

最新书店调查报告(精选5篇)

整改报告的撰写需要团队成员共同参与，大家共同商讨并形成共识，以达到整改的目标。以下是一些辞职报告的实例，大家可以根据自己的情况进行参考。

书店调查报告篇一

的竞争，从产品竞争到制度竞争再到

企业文化

竞争，竞争不断升级，文化层面的竞争才是更高层次上的竞争。新华书店过去多年一直沿用事业单位企业化管理体制，无法作为真正的市场主体参与市场竞争，没有也无法进行真正意义上的企业文化建设。现在新华书店已经进行了“事转企”改革，理顺了管理体制，成了文化性企业，为了长远的生存发展，企业文化建设应该作为精神文明建设和思想政治工作重要内容，提上重要议事日程了。

所谓企业文化，是指在一定的社会经济条件下，企业在长期的生产经营实践中形成的并被企业员工普遍认同和遵循的愿景、使命、价值观念、职业道德和行为规范、准则的总和，是一个企业在自身发展过程中形成的以价值为核心的独特的文化管理模式。它是社会文化与企业管理实践相融合的产物。

企业文化一般可以概括为三个层次：精神层(核心层)、制度层(中间层)、物质层或者叫行为层(表层)，有的还加上社会层(企业文化的对外传播)。精神层是企业文化的核心，反映了企业的信仰和追求，是企业的灵魂，是形成制度文化和物质文化的思想基础，包括企业愿景、使命、核心价值观、企业精神、企业作风等内容。制度层是企业文化的中间层次，是具体物化的、对企业组织和员工的行为进行约束和规范的行为准则体系，主要是指企业的各种规章制度和员工对规章

制度的认同程度，包括企业的组织结构。物质层是企业文化的外在表现和表层部分，包括企业外观、标志、产品广告及包装等形象设计，员工的服装、行为模式等等。

企业文化是一个企业的灵魂所在。良好的企业文化具有凝聚功能、导向功能、激励功能、约束功能、辐射功能和塑造形象功能。能够增强员工对企业的忠诚度和认同感，使员工和企业保持高度一致，从而提升企业核心竞争力，推动企业可持续发展。对于中国社会主义企业而言，先进的企业文化是企业持续发展的精神支柱和力量源泉，是企业核心竞争力的重要组成部分。建设先进的企业文化，是加强党的执政能力建设，大力发展社会主义先进文化、构建社会主义和谐社会的重要组成部分；是企业深化改革、加快发展、做强做大的迫切需要；是发挥党的政治优势、建设高素质员工队伍、促进人的全面发展的必然选择；是企业提高管理水平、增强凝聚力和打造核心竞争力的战略举措。企业形成了良好的企业文化，便会在日常的生产经营活动过程中，通过各个层面、多种渠道和形式，无孔不入地渗透到企业员工的心灵深处，像无声的命令，指挥着员工朝着企业的共同目标奋斗前进。

因此，作为企业的新华书店应该从现在开始加快建设企业文化。

新华书店作为企业属于文化性企业，是党和国家宣传思想和意识形态领域的重要阵地，是新闻出版发行领域的重要组成部分，其经营的商品主要是图书、期刊、电子音像出版物等精神文化食粮，传播的是社会主义先进文化，满足的是人民群众较高层次的需求，与生产经营物质产品的一般企业在企业文化建设上，既有共同性又有特殊性。因此，新华书店的企业文化建设，既要借鉴汲取一般企业的成功经验，更要结合自身的特点，建设和培育社会主义文化企业特色鲜明企业文化。新华书店企业文化应该是总结新华书店七十余年历史，借鉴国内外企业文化建设的有益成果，结合当前和今后改革发展的新形势新任务提炼形成，并为全体员工普遍认

同和遵循的愿景、使命、价值观念、职业道德和行为规范、准则的总和。新华书店企业文化当然也由精神层、制度层、物质层组成。当前，加强新华书店企业文化建设，对于重塑新华书店的品牌形象、提升新华书店的管理水平、增强内部凝聚力、打造核心竞争力、又好又快发展社会主义先进文化，都具有重要意义。

