众性精神文明活动为载体，持之以恒，努力造就高素质的员工队伍。根据这一思路，我店不断加大精神文明建设力度，积极开展创建文明柜组、文明科室等活动，并将精神文明工作同各项业务工作一并纳入年终考核之中。

## 二、加强思想道德建设，干部素质得到进一步提高

(一)抓班子建设。店领导班子团结有力，以科学发展观为指导，带领全店干部职工以全市经济发展为中心，凝聚人心，努力工作，大胆创新，积极探索新华书店工作服务于全市经济发展的新办法、新途径，出色完成全店各项工作任务。班子成员之间互相交心通气，在工作中，目标统一、分工协作、顾全大局，发扬艰苦奋斗、淡薄名利、无私奉献的精神。注重发挥表率作用，树立公仆形象，班子成员做到事事带头，坚持党风廉政建设责任制，做廉洁自律的表率，形成了创造力强、凝聚力强、战斗力强、号召力强、求真务实的坚强班子。

(二)抓思想建设。以学习贯彻科学发展观为契机，认真学习党章、\_大、\_届四中、五中全会精神等内容。学习做到有计划、有记录、有检查讲评，有学习体会。通过学习，提高了员工的理论水平，增强贯彻落实党的路线，方针，政策的自觉性，同时，结合工作职能，积极参与文明城市创建工作，利用“国庆节”“端午节”等重要节日对干部职工进行民族精神、时代精神主题教育活动。

(三)抓制度建设。制度建设是搞好各项工作的重要保证。为此。在精神文明建设中，我店把制度建设作为一项重要工作来抓。根据形势发展和工作需要完善了学习制度、考勤及请销假制度、车辆管理制度、财务管理制度等；狠抓制度的贯彻落实，首先要求各科部要定期组织学习，对制度落实情况

况，定期或不定期进行检查，严格按制度办事，纠正一些不规范行为。

三、统筹兼顾，积极开展文明和谐创建活动 一是狠抓硬件建设，改善基础设施，创造优美环境，提高服务水平，为全市广大读者提供优质、周到的服务，真正做到衣着整洁，仪态端庄，语言文明，热情周到，礼貌公平，精神饱满，服务规范。为了丰富干部职工文化生活，配备了象棋、乒乓球桌等活动设施。二是向社会公开承诺制度。公共服务承诺项目，对办事依据、程序、时限、结果等作了具体的规范和要求，不断提高了新华书店的为读者服务质量和水平，方便了读者。三是要求广大员工尤其是销售一线员工面对社会敞开文明窗口，面对广大群众塑造自身形象，从说一句问候语开始，为读者做好服务做起，同时进一步加强了与行风监督员联系，建立了内外结合、上下结合的监督体系，重点发挥了社会监督员作用发挥的良好作用。

四、以回报社会，履行责任为己任，积极开展“凤凰助我飞”大型助学活动。彰显集团公司关心教育事业、倾情公益事业优良传统，在“凤凰助我飞”助学活动取得巨大社会反响的基础上，，在全市各中小学继续开展“凤凰助我飞”资助贫困学生大型公益活动。预计全市受助学生900多人，资助金额18万元，比上年增加40%。

五、以企业文化建设为重点，奋力打造企业的可持续发展与繁荣。企业文化和企业经济实力是构建企业品牌形象的基本要素，先进的文化理念可以提高企业形象的美誉度，增加品牌的附加值。今年5月份以来，开展了“企业价值观“大讨论活动，制定了活动方案，全员参与，领带头，形成了全店上下人人谈论什么才是新华书店的企业价值观。

六、以企业长期发展为目标，扎实开展企业核心价值观大讨论活动，总结出“传承、创新、包容、争先”的企业核心价值观。通过活动的开展，进一步加强企业文化建设，达到凝

聚人心、鼓舞士气、创新面貌、提高效率、创造双效的目的。

## 书店工作总结新人 新人工作总结篇七

时光飞逝□20xx年很快就要过去了，从xx月中旬至今，我已经在xx工作了xx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。

xx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xx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xxxx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xxxx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。

