

2023年书店营业员年终总结 书店营业员 个人工作总结(模板8篇)

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。相信许多人会觉得总结很难写？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

书店营业员年终总结 书店营业员个人工作总结篇一

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、《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；

书店营业员年终总结 书店营业员个人工作总结篇二

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

书店营业员年终总结 书店营业员个人工作总结篇三

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。

书店营业员年终总结 书店营业员个人工作总结篇四

一、 根据分局的计划和要求针对本岗位特点，有计划、有目标的编制班组年、季、月计划及总结，组织完成营业厅的各项工作任务、经济技术指标；组织加强班组建设，每周开展安全活动、政治学习、职业道德教育；每月开展一次业务培训、会和班务会议，完成上级领导交办的其它工作任务。通过学习使每位员工从思想上树立优质服务观念，认识到服务质量的好坏直接体现着企业的整体形象，影响着企业的社会形象。时刻牢记“人民电业为人民”的服务宗旨。真诚、快捷为客户服务。

二、 由于cpu卡表大量增加，其它邮政、银行自助无法办理，大量的客户都涌入大厅缴费，这样不仅给服务人员增加了工作量，也给客户带来许多不便，客户意见很大。为了让客户满意而归，大厅服务人员积极疏导，维护缴费秩序，尽量加快收缴速度，耐心解答客户提出的各类问题，截止今日没有发生客户投诉等影响优质服务的事件。特别是优质服务台的服务得到了客户的广泛好评。

三、 报装台在为客户办理用电手续时，本着让客户早日用上电的原则，及时采取有效措施和对策，实行“一站式”服务。继续推行“闭环式”管理，实行一个窗口对外，内转外不转，

这样即方便了客户，又避免了闲杂人员进入办公区域，在一定程度上保证了楼内的安全。

四、营业厅全面推行优质服务，贯彻落实自治区文明委《关于在全区窗口行业(系统)开展“文明杯”规范化服务竞赛活动的通知》、《关于印发“蒙电杯”规范化服务竞赛活动方案及考评细则的通知》要求，积极开展“蒙电杯”规范化服务竞赛活动。

五、 为了加强班组管理工作,制定了班组管理制度及营业站绩效考核实施细则。建立健全营业站安全管理制度、收费人员管理制度。从营业规范和劳动纪律,工作人员的职责到工作人员的质量标准,都进行了细致的制定和考评。自运做以来,收到了良好的效果。对班组成员的积极性和主动性都起到了巨大的推动作用,提升了整体的服务质量和工作质量。

1、随着市场经济的不断发展,而大厅人员年龄偏大,就如何进一步的提高服务人员的法律意识、营销意识、优质服务意识、责任心,更好的服务于客户等这方面的管理制度的要更新和完善。

2、每天不能保证大厅送款的正常用车,特别是周六日、节假日如果遇上急修车有急修任务,送款人员只能徒步送款,每日下午五点交款后所收款项收费员只能带回家,严重存在人身和财产安全隐患。

3、要严格执行各种工作票流程,使各项工作规范化、制度化、常态化。营业站在传递各类工作票工作中存在与各组之间的协调配合问题,今后我们要加强与各组的沟通,让“首问责任制”真正落实到实处,让客户满意。

下半年,我们将在认真总结经验的基础上,发扬成绩克服不足,着力解决上半年工作中留下的问题和隐患,为搞好优质服务工作做出更大的努力。

书店营业员年终总结 书店营业员个人工作总结篇五

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。

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。

书店营业员年终总结 书店营业员个人工作总结篇六

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，我现将我的工作及心得作工作总结如下。

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。

书店营业员年终总结 书店营业员个人工作总结篇七

转眼间，半年过去了。在这过去的半年中，是中国电信选择了我，也是我选择了中国电信。从进公司的那一天起，我就不断地告诫自己，对自己一定要“高标准、严要求”。事实证明，在这极其充实的工作中，我即辛苦又开心，收获很大，感悟很深。更重要的是我对自己能在这样一个快节奏、高效率、充满生机与活力的企业里工作而感到自豪。经过这半年充实、丰富、辛苦的工作后，我经常不断地总结、思考，也获得了不少的感受与体会。