当前新华书店的企业文化建设既有较好的基础和条件，也有某些不利因素。有利条件：一是新华书店的优良传统对企业文化建设有积极影响，六十多年来形成的“新华精神”是优良传统的结晶，是新华人的一种群体意识，是企业价值观和企业精神的雏形。二是党的十七大“关于推动社会主义文化大发展大繁荣、兴起文化建设新高潮”的战略决策为新华书店的企业文化建设提供了发展契机。三是近年来我国企业界越来越重视企业文化建设，并且取得了一定成绩，可供新华书店借鉴。不利因素：一是新华书店刚刚进行“事转企”改革，现代企业制度尚未完全建立，这种现状对企业文化建设的实施带来一定的难度。二是企业文化强调人人参与，是群体文化，而各地新华书店规模大小不一，县级以上书店点多、面广、线长、人员分散，有的门市员工是轮流上班，难于集中开展活动。

因此，新华书店企业文化建设，应从以下几方面着手：

新华书店企业文化建设的主要内容包括：总结、提炼、培育独特鲜明的核心价值观和企业精神，如把“经营正版图书，传播先进文化，依法诚信经营，服务人民群众”作为核心价值观，把“团结奋进，务实创新，竭诚服务，艰苦创业，敬业奉献，争先创优”作为企业精神，既要体现爱国主义、集体主义、社会主义市场经济的基本要求，又要符合新华书店的发展需要；提炼符合企业经营实际和战略需要的昂扬进取、健康向上的经营管理理念，如“市场导向，读者至尊，管理严明，服务精细，双效一流，追求卓越”，培养文明诚信、优质服务的企业道德；以打造充满生机和竞争活力的图书发行

市场主体为原则，完善各项规章制度，用体现企业文化理念的制度、准则，规范企业和员工行为；加强思想政治工作，从整体上提高干部职工的思想道德素质和文化技术素质；建立企业标识体系，如红底白色毛体店招等，加强文化设施建设，美化工作生活环境，打造经营品牌形象。

一般而言，完整的企业文化体系包括企业愿景、使命、核心价值观、企业精神、企业作风和一系列企业理念。总的来说，企业理念包括经营理念、管理理念、人才理念、市场理念、风险理念、服务理念等。新华书店企业文化也应按照这个体系设计建立。

在这个体系中，企业愿景、使命是一组，阐述的是企业为什么存在、要到哪里去的主题。这两项将决定企业核心价值观、企业精神和企业理念。核心价值观、企业理念是一组，阐述的是企业达到目标、完成使命所依据的价值观和理念。其中，核心价值观在整个企业文化体系中占据核心位置。企业精神是一组，表达了企业愿景、使命、价值观或它们的融合。企业作风是一组，是企业长期以来形成的行为习惯、工作方式和做事风格。

企业文化建设一般分为五个阶段：准备阶段、调研阶段、分析诊断阶段、提炼设计阶段、推广实施阶段。准备阶段，主要是分析客观形势的发展趋势，掌握新华书店企业文化的现状，初步确定企业文化建设的目标；调研阶段，主要是对与企业文化有关的方面进行调查，做到心中有数；分析诊断阶段，主要是分析客观形势发展、企业文化现状，结合新华书店发展战略和实际情况，找出差距和问题，明确企业文化建设的目标和任务；提炼设计阶段，是从企业的历史和现状出发，结合企业文化建设的总体目标，提炼企业的价值观、经营理念、企业精神等，进行识别系统的设计；推广实施阶段，主要是在新华书店企业内部进行广泛深入的宣传、培训、推行工作，使企业文化深入人心，融入企业经营的各个方面。

在工作方法上，一是要提高思想认识，按照现代企业制度的要求，构建协调有力的领导体制和运行机制，加强对企业文化建设的组织领导；二是坚持群众观点，做到以人为本，克服各种困难，加强企业文化建设的宣传培训工作，着力提高干部职工的素质和能力，精心设计开展丰富多彩的企业文化建设活动，充分发挥广大干部职工在企业文化建设中的主体作用；三是坚持理论联系实际，注意信息反馈，随时修正偏差、完善企业文化体系，保证企业文化建设的健康进行；四是坚持继承和创新相结合，在继承优秀历史文化传统，吸收时代精神，借鉴国内外企业文化建设的有益成果的基础上，创造性地提炼设计新华书店企业文化建设方案，不断创新企业文化建设工作的内容、形式和方法，使这项工作有声有色地开展起来，从而推动新华书店早日迈上快速健康发展壮大之路！

书店调查报告篇二

xx年2月17日星期日

泉城路新华书店

早上10点左右，书店里不算多的读者分散在各个书架旁。有的是随便翻看，漫无目的的翻阅；有的`是聚精会神的学习，在书中汲取知识；还有的是在为自己的孩子选书……可能是人少的关系，导致我们没法进行计划的调查。