## 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xxxx年充满了期望，新年新气象，希望在xxxx年里，大家相互勉励，共同打造出更好的xx公司！

## 书店工作总结新人 新人工作总结篇八

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

一年来，本人严格做到按时上下班，从不迟到，不早退，爱岗爱业，工作积极主动，坚决服从领导安排，无论是外跑团购、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，我们共同塑造了门店良好的工作氛围。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。

在岗位工作中，我坚持以热情、周到、细致的服务对待每一位进店读者，以读者的需求作为自己的工作追求，以累为荣，以苦为乐。每一次轮馆，我总是争取在最短的时间里熟悉本馆书籍的展台布局、分类方式、上架位置等业务，同时岗位不同服务对象有学生和小孩，有老人和青年人，有农民和知识分子，有普通工人和白领，在与他们的沟通过程中我总是以诚相待、以心换心，并主动分析和掌握他们的需求动向，在为读者的服务中争得主动。我深刻认识到我的岗位不仅仅是我履行自己责任的地方，更是对顾客奉献爱心的舞台。每次看到他们满意的笑容和给予我服务的肯定，我也体会到了工作带来的最大快乐和成就感。

回顾xxxx年的工作，还存在很多不足之处，在崭新的20xx年，我想我应努力做到：第一，加强营销、布展、导购技能技巧的学习，向领导学习，向同事学习，进一步丰富自身的业务技能和工作方法，积极向公司优秀员工靠拢；第二，进一步强化和提升与顾客交流沟通的能力，为顾客提供最优质的服务；第三，严格遵守公司规章制度，维护和发扬门店良好的工作氛围；第四，服从领导安排，与同事精诚团结，为门店再创营销佳绩作贡献。

xx年转眼间已经过去了，新的一年已经开始。作为百货大楼的一名艾酷专柜营业员，我现将我的工作总结及心得呈现如下。希望各位予以指导建议。

我来百货大楼工作已有几个月了，工作中学会了很多东西，更学会了用自己的头脑来开扩自己语言的不足。还有就是懂得了，作为一名营业员，要想提高自己的销售能力，就得比别人多努力。以下就是我在工作中学到的。

在销售过程中，营业员有着不可比拟的作用，营业员是否能掌握销售技巧很重要。首先要注意推荐购买技巧。营业员除了将(艾酷：鞋的牌子)产品展示给顾客，并加以说明之外，还要向顾客推荐该种产品，以引起顾客的购买兴趣。

作为营业员，不能只是随意推荐产品，推荐时更要有信心。因为只有自己本身有信心，才能让顾客对他所需要的产品有信任感。也让我懂得了，不是光推荐那么简单。还要学会配合商品的特征，每类产品有不同的特征，价格也不同。如功能，设计，品质等方面的特征。向顾客推荐时更要着重强调它的不同特征。推荐的同时，还要注意观察对方对产品的反映，以便适时促成销售。

不同的顾客购买的心理也不同。同样的价格比质量，同样的质量比价格。要因人而宜，真正使顾客的心理由“比较”过渡到“信念”，最终销售成功。在极短的时间内能让顾客具有购买的信念，是销售过程中非常重要的一个环节。

时刻要保持着营业员该有的素质。要以顾客为中心，因为只有顾客满意了，东西才能卖的出去，素质及态度也决定了你会不会拉到回头客的重要因素。谁都想买的开心，用的放心。你得让顾客高兴，愿意买你的产品才行。

以上便是我在工作中的小小心得。在以后的过程中，我将做好工作计划，及时总结工作中的不足，力求将艾酷专柜营业员工作做到最好。

作为百货大楼艾酷专柜的一名员工，我深切感到百货大楼的蓬勃的态势。百货大楼人的拼搏向上的精神。

最后，祝愿百货大楼在新的一年里更上一层楼，更加兴旺。

营业员的岗位看似很普通，但要把这份工作做好，却并不简单 还有就是多记药品名，药品摆放位置，药店药很多很杂。



## 营业员以微笑服务为主题

每一位顾客都是抱着某种需求才走进药店的，所以药店营业员要尽快了解顾客的真正购买动机，才能向他推荐最合适的药品。

观察+试探+咨询+倾听=充分了解顾客需求——药店营业员销售方程式

### 察颜观色

通过仔细观察顾客的动作和表情来洞察他们的需求，找到顾客购买意愿产生的线索。

1、观察动作。顾客是匆匆忙忙，快步走进药店寻找一件药品，还是漫不经心地闲逛；是三番五次拿起一件药品打量，还是多次折回观看。药店营业员注意观察顾客的这些举动，就可以从中透视出他们的心理了。

