

# 最新新华书店教育心得体会 新华书店个人工作总结实用(汇总8篇)

心得体会是指个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。那么我们写心得体会要注意的内容有什么呢？以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

## 新华书店教育心得体会篇一

2014年，在以罗经理为核心的新的领导班子的带领下，\_\_\_\_分公司在秉承前任领导优良工作作风的同时，根据分公司所处地理、人文环境及文化市场现状等因素，合理制订公司经营原则和策略，集思广义、各方联络、物尽其用，在图书市场不景气的情况下，战胜和克服重重困难，使教材教辅的销售在稳定增长的前提下，努力占有一般书销售市场，并且不断研究和发现新的经济增长点，为未来几年工作的更好开展夯实了基础，赢得了人气。

一、圆满完成教材、教辅的征订发放工作，并且教辅销售又有新突破。

教材、教辅的发行销售历来是我们的“饭碗子工程”，是公司一切经济发展的前提和基石。教材、教辅的征订工作一直以来是我们\_\_\_\_分公司的首要工作，对此，领导重视，职工上心，促进了该项工作每年保质保量的完成。2014年，在公司所属地区高中学校领导班子人事大变动及相关部门的征订协调工作困难重重的情况下，虽然我们暂时丢失了部分高中教辅的征订品种，但在罗经理和分管教材的刘副经理与教育部门的多方联络、协调和沟通下，增加了幼儿、小学和中学教辅新品种(语文读本、小学作文、小学英语试卷、初中各科试卷、高中英语写作等)的征订，使教辅的销售工作不降反增，实际完成教辅征订码洋967万元，比省店下达的736万任务指

标超额了231万元，成功地变被动为主动，化不利为有利；继续加强和深化服务意识，在教材、教辅的征订和发放工作中，尽量做到对对方的要求有求必应、服务到位，建立起了店校团结融洽的合作氛围，不断地增进着彼此之间的友谊，为以后工作的持续性发展和良性运作奠定了良好的基础；另外，针对往年教材、教辅的结算拖沓、繁冗的弊端，2014年教材科通过与各乡镇教委相关领导进行沟通，最终达成了由原先的以学校为单位进行结算改为以乡镇教委代收后统一交给书店的一致决定，并由此提前了分公司回收书款的时间，加大了各项书款的清收力度，使教材、教辅的结算逐步摆脱了往日的困境；此外，更加重视安全生产和灾情防范工作，实实在在地把每一项安全措施落到实处：在仓库安装了全方位监控装置，制作和张贴了大幅安全警示标语，对仓库每个角落随时清理彻查，坚决不留安全隐患，制定了仓库人员轮流值班制度等，切实把安全工作做到了抓紧、抓细、抓实，并且长抓不懈。

## 二、一般书、音像、电子产品的销售情况

2014年，由于受销售市场萎缩和考核指标受利润限制等因素的影响，分公司的一般书、音像和电子产品的销售码洋比去年略有下降，但却获得了一定的经营经验，对来年工作的开展有一定的借鉴。

(三) 书城在装修期间不能正常营业的情况下，与^v^出版社在县城文化广场联合举办了\_\_\_\_县第一届光明书香节，实际销售时间为7天，销售图书额元，从中获得销售分成 15 万元，最终完成了书城既定的销售任务。

(四) 重点书的完成情况：中国通史系列多媒体光盘，全店销售88套，销售额元；《森林年票》单价99元，销售100套；配合县委宣传部开展国学教育，《弟子规》销售7267册，码洋56797元；新华字典56030册，码洋元；十八届三中全会学习文件销售码洋为元；装备\_\_\_\_县妇联留守儿童站图书六千余

册，销售额9.80万元；《走复兴之路，圆中国梦》销售码洋：元。

### 三、积极抓好员工素质培训，努力提高员工队伍的整体能力和水平

通过以上种种活动，使员工们无论从思想上还是业务技能以及文化水平上，都得到了极大的提升，增强了职工面对困难时的挑战决心和勇气，认识到在其位谋其事的责任感，增强了爱岗敬业的情感，使整个团队呈现出更强的凝聚力，干事创业的氛围更加浓厚了。

### 四、继续开源节流，厉行节约，坚持和发扬勤俭办企业的优良传统。

勤俭办企业历来是我们新华书店集团的光荣传统，近年来，在中央精神和习^v^号召的指引下，分公司更加注重这一方针的贯彻和执行：加强本公司的财务管理，加大对财务人员素质的提高力度；继续执行公章管理制度、招待费管理制度、车辆使用管理制度、差旅费管理制度、办公用品管理制度以及水电费管理制度等，按照先申请，再审核，后批示的流程进行严格监督和制约，杜绝一切占公家便宜或浪费现象的滋生，使可变费用得以有效调控，把公家的每一分钱都花在实处，办出实事，体现了节约也是赢得企业效益的一种方法的精神实质。

### 五、对2014年的预期和展望。

1、更好地完成省、市店下达的教材、教辅各项工作指标和任务，积极与教育部门沟通，建立友谊，增强合作，面对随时有可能变化的新形势新政策，全力以赴、积极面对，使教材发行工作始终能够平稳有序进行。