一个小时匆匆而逝，11点多，书店的人潮上来了。我们开始进行调查，调查结果如下：

通过调查，明显的看出，购买学生用书的人数最多，可见学生们对学习的热情很高啊。

高尔基曾经说过：“书籍是人类进步的阶梯。”一个人的生活中没有书籍，就好似昏暗的夜里没有光亮。逆水行舟，不

进则退，假若你的生命里没有书籍的渲染，那你也不再会原地踏步，而会退步，甚至被整个世界所抛弃。

读好书，好读书，读书好。读好书，我们会豁然开朗；好读书，我们度过的时光会更有意义；读书好，会让我们眼前一亮。

书店调查报告篇三

xx年2月17日星期日

泉城路新华书店

早上10点左右，书店里不算多的读者分散在各个书架旁。有的是随便翻看，漫无目的的翻阅；有的是聚精会神的学习，在书中汲取知识；还有的是在为自己的孩子选书……可能是人少的关系，导致我们没法进行计划的调查。

一个小时匆匆而逝，11点多，书店的人潮上来了。我们开始进行调查，调查结果如下：

喜欢当代小说的人数不算多，共八人左右，部分读者喜爱的理由是比较靠近生活，有亲切感，比较适合平时在闲暇的时间进行阅读。热爱中国古典文学的读者也在少数，共七人，有的读者喜爱是因为想多了解一下古典文学这方面的知识，有的读者喜爱是因为是这方面的爱好者，研究这方面的知识。科普科幻类的书架旁，大部分都是儿童，共有14人。他们每个人手中的书都有所不同，其中最受欢迎的是《科幻小说精选集》，原因是内容全，而且很吸引小读者。快开学了，当然最受欢迎的图书还是学生用书、教材用书。每个学生都在为迎接新的学期而做着充分的准备，购买学习用书的人数也居多，每个学生都对自己的薄弱点做着充分的估计。

通过调查，明显的看出，购买学生用书的人数最多，可见学生们对学习的热情很高啊。

高尔基曾经说过：“书籍是人类进步的阶梯。”一个人的生活中没有书籍，就好似昏暗的夜里没有光亮。逆水行舟，不进则退，假若你的生命里没有书籍的渲染，那你也不再会原地踏步，而会退步，甚至被整个世界所抛弃。

读好书，好读书，读书好。读好书，我们会豁然开朗；好读书，我们度过的时光会更有意义；读书好，会让我们眼前一亮。

书店调查报告篇四

本次实践活动主要是在书店帮助工作人员进行搬书，整理书本等。

小组情况：本组有9人

组长：

成员：

实践地点：

实践实践：

实践过程：

2、1月31日在新华书店附近的北京中学门口集中，

3、一同去往北京新华书店，

4、接受工作人员派发的任务，到书店的2楼至楼道内开始实践

5、以2人为一小组到不同的区域整理书本，并搬一些书店所需要的书籍。

6、帮助顾客指引方向，取书。

7、任务结束

· 个人感想：

寒假刚结束不久，同一片社区的同学便开始组织了社会实践活动。我们的目的地是新开的新华书店。

早晨的天空还是阴沉沉的，甚至有意无意地落下几滴雨水。但这些丝毫没有阻挡我们这些雏儿对于社会实践活动的好奇。

在集合的地点集合的时间同学们陆陆续续地到来，更令我对接下来的活动产生了兴趣，甚至有些迫不及待。好不容易人都到齐了。大家便开始朝着新华书店前进。

· 劳动篇

确实是非常难。首先要把一个书架上所有的书都整理好，其次要把书都分类好，再者要把书都整齐的排上去。别看好像很容易似地。但是这里可不仅仅只有一个书架上的书，有上百个甚至上千个呢。干了大半天我才把几个书架整齐的排好了，但是排好的书架上的书又被看书的人翻了。心中有一丝怒火，但是又想我现在的角色。在读书的人走后又把书重新整理好。呼，累着，却也快乐着。晶莹的汗珠从额头跌落，一条完美的弧线！此也体会到了在图书馆工作的工作人员的辛苦，看似简单的整理书，但是想要做好它却是不简单，那需要耐心，细心，责任心.....