2、观察表情。当接过药店营业员递过去的药品时，顾客是否显示出兴趣，面带微笑，还是表现出失望和沮丧；当药店营业员向其介绍药品时，他是认真倾听，还是心不在焉，如果两种情形下都是前者的话，说明顾客对药品基本满意，如都是后者的话，说明药品根本不对顾客的胃口。店员进行观察时，切忌以貌取人。衣着简朴的人可能会花大价钱购买名贵药品；衣着考究的人可能去买最便宜的感冒药。因此，药店营业员不能凭主观感觉去对待顾客，要尊重顾客的愿望。

### 试探推荐

通过向顾客推荐

“这种消炎药很有效。”顾客：“我不知道是不是这一种，医生给我开的药，但已用光了，我又忘掉是哪一种

了。”“您好好想一想，然后再告诉我，您也可以去问一下我们这的坐堂医师。”“哦，我想起来了，是这一种。”就这样，药店营业员一句试探性的话，就达成了一笔交易。顾客所看的闹表为话题，而是采用一般性的问话，如：“您要买什么？”顾客：“没什么，我先随便看看。”药店营业员：“假如您需要的话，可以随时叫我。”药店营业员没有得到任何关于顾客购买需要的线索。所以，药店营业员一定要仔细观察顾客的举动，再加上适当的询问和推荐，就会较快地把握顾客的需要了。

一、工作态度方面我自参加建行工作以来，一直在各方面严格要求自己，努力地提高自己，以便使自己更快地适应银行的工作环境。通过阅读书籍资料，掌握银行各种业务操作流程，勇于发现问题，在不懂的问题上，虚心向各位前辈请教，学习他们的先进经验和知识，提高自身素质。

二、工作学习方面在建行的这一年里，我是在营业部工作。银行属于服务行业，工作使我每天要面对众多的客户，在营业部充分的体现了这一点，为此，我常常提醒自己“善待别人，便是善待自己”。在这里学到了一部分银行基础业务，比如：人民币存取款、开立个人结算账户、同城交换等。让我充分的体会到银行的工作最重要的就是仔细。每一个帐号，每一个小数点对一笔业务起到了关键的作用。

除此之外，每当有新的有关行内发文和视频培训，我也认真参加部门内的文件精神，在工作中落到实处。学习制度、理解制度、在制度的要求下办事，把握全方位的知识，了解政策变化、行业风险，才能在成为一名合格的建行员工。

一年时间说长不长，说短也不短。时间让我对于建设银行有了更加深入的了解，也让我通过自身的学习、领导和同事的教育帮助，提升自己的业务技能，更加胜任自己从事过和正在从事的岗位工作。在这一年，我作为一名建设银行员工，亲身感受了银行股改给我们的日常工作、生活带来各方面的

巨大变化——如经济增加值、关键绩效考核指标等概念的引入，使经营部门的经营理念真正从过去只注重量的扩张转变为注重质的提升，以及由此带来的岗位分工和收入分配的显著变化。各种规章制度的出台，对于我们建行“规范经营”提出了许多更为明确和细化的要求，工作中注重细节管理、精细化管理，针对违法违规行为，也有了更多的预防和惩戒措施，特别是行内开展的“违法违规行为专项整治活动”向我们再一次地敲响了警钟——工作不仅要做得“好”、“快”还要“合法”、“合规”，不仅要懂得“亡羊补牢”，重要的还在于“未雨绸缪”。