2、利用书城装修后整体环境的提升以及人员调整后员工队伍

素质、协作能力的提高等有利条件，进一步加强一般书和其他商品的营销力度，努力争取到比去年更好的销售业绩。

## 新华书店教育心得体会篇二

20\_\_年即将过去，回顾这一年的工作历程，我公司在省市公司的正确领导和大力支持下，深入学习实践科学发展观，以党的十七届六中全会精神为指引，立足公司实际，紧紧围绕集团制定的发展规划，紧跟社会发展形势，紧扣文化发展脉搏，科学制定决策，全力推进落实，全体干部职工同心同德、团结一致，发奋拼搏，开拓创新。截止12月底，实现销售码洋\_\_x万元，销售入(不含税)\_\_x万元，占上级下达指标数\_\_x万元的\_\_x%，比去年同期增长了\_\_x%，其中报刊发行\_\_万元，占上级下达指标数\_\_x万元的\_\_x%，一般图书从省物流公司进货\_\_x万元，占上级下达指标数\_\_万元的\_\_%，实现利润\_\_x万元，占上级下达指标数\_\_x万元的\_\_x%，比去年同期增长了\_\_%，国有资本保值\_\_x万元达到了上级下达指标\_\_x万元的\_\_x%。全面完成了各项经济指标任务。现将一年来的各项工作总结如下：

### 一、认真细致的搞好职工政治思想学习。

按照武装头脑、指导实践的原则，我店在今年开展了科学发展观和有关政治思想文件以及十七届六中全会精神的贯彻落实学习，在学习中，坚持和实际相结合，突出主题，采取自学、集中学习、座谈讨论等多种形式，不断增强全员干部职工对提高政治思想重要性和必要性的认识，强化发展意识、责任意识、实干意识。让大家了解现实，了解怎样才能生存，怎样才能发展。使全体职工主动转变思想观念，逐步形成了企业的价值观，自觉找准工作位置，团结协作、无私奉献，充分体现爱岗敬业的主人翁精神，以良好的工作作风创造性地开展工作，促进我店各项工作不断取得新成绩。

## 二、扎扎实实开展好各项经营工作

### (一)、教材、教辅、报刊的发行工作。

在教材收发上，严格按照省市公司有关文件精神，落实教材收发工作流程制度，制定切实有效的发行纪律，积极主动和县教育部门以及各个学校联系协调、统筹安排，优质服务，在较短的时间里完成了全县中小学<sup>v</sup>课前到书、人手一册<sup>v</sup>的任务，并积极做好售后服务，为学校正常教学次序的开展提供了有力的保障，受到社会各界的好评，树立了良好的新华形象。

在教辅发行上，我店严格按照上级部门的文件精神要求，组织全店干部职工认真学习和理解相关政策，并利用政策积极和教育主管部门联系协调，制定科学有效的发行措施。边远的学校聘请临时发行员，签订教辅代销协议，在学校摆摊设点销售教辅；城区的学校由我店人员包干直接到学校班级和学生面对面进行销售，在销售的同时利用一定的时间积极主动的和科任老师交流，为以后的工作打下基础。通过全店职工的共同努力，全县学校目录内教辅发行覆盖面100%，目录外销售也有所提高，并且未发生一起有关教辅发行引起的纠纷、上访事件，取得了良好的经济效益和社会效益。

## 新华书店教育心得体会篇三

在以罗经理为核心的新的领导班子的带领下，\*\*分公司在秉承前任领导优良工作作风的同时，根据分公司所处地理、人文环境及文化市场现状等因素，合理制订公司经营原则和策略，集思广义、各方联络、物尽其用，在图书市场不景气的情况下，战胜和克服重重困难，使教材教辅的销售在稳定增长的前提下，努力占有一般书销售市场，并且不断研究和发现新的经济增长点，为未来几年工作的更好开展夯实了基础，赢得了人气。

一、圆满完成教材、教辅的征订发放工作，并且教辅销售又有新突破。

教材、教辅的发行销售历来是我们的“饭碗子工程”，是公司一切经济发展的前提和基石。教材、教辅的征订工作一直以来是我们\*\*分公司的首要工作，对此，领导重视，职工上心，促进了该项工作每年保质保量的完成。2014年，在公司所属地区高中学校领导班子人事大变动及相关部门的征订协调工作困难重重的情况下，虽然我们暂时丢失了部分高中教辅的征订品种，但在罗经理和分管教材的刘副经理与教育部门的多方联络、协调和沟通下，增加了幼儿、小学和中学教辅新品种(语文读本、小学作文、小学英语试卷、初中各科试卷、高中英语写作等)的征订，使教辅的销售工作不降反增，实际完成教辅征订码洋967万元，比省店下达的736万任务指标超额了231万元，成功地变被动为主动，化不利为有利;继续加强和深化服务意识，在教材、教辅的征订和发放工作中，尽量做到对对方的要求有求必应、服务到位，建立起了店校团结融洽的合作氛围，不断地增进着彼此之间的友谊，为以后工作的持续性发展和良性运作奠定了良好的基础;另外，针对往年教材、教辅的结算拖沓、繁冗的弊端，2014年教材科通过与各乡镇教委相关领导进行沟通，最终达成了由原先的以学校为单位进行结算改为以乡镇教委代收后统一交给书店的一致决定，并由此提前了分公司回收书款的时间，加大了各项书款的清收力度，使教材、教辅的结算逐步摆脱了往日的困境;此外，更加重视安全生产和灾情防范工作，实实在在地把每一项安全措施落到实处：在仓库安装了全方位监控装置，制作和张贴了大幅安全警示标语，对仓库每个角落随时清理彻查，坚决不留安全隐患，制定了仓库人员轮流值班制度等，切实把安全工作做到了抓紧、抓细、抓实，并且长抓不懈。