· 温馨篇

不禁让人眼前一亮，多温馨的局面啊！少儿图书旁的座椅上坐着一个尚在蹒跚学步的小男孩，白白嫩嫩的肌肤像是搪瓷娃娃般晶莹剔透，大大的眼睛上架着一对长长地睫毛，一眨一眨的，眨进了多彩缤纷的童话，耳朵里淌进了旁边妈妈温柔的声音，“从前，在森林里，住着兔子一家.....”“那妈妈，为什么.....”孩子稚嫩又断断续续的声音从嘴里艰难地吐出。小宝贝依偎在妈妈的怀里，美得不像话。我伫立在那，嘴角一丝微笑。

哦，对了，这么温馨的场景，一定要记录下来，于是赶忙借来手机，“阿姨，能帮你们拍个照吗？”“不不不，不好意思。”“那我帮小宝宝拍一张吧。”“这个行。”说着，轻轻放开宝宝，退到一旁。满满的书墙做背景，小小的身躯挺挺的坐着，还有翻开的那本烂漫的书。咔嚓，美丽被定格在了长方框子里，但母子之间的亲情坚信是不会随时光的流逝也停滞的。

不是吗？看，一旁的母亲眼中盈着凌凌的泉水，丝丝的，流过心田，甜着心田，一种幸福的感觉，莫名的。

遗憾的是，当时没有苦口婆心一下，把2个人在一起的画面珍藏下来，不过已经在心里了，就够了。

突然想到也在一旁的弟弟，也正在全神贯注的看着书，那种感觉，真的很好。

· 青春篇

他抱着一叠书蹒跚的走着，一个架子一个架子的找着，好久才找到一本书的归宿地，慢慢的，他先放下那叠书，不经意间额角落下一滴汗，沿着脸颊溅落到地上，在阳光的抚摸下熠熠生光。

他努力的把那一本书塞进去，等塞好了，他朝另一个伙伴露

出了胜利的笑容。

那个人正在排着书的顺序，回头便望见了那一抹笑，他也朝那人笑了一下，又转过头继续自己的工作。

在阳光下，一群“长大了”的“孩子”各自忙着自己的工作，那份认真和偶尔的欢声笑语交织成一曲的和谐。

· 拍照篇

“拍一张嘛，别害羞！”“笑一个，自然点，”“继续那个动作，就是这样”……我拿着手机，像是拿着棒棒糖的小孩子，在书店的二楼逛来逛去，抓拍同学的劳动瞬间。

可是刚开始他们就是不配合，真没面子。“这里阳光灿烂，这里阳光明媚！”呵呵，终于有人买我的账了，“对对对，就是这样！”转过身，腼腆的一笑，彩虹的弧度，其实没怎么笑，连眼睛也没看镜头，但青春的复刻挂在脸上，依旧很美！如同屋外的那缕阳光，亮亮的，很暖心[bingo]渐渐地，他们不再抗拒，于是，“偷偷”拍下了同学们勤劳干活的身影：弯下身翻书的，蹲下来整理的，……一幕一幕，放映机般！突然发现____我们是一个大家庭！

· 总结

虽然只经过了短短的半天时间，我们却从这次社会实践中学习到了许多。这是一次很难得的能够让我们真正贴近社会的机会，让我们懂得生活养家的艰辛，也更能让我们体会到父母的辛劳。对我们来说，前行的路仍是充满着许多未知数，小小的我们虽熟识数理化政史地，但真正的实践经验对我们来说是少之又少。这个庞大的社会体系充斥着各种各样的不同色彩，也间杂着或大或小的不同机会，若是我们能够有一双会发现的眼睛，就能看到这来之不易的机会，并且利用它博得自己的一席之地，开枝散叶。

我们在父母的羽翼的庇佑下成长，从未见过风雨的我们看到这嘈杂的世界或许会茫然，或许会害怕，但是就像小鹰学习飞翔，一次次的摔地就是一次次的经验的积累，有了这经验，我们风雨无畏。

虽然，这次的社会实践活动只是一次小小的搬书活动，但是这经验对我们来说是终生受用的，而今后的人生道路就是一个不断的累积经验的过程。

终有一日，这经验会助我们成人生的大厦，挺立在这社会。

书店调查报告篇五

做出巨大的贡献。为了配合建国六十周年和新华书店分公司建立六十周年，为了更好地为顾客提供服务，公司决定向广大消费者做一次市场调查。此次共设计调查问卷100份，调查对象主要来自新华书店发行中心和购书中心两个地点的购书顾客，考虑到实际情况，其中新华书店发行中心40份，购书中心60份，发放调查问卷100份，回收100份，回收率100%，经严格筛选，有效问卷99份。按照统计学的要求，100份的问卷在总的调查数量中还是比较少的，但由于工作量和时间的要求，我们只能选取这个比较接近的数量。为了尽量使调查结果贴近实际，具有可操作性，我们从问卷的设计和分析进行了再三论证，在调查对象的选择上也遍布各个阶层的群体，具有一定的代表性，因此可以管中窥豹，是非常有典型性的。