时代在变、环境在变，银行的工作也时时变化着，每天都有新的东西出现、新的情况发生，这都需要我跟着形势而改变。学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，提高自己的履岗能力，把自己培养成为一个业务全面的建行员工，更好地规划自己的职业生涯，使我所努力的目标。当然，在一些细节的处理和操作上我还存在一定的欠缺，我会在今后的工作、学习中磨练自己，在领导和同事的指导帮助中提高自己，发扬长处，弥补不足。20xx年对我来说是充满机遇和挑战的，新的一年我为自己制定了新的目标，那就是要加紧学习，更好的充实自己，以饱满的精神状态来迎接新工作的挑战。面对严峻的挑战，加强学习的紧迫感和自觉性。今年会有更多的机会和竞争在等着我，我心里在暗暗的为自己鼓劲，要在竞争中站稳脚步。我会扎扎实实地做好每一项工作，我坚信能很好的完成领导交给的任务，完成行里的各项指标。我也会向各位前辈和其他同志学习，取长补短，相互交流好的工和经验，共同进步，征取更好的工作成绩！

## 邮政营业员工作总结

二年前，带着渴望，带着期盼，怀着激情，怀着敬意，我来到中国邮政高明区邮政局，光荣成为一名营业员，时光转瞬即逝，紧张、充实的2007年已过去。2007年是我人生中难以忘怀的一年，这一年，是我从学校踏入社会的第二年。在邮

政这个大家庭里，我学习到了很多，使自己无论是在业务知识还是在生活上都有了不少的收获，当然这与领导及同事的帮助是分不开的，在此我深表感谢！

这一年以来我端正思想和工作作风，树立“敬业爱岗、遵纪守法”的思想。在平时的工作和生活实践中树立正确的人生观、价值观、道德观和邮政的主人翁意识，并能始终保持较高的工作积极性、主动性和责任心，在工作作风上能端正工作态度，认真履行岗位职责，积极进取，对待同事能顾全大局、密切配合，共同做好本职工作，在服务上意识上能摆正位置，积极为客户服务，促使我局的各项业务顺利开展。

作为营业的顶班综柜，自己清醒地认识到，自己是综柜的助手的同时更加是一名普通营业员，有义务协助好开展一系列的工作，力争把顶点推向高峰。面对繁杂琐碎的大量事务性工作，自我强化工作意识，注意加快工作节奏，提高工作效率，冷静办理各项事务，力求周全、准确、适度，避免疏漏和差错。

营业是展示我们邮政企业形象，体现我们邮政精神面貌与综合素质的“窗口”。营业窗口每天面对众多的客户，对每一位客户都应态度热情、和蔼、耐心，办理业务更应迅速、准确。营业员，是企业最普通、最平凡的岗位，作为企业的最前沿，代表着邮政的企业形象，保持本企业在市场竞争中的优势，与我们营业员工作岗位息息相关。这就要求我们在与客户直接接触的过程中以真情沟通客户，热情服务客户。我们每个员工都是邮政企业形象的传达者，是企业希望与活力的象征。

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，我接触过无数的客户，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客户最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为客户服务奠定了良好的基础。“急客户之所急，想客户之所想”是我的服务宗

旨。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，真心的微笑换来客户的满意，对我们工作的肯定，对企业的好感，为邮政企业赢来更多的效益。

在为客户直接的服务中，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。但从用户的眼中，我似乎又读懂了很多，明白了许多。五百多个工作日中，我用真情服务每位客户，同时很多热心的客户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。在邮政事业蓬勃发展的今天，客户更多关注的是我们的服务，邮政银行的成立，新业务的不断推出，增强自身素质，提高业务水平，加强服务意识，势在必行。

快两年了，通过自己的努力，我得到了大家的认可，并受到了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营业工作。同事们，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邮政局的培养。用我心换你心，真心面对每一位客户。客户的满意，我们的追求，客户的笑容，我们的心愿。

中国邮政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，中国邮政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，我们邮政集团的明天将再创辉煌。

