

最新新华书店收款员工作职责 新华书店 门市工作总结实用(精选5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

新华书店收款员工作职责篇一

2014年，新华书城在市店经理室的正确领导和各科室部门大力协助和支持下，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。2014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。

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，确定进货的品种和数量；注意跟踪重点图书的销售情况和备货添

货;同时,我们还注重培养进货能手和推销骨干,要求营业员在图书销售过程中,转变服务观念,深入学习,内练素质,外树形象,灵活使用全省连锁系统模块,分析图书销售中不同品种的增长率、退货率与库存结构,使之在正确的市场分析的基础上指导和提高一般书销售,提高市场满足率和客户满意度。

四、克服重重困难,搞好图书展销活动。

今年,我们两次参加电业局职工文化节图书展销,换卡销售码洋万元,参加一中校园艺术节和经济贸易技术洽谈会图书展销等,多次抽调人员参加大型展销活动,支持店方工作。跑单位送订单,送书上门,去电业局展销,我们尽量自行克服困难,节约成本支出。

五、提高营业员素质,加强门店窗口形象建设。

营业人员的一言一行,一举一动,直接关系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

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;

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性，扩大店外销售

新华书店收款员工作职责篇二

新华书店门店工作总结

各位领导、同志们：

大家好！

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。

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、《^v文选》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。

新华书店收款员工作职责篇三

时光飞逝，转眼20xx年即将过去，又将迎来全新的20xx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，交给他的小孩。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。

新华书店收款员工作职责篇四

20xx年受国际金融危机影响，书店图书销售市场萎缩严重，值此困难之际按照华油公司总体安排，新华书店领导班子经过认真分析研究，在全书店范围内认真开展了“坚定信心迎挑战共克时艰促发展”主题教育活动，对书店的发展起到了推动作用，书店开源节流，迎难而上，开拓市场，见到了一定成效，为确保完成全年工作任务起到了关键性作用。

确立了活动的指导思想，就是深入学习实践科学发展观，贯彻并落实华油实业公司20xx年2月16日“管理见效年”活动的实施意见，全面提升企业的管理水平，增强企业的创效能力，强化“勤俭节约、挖潜增效”的意识，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。

召开了全体干部会议和职工大会，对当前危机形势、书店工作量萎缩的应对措施等进行宣讲，让大家了解形势和任务，坚定信心、迎难而上，实施精细化管理，认真开展“勤俭节约，挖潜增效”活动，开展“管理见效年”活动，通过宣传和动员，使职工树立了“开源节流”意识，让大家积极行动起来

做好节约挖潜增效工作，同时积极勇于开拓市场，形成人人肩上有指标的局面，把压力转化为动力，发挥集体的智慧和力量，让大家知道，我们书店的性质是商业零售和团购，靠的就是销售，吃的就是销售这碗饭，没有销售我们就得挨饿甚至饿死，作为书店的任何一名员工都要有销售意识和习惯，这是我们的工作，是我们长期面临的工作，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。

在开展“坚定信心迎挑战共克时艰促发展”主题教育活动的同时重点开展了“管理见效年”活动，认真结合“勤俭节约、挖潜增效”劳动竞赛活动开展，把工作融入到五型五好班组建设当中去，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。

以前机关经常用车去华油和银行办事，虽节省时间，但长期下来，也给书店费用支出带来了影响，搬到振兴后，可以步行去华油和银行办事，节约了成本，以前领导上下班需车辆接送，每周六、日才能停放在华油，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，谁使用谁签字。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20xx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。

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。为了使书店职工切实体会到开展管理见效年的重要性和必要性，我们分别多次召开了领导班子会议，职工大会，部门专业工作会议，认清严峻形式，明确

工作任务，坚定信心，真抓实干，研究加强管理、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^v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。

通过努力，有很多部门和员工的工作能力和业绩得到了明显提高，市场部一直是书店的重点销售部门，承担着书店近50%的图书销售任务，市场部经理刘艳同志是优秀^v员，在她的带领下，市场部员工完成任务的积极性非常高昂，宋琳琳就是其中的一个，她工作能力较强，书店人对她都很认同，刚参加工作2年，10年她的销售业绩是5万元，09年预计能达到20万元，而且还担负着其它书店安排的工作，但她没有怨言，把各项工作有条不紊地做下来，从没出项过差错，干工作有一股干不好不罢休的劲。还有文化用品部的朱雅清同志，年纪是书店最小的一个，能够服从书店和部门的工作安排，有大局意识，在部门主任休假，人手不够的情况下，一直坚守在工作岗位，经常加班加点，零售、送货、盘点库存、实现个人销售指标，样样精通，样样都有成绩，受到大家的赞许和认可。在他们的带动下，书店所有员工都积极行动起来，为完成书店总体任务做出了贡献，使书店“管理见效年”活动全面推进。

通过09年主题教育活动的开展，我们也发现了工作中存在一些问题，比如我们制定的政策和领导承诺不稳定，变化频繁，员工有时不易接受，同时在一定程度上影响了企业的信誉，致使部分客户不满意书店的服务，在资金周转方面，只是强调加强欠款回收力度，但在具体执行上始终没有落实，造成工资发放不及时，须购图书等不及时。这些问题在今后的工作中我们必须克服，才能使企业更好地发展。

在经济危机的影响下，我们更应该强化过紧日子的思想，养成勤俭节约的好习惯，反对铺张浪费的现象，体现管理见效年的效果，同时应努力形成稳定的图书市场份额，促进企业经济建设的全面发展，把主题教育活动深入开展。

新华书店收款员工作职责篇五

各位领导，同事：

大家上午好，大家都知道新华书店自从建立起迄今已经有77年的历史了，是全国规模最大的图书发行机构。在去年7月，我有幸可以来到新华书店营业员一职。在这一年工作中我不仅增加了工作经验，也从在做的每一位人身上学习到了优秀的品质和做人的道理。

一、思想政治方面

营业员作为新华书店的最前沿，代表着新华书店的企业形象，我们的一言一行都影响着顾客对于新华书店的印象。这就要求我们在与读者直接接触的过程中以真情沟通读者，热情服务读者。干一行，爱一行，钻一行，精一行，是我的工作宗旨。在过去的工作中，我接触过无数的读者，经历过无数次主动与被动的服务方式，真正体会到什么才是读者最需要的服务，工作中点点滴滴的积累，为我今后更好地为读者服务奠定了良好的基础。“急读者之所急，想读者之所想”是我的服务宗旨。

二、日常工作方面

营业员的工作看似简单，但在日常的工作，我却发现实际上工作是纷繁复杂的。想把工作做好，没有足够的细心是很难做到的。我的日常工作主要包括以下几个方面：

(1) 上架：将新到货的图书根据图书类别、开本大小、厚薄、

复本量、图书的内容特点等安排上架，进行适当的摆放展示，做到三个方便：方便看见、方便选购、方便拿取。

(2)整理：在营业过程中随时检查卖场书架上图书摆放展

示的情况，将被顾客放乱的图书整理归位，使之整齐有序。

(3)补缺：查看架上图书的销售情况，对已经售缺的图书品种及时补充上架。发现畅销、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。

最后我要说：如今的我，因自己是一名新华书店员工而感到骄傲和自豪。