1、新华书店知名度分析通过整理问卷结果，一共有83人知道我们公司在有两个营业厅，17人不知道，得知知晓率为83.8%，说明新华书店在连锁经营方面取得较好的成绩，大部分顾客知道新华书店有发行中心和购书中心两大主力卖场，为以后新连锁店的成立打下良好的基础，但仍有16.2%的顾客不知道，这说明我们的品牌仍有待进一步打响，力争深化“第一书店”的地位。

2、消费者购书渠道分析通过调查结果得知：消费者购书渠道为，87%的消费者是通过实体书店购买，12%的消费者是通过网络购买，1%的消费者是通过其他方式购买，邮购的在今天比率比较少。说明顾客的主要购书方式是到实体书店购买，对于中老年人，他们喜欢传统的购书方式，到书店是他们休闲娱乐项目之一；而网络购买是一个有待开发的潜力市场，主要是针对工薪阶族和学生群体，他们希望能通过网络更便利的选购图书。公司可以考虑以实体书店经营业为主，发展网络销售为辅的经营模式，多种渠道满足各阶层顾客的需求，提高市场占有率。

3、竞争者分析通过调查结果得知：48%的消费者通过新华书店购书中心购书，15%的消费者通过新华书店发行中心购书，14%通过书城购书，10%的消费者通过文采书店购书，4%的消费者通过骆驼书店购书，5%的消费者通过育才书店购书，2%通过科技书店购书，2%的消费者通过其他书店购书。说明新华书店“第一书店”的品牌基本确立，我们的顾客首选购书中心和发行中心两大卖场，市场占有率方面有一定优势，而书城，文采书店，骆驼书店是周边的主要竞争对手。书城和育才书店的优势在于能提供给客户较大的折扣，文采书店的优势在于广告宣传做得比较好，价格折扣相对较低。因此，建议新华书店在保证质量的基础上，价格做一定的调整，同时加大宣传力度。

4、消费者购书主要用途分析调查结果显示：32%的顾客主要出于考试的需要而购书，60%的顾客主要出于自身学习的需要而购书，1%的顾客主要是单位采购，7%的顾客是其他需要而购书。这一项调查表明，92%的顾客购买图书是为了提升自身学习和考试，教辅和考试类书籍是顾客急需的图书，与学生和考试相关的图书具有巨大的市场空间。而这类书是有一定的季节性和规律性的，我们可以重点去挖掘下这方面的需求。

5、消费者购书影响因素分析调查结果显示：相对于其他因素而言，50%的消费者更看重图书质量，18%的消费者更看重图

书价格，13%的消费者更看重服务质量，13%的消费者更看重便利性，6%的消费者更在意图书的价值。在这项调查中将近一半的顾客更看重图书质量，从这一点我们可以看到，虽然现今盗版猖獗，但重视图书质量还是顾客的第一选择。但同时也不可忽视的是，在现今较激烈的图书销售市场中，图书价格、书店服务质量和书店的地理方位也越来越受顾客的关注。

6、新华书店图书品种分析调查结果显示：28%的读者觉得本书店品种很多，对自己需要的物品有很多选择，31%的读者觉得觉得本书店品种较多，能满足需求，36%的读者觉得本书店品种一般，能满足自己大部分需求，5%的读者觉得本书店品种较少，买不到自己需求的物品。只有5%的顾客认为新华书店图书的品种少。从这里我们可以看出，我们书店的品种还是比较丰富的，可以满足读者的大部分需求。但我们并不能以此为傲，就此放松，我们更应该根据读者的需求深入细化图书品种的采购，使得更加符合读者的需求，并认真做好图书销售和文化传播服务工作，深化新华书店“惠州第一书店”的地位。

7、消费者对增值服务的认同感通过对问卷数据的统计，我们可以得知，假如我们新华书店推出现场订书、快递服务的功能，但须自理邮寄费，赢得了53%读者的支持；而其中29%的读者则采取无所谓的态度，从某种角度来看，29%的读者很可能从潜在的支持者转化为我们此项功能推出的拥戴者；总的来说，不支持书店推出现场订书、快递服务的仅占总百分比的19%。因此，对于新华书店推出现场订书、快递服务，邮费自付的形式是可行的。同时，在日常接触中我们也时常可以了解及观察到，从大亚湾、淡水、陈江等较远的读者也时常前往我们新华书店购书中心购书，可见新华书店购书中心在读者心目中的地位，在交流中发现大部分的人都只认识有一个大型书城，就是新华书店购书中心。那么我们可以充分利用这优势，提升自身的科学管理水平，从而打造第一大书城。