在此我要说：“我为邮政多拼搏，邮政因我而精彩！”现在，我深为自己是一名邮政员工而感到骄傲和自豪。

世间万物之间的关系都讲缘。两年前，我从学校毕业时正好

遇上郴州电信招聘员工，就这样，在朋友的鼓励下，我参加了当时的应聘，并幸运地成为郴州电信营业班的一员。

在平凡的工作岗位中，树立“用户至上，用心服务”的理念是电信公司对每一位员工最基本的要求，以生命中极大的热忱去实现所热爱的事业同样是我郑重的承诺。我深深明白，干一行就要爱一行，爱一行就要专一行，专一行才能做出一流的工作业绩。一流的服务工作要求我们在加强服务理念，增强服务意识的同时，必须要从爱岗敬业、诚实守信、乐于奉献做起。

有句名言叫做：“推动你的事业，不要让你的事业来推动你。”对于做好营业员的工作，我有十二分的信心，因为我有三颗红心，那就是：热心、责任心和进取心。

营业厅的工作，整天和业务受理、业务学习、服务礼仪培训打交道，枯燥乏味，如果没有细心认真、勤奋努力、无私奉献是不可能干好的。

开始进入营业班工作的一段时间里，一切的新鲜感，被上班、吃饭、睡觉三点一线式枯燥乏味的生活所湮没，心头满是烦躁和郁闷。我也曾为工作中用户的指责与谩骂而哭泣，为回到屋子面对冷冰冰的墙壁而惆怅，我生命中第一次感觉到人生的每一步跨越是如此艰难。可是，一种强烈的责任感、使命感不允许我这样做，我不能在生活的道路上退缩，我更不能在起步时输给别人，输给自己。我开始以努力的学习充实我的生活，全身心地投入到每一天的工作中，一切都从最基本的做起。

一张张考试卷，成绩从七八十分上升到九十多分，凝聚了多少汗水与心血；一阵阵练习打字时键盘的敲打声，打破了多少个静夜的沉寂；一本本写满了业务知识的笔记本，记录了多少个不平凡的日子。循环往复的操作规程，高强度的工作，不断磨砺着我的意志。就是这简单而又充实的工作，使我的

心里充满了欣慰与满足。鞭策着我做到脚踏实地，干一行、爱一行、钻一行，时刻谨记“老老实实做人、踏踏实实做事”的做人宗旨，把真诚的微笑送给每一位客户。

记得有一天，因为要上晚班，我准备去吃饭，刚刚起身要离开柜台，迎面走来一位五十多岁的大婶，她抱着沉甸甸的塑料袋对我说：“小姑娘，我想麻烦你帮我交100元话费，行不？”我二话没说，立即转身坐下来，大婶打开塑料袋，一股油腥味顿时弥漫了整个营业厅。原来大婶是卖油条的，提着一袋零钱交话费来了。

看着这一堆沾满污渍的零钞和油腻的硬币和大婶脸上尴尬的表情，我微笑地说：“大婶，您放心，我这就给您交话费，请问您号码是多少？”随后，我帮大婶把硬币十个一摞，十个一摞地整理，把零钞抚平弄整齐，用了半个小时帮她把话费交好。趁着台席前没人办理业务的空档，我又帮大婶把剩余的零钱整理完毕。

当大婶起身连声道谢地满意而去时，我才感觉到了胃的强烈抗议。尽管那时是我的用餐时间，并且前台几乎没有用户办理业务，我完全可以把用户引导到其他台席，我可以好好享受自己的晚餐，然而我用自己的实际行动回报了客户，我把真情渗透到了客户心中，所以我是快乐的。聚沙成塔，积腋成裘。郴州电信高楼大厦，不正是这样依靠我们一线员工用点滴实际行动建设造而成的吗？“三人行，必有我师”，参加营销服务技能大赛的每位同事都是我最好的老师。他们身上都有我要学习的东西，我要认真地向他们学习，使自己每天都有提高，每天都在进步。

此时此刻，此情此景，如果有人要问我：“什么最美？”我会毫不犹豫地告诉他：“不是夕阳、大海和玫瑰，而是我们心爱的电信，我那群营业班可爱的兄弟姐妹们。”如果有人问我“什么最爱？”我会毫不犹豫地告诉他：“不是卿卿我我，不是纸醉金迷，而是平凡充实的忙碌，客户满意的笑脸！”让