二、一般书、音像、电子产品的销售情况

2014年，由于受销售市场萎缩和考核指标受利润限制等因素

的影响，分公司的一般书、音像和电子产品的销售码洋比去年略有下降，但却获得了一定的经营经验，对来年工作的开展有一定的借鉴。

(三)书城在装修期间不能正常营业的情况下，与^v^出版社在县城文化广场联合举办了\*\*县第一届光明书香节，实际销售时间为7天，销售图书额元，从中获得销售分成 15 万元，最终完成了书城既定的销售任务。

(四)重点书的完成情况：中国通史系列多媒体光盘，全店销售88套，销售额元；《森林年票》单价99元，销售100套；配合县委宣传部开展国学教育，《弟子规》销售7267册，码洋56797元；新华字典56030册，码洋元；十八届三中全会学习文件销售码洋为元；装备\*\*县妇联留守儿童站图书六千余册，销售额9.80万元；《走复兴之路，圆中国梦》销售码洋：元。

### 三、积极抓好员工素质培训，努力提高员工队伍的整体能力和水平

通过以上种种活动，使员工们无论从思想上还是业务技能以及文化水平上，都得到了极大的提升，增强了职工面对困难时的挑战决心和勇气，认识到在其位谋其事的责任感，增强了爱岗敬业的情感，使整个团队呈现出更强的凝聚力，干事创业的氛围更加浓厚了。

### 四、继续开源节流，厉行节约，坚持和发扬勤俭办企业的优良传统。

勤俭办企业历来是我们新华书店集团的光荣传统，近年来，在中央精神和习^v^号召的指引下，分公司更加注重这一方针的贯彻和执行：加强本公司的财务管理，加大对财务人员素质的提高力度；继续执行公章管理制度、招待费管理制度、车辆使用管理制度、差旅费管理制度、办公用品管理制度以及水电费管理制度等，按照先申请，再审核，后批示的流程

进行严格监督和制约，杜绝一切占公家便宜或浪费现象的滋生，使可变费用得以有效调控，把公家的每一分钱都花在实处，办出实事，体现了节约也是赢得企业效益的一种方法的精神实质。

五、对2014年的预期和展望。

1、更好地完成省、市店下达的教材、教辅各项工作指标和任务，积极与教育部门沟通，建立友谊，增强合作，面对随时有可能变化的新形势新政策，全力以赴、积极面对，使教材发行工作始终能够平稳有序进行。

2、利用书城装修后整体环境的提升以及人员调整后员工队伍素质、协作能力的提高等有利条件，进一步加强一般书和其他商品的营销力度，努力争取到比去年更好的销售业绩。

## 新华书店教育心得体会篇四

20xx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，不迟到，不早退，敬岗爱业，工作积极主动，坚决服从领导安排。努力达到领导的要求：

一是在卖场中，坚持站立在领导要求的固定的主要位置上，若是暂时离开，需与另一值班营业员打好招呼，等其到达指定位置后，方可离开。

二是坚决做到在营业期间，无论公事或者私事都不得与他人讲小话聊天。

三是在营业期间，尽量不要离开固定站立位置，做到不整理书籍（不进行大规模调整），不帮读者查书（让读者自行查找）。

四是做到不串岗，进入休息室的时间不超过五分钟等等。此外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，共同分头，在这个集体中工作我感到既温馨又舒心。

为荣，以苦为乐。但是也遵循领导的指示，做到以上的几点要求。在工作中，虽然也会出现蛮不讲理的读者，但是本着“顾客就是上帝”的原则，努力做到不跟读者争吵，以沟通为主，尽量避免摩擦和误会。争取做到以诚相待，以心换心。努力达到双赢的沟通。在为读者的服务中，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20xx年的工作，还存在很多不足之处，在崭新的20xx年，我想我应该努力做到：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，积极向优秀的营业员靠拢。并积极入党，争取早日成为一名中国共产党党员。为门店再创营销佳绩作贡献。

## 新华书店教育心得体会篇五

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。

## 新华书店教育心得体会篇六

### 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、《<sup>v</sup>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。

## 新华书店教育心得体会篇七

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。

## 新华书店教育心得体会篇八

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