8、消费者对于网购的态度为了适应网络购物的趋势，我们也收集了相关的信息，在调查中发现有16%的读者更愿意网上购书，37%的读者更愿意到实体门店购买图书，而46%的读者(即占据最大比例的人群)采取的是视情况而定，而无所谓的读者仅占1%。经过我们的综合讨论，虽然目前更愿意到网上购书的读者所占的比例较少，但从上面的分析我们可以发现53%的读者愿意支持现场订书、快递服务的功能，这已经是对网络购物趋势的一种暗示。同时，目前有46%的读者是采取视情况而定的态度，且有49%的读者是更看重图书的质量，假若往后网络工作中，能确保图书质量的前提，我们再为其提供便利，送货到家的话，那么将会有62%的人群愿意进行网络购书，这是非常大的市场份额，我们应该率先把握住这个市场，抢占先机。

9、消费者对于本公司的改善建议结果显示，我5%的读者认为我们营业员的服务态度仍须改善;28%的读者认为我们的卖场环境需要改善;40%的读者认为我们图书的价格偏高;29%的读者认为我们的卖场人员缺乏，人员咨询缺乏、图书分类较为模糊不够清晰以及图书品种缺少。根据这些信息，我们可以有针对性的对以上较为突出的几个方面进行改善，以期待更好的服务我们的读者，赢得广大读者的认可，从而保证利润的来源稳定可靠。

“木桶理论”告诉我们，木桶中最短的那块木板决定这个木桶的容量。我们企业也如此，企业某方面的软肋或不足会影响这个企业的综合竞争能力。正视缺点，精益求精，才能使我们的企业不断进步。根据99位调查对象的反馈意见，我们总结了新华书店目前还存在四方面的问题：

1、图书价格高：很多读者反映，新华书店的图书价格相对于其他书店价格较高，而且较少进行优惠促销活动。

2、书店环境一般：书店本要给读者提供一个安静选书、购书的环境，但很多顾客反映书店环境单调、嘈杂;部分图书摆放

无序，图书分类不明晰；图书指示不明确，导致很多读者不能快速找到合适的书。

3、图书品种不齐全。部分读者反馈，在新华书店有时找不到专业的图书和老师要求优秀的教辅用书，不能完成消费者对图书“一站式”采购方便和快捷的需求，导致顾客时间和人力成本的浪费。

4、服务质量一般。部分读者反映，一些营业员服务态度冰冷、生硬，导致顾客咨询得不到满意的回复；顾客购买大批量的图书不能提供送货服务；关于会员卡，顾客得到的实际利也较少；图书的售后服务满意跟进。

1、关于解决图书价格相对较高问题。我们新华书店是一个非常有社会责任感和良知的企业，不是以暴利为目的。图书价格高，究其原因，在于高成本。而成本是由图书采购价格、物流成本、人员成本、行政成本等要素构成的。新华书店实行精兵简政的工作原则，在人员成本和行政成本上是非常精简的，因此高成本更多地是出在图书的采购价格和物流成本，而在这两块，是我们削减成本大有作为的。在保证图书质量的前提下减低综合运营成本，我们可以争取采购的主动权；制定采购的严格标准；建立完善的进退销存货制度；提高物流电子信息化的效率；通过招标、竞标等手段取得竞价优势；建立以成本绩效的各部门责任制科学考核机制。

2、关于解决书店环境一般的问题。由于书店经营地点处于闹区，人流繁多，书店人多声杂是不可避免的，我们要做的是尽量减少这种不必要的嘈杂：到书店倾听消费者的声音，关注消费者在书店中所需要的环境；整顿在书店长时间席地而坐的行为；规范卖场内的指示、标志；播放优美的轻音乐；科学陈列，科学设置书店内部色彩和合适的温度。

4、关于解决服务质量存在的问题，有如下对策。加强上岗人员培训，形成顾客满意的完整服务体系；端正服务态度，认真

倾听消费者的抱怨和建议，有效改善；设立读者信息箱，对提出建设性的意见进行奖励；对于查超图书不方便问题，如有条件可以增多导购咨询人员或安装电脑自动查询系统；建立服务投诉相挂钩的体系，建立健全科学的绩效考核体系。

本文来源：