生命在这里放飞，我无怨无悔！让生命在这里放飞，我默默耕耘！中国电信，为了你的明天我愿奉献美好的青春。

## 联通营业员工作总结

今年七月，我非常荣幸的加入xxx来到了公众客户中心，至今已有半年，在此期间我的主要工作是在营业厅里学习业务和ibss系统的操作，并熟悉营业厅的运作流程，现对此半年的工作进行简单的回顾和总结。

在业务的学习方面，对各种优惠套餐进行了比较系统的学习，并规范了自己的解释口径。在这几个月中，流动咨询是我经常做的一项工作，这对我的业务熟练程度提出了较高的要求。在工作的前期有时会遇到无法解答顾客提问的情况，需要找其他同事帮忙。后来在同事的帮助下，已经可以较好的完成流动咨询员和业务导航员的工作。在前台办理业务时，也能够做到详细的向顾客解释业务，消除可能产生的误解。在学习业务的同时，服务规范也是我学习的一个重要内容，现在已经对此有了较深的了解。

ibss系统的学习是我这几个月来的一项重要工作。在我老师的悉心指导下，我已经可以比较熟练的进行操作，并在顾客较少时上位办理业务，但与其他营业员相比操作速度还是偏慢，这一点还需要我通过自己的努力进行改进。

对营业厅运作流程我也做了比较详细的了解。包括营业员的业务学习，顾客投诉处理，营业厅的布置，宣传品的摆放，不同岗位同事的分工和各自职责，“四个能力”的展现，排班，工单管理，营收款的处理，促销礼品和卡类的管理等，为我以后开展工作创造了比较好的条件。

在十一月的时候，我在营业厅陈主任的安排下来到东山分局大客户中心，协助两位营业员进行大客户的业务受理。由于大客户业务数量较大，而且通常在月底比较赶时间，这给受



理工作带来了很大的压力。不过我还是在同事的鼓励和支持下，克服了时间紧任务重的困难，较好的完成了自己的任务。同时，也锻炼了自己在任务较多的情况下工作的能力。

在这几个月中，中山二路营业厅的各位领导同事过硬的业务水平和良好的敬业精神给了我深刻的印象，也时时刻刻影响着我。作为新人，刚开始工作时也许在能力上存在着不足，这就需要自己用良好的工作态度去弥补，对于领导交给我的任务，我做到了尽心尽力的去完成。也感谢中山二路营业厅的领导和同事，他们给我起了很好的表率作用。在工作中我还和营业厅的领导和同事形成了较好的关系，为今后工作中的合作打下了好的基础。

在取得一定成绩的同时，我也存在一些不足之处，主要有如下几点：

#### 一. 业务学习和ibss操作上手都比较慢

虽然在广州度过了自己四年的大学时光，但由于自己学习广州话的意识不够，加之舍友，同学多为讲普通话者，结果四年下来广州话虽然听懂已不成问题，可在与年长的顾客交流时由于自己不懂讲广州话，对方普通话听力又较差，给交流带来一些困难。在今后的工作中广州话也是一项比较重要的技能，应引起自己重视。

#### 三. 有些服务规范做的还不到位

比如唱收唱付，微笑待客等，虽然看似只是一些细节问题，但实际上关系着营业厅的服务质量和企业形象。有时这些服务规范我并没有完全做到，在领导和同事的帮助下。我也认识到了这些规范的重要性，并进行了改进。

#### 四. 工作的条理性还应加强

在有时顾客比较多的情况下，我容易出现手忙脚乱的现象，影响了我的服务质量。在今后的工作中，应当学会对工作进合理的安排。

这些不足之处应当引起我的重视，及时吸取教训，在今后的工作中加以避免。

在营业厅的工作已经结束了，回顾几个月来的工作，可以说成绩与不足并存。在今后的工作中我会改正不足，尽最大努力搞好自己的工作。我的总结就到这里，请各位领导予以指正。