1、注重协调。我不仅对前台的业务流程有了提高，而且对前台工作人员的职责有了更全面、更深入地了解。业务方面，除了正常的收费、办理业务等工作外，接待用户、协调关系、化解矛盾、咨询、受理投诉等也发挥着重要作用；营业员工作职责方面，高水平的业务和协调工作的能力、较强的责任心、谦虚的工作态度、团队作战的精神、服务的热情等是衡量前台优秀员工的基本准则。

2、爱岗敬业。在解决营业和解答客户题目方面堆集了很多经历，能够实时切确的为客户供应对劲的处事。事项中严厉要求自己，贯串毗邻很强的责任心，审慎的事项立场和精采的心态。一直加强营业进修，全力进步营业水安然安祥和諧手段。事项中，热情处事，做到以诚相待、以心换心；靠一点一滴的过细事项博得客户相信。爱岗敬业，珍惜集团声誉。有

着很强的团队精神，跟同事相关融洽，获得了年夜家的信赖。在公司的处事明查暗访中多次取得优越的成效，在市公司明列前茅为公司博得了声誉。积极介入公司构造的培训进修。吃苦研讨，全力进步营业水平。在公司构造的岗位常识比赛和营业考试中也取得了优越的成效。完成义务和营业量列公司第一，被评比为营业明星，收成富厚。

3、善于总结。总结是一个很好的习惯，人的一生当中如果每天都花一点时间去总结，那就可以把生活与工作都改善得越来越好。在工作中，每天都有可能接触到新东西，因此总结显得尤为重要，每天下班回来，我都会坚持做心里思考、口头总结，希望自己的收获更多、更持久，事实证明这样做是正确的，正因为有了总结，我才让自己对电信的业务有了更多的了解，更深的感悟。

下半年工作思路

1、拓展电信业务。结合客户的消费行为，深入发掘增值业务的发展重点。由于客户群的特点，不同年龄段的人对新业务的喜好程度、喜好内容都有所不同，因此根据消费者的消费特点制定与他们相符合的业务显得至关重要。

2、及时反馈信息。在中国向信息化社会迈进的今天，电信电话已经成为人们越来越重要的通信工具，它不仅能够满足人们语言沟通的真正需求，还能满足人们娱乐、休闲、商务、学习等更多层次的需求。这就要求我们营业员不仅要有扎实的业务功底，还要及时的向公司反馈信息，根据客户的需求，满足他们更高层次的需要。为此，我经常看有关方面的信息，了解新形势，掌握新动向，在业务不忙的时候，也和客户沟通，征求他们的意见和建议，及时反馈给公司。

3、加强实体渠道、电子渠道的推广，并从多方面开展体验式营销。体验式营销是提高客户对新业务认识的最重要的感性渠道，但目前大部分客户的主动性不够，那么需要我们主动

采取一些加强主动体验的措施，如开展娱乐活动、设立新业务促销员等。

最后，感谢公司为我提供这么多学习和锻炼的机会，感谢在这期间帮助过我的领导和同事。作为一名新人，在这个精锐而充满活力的分公司营业厅，我的人生之路才刚刚开始，只有不断地经历风雨的洗礼，紧跟前进的步伐，才能为公司明天的再创辉煌贡献自己的一份薄力。

书店营业员年终总结 书店营业员个人工作总结篇八

证券业是一个让人充满幻想，充满希望，同时也充满挑战的行业。今天本站小编给大家为您整理了证券营业部半年工作总结，希望对大家有所帮助。

一、完善营业部柜台整体形象

配合公司的统一形象，统一管理建设，我们柜台不仅在装修和着装仪容仪表上坚持做到公司的各项要求，而且对存量客户的服务质量方面有了较大改观，办理业务的流程更加合理有效规范，目前已实现客户办理业务由大堂经理负责接待，填写完业务单带领至柜台一对一服务，并且开展了业务资料电子档案扫描工作，由于目前已经实现系统提取证券账户开户扫描件由总部发送至登记公司，所以对扫描质量有了更高的要求，而且现在办理业务必须留存客户影像资料和读取身份证信息，这样也使客户对营业部有了更好的认识和信任。

二、交易所应急演练和柜面业务系统xx2.0的测试

上半年我们公司参加了两次交易所下达的应急演练测试，这项工作都是在周六进行的，当出现信号中断时如何在最短时间内切换至灾备机房服务器，如何进行风控报备，如何进行现场客户的安抚和解说工作等，都进行了很好的测试和学习，

让营业部交易系统正常运作，防范于未然。

上半年我们公司组织了几次xx2.0账户系统的升级测试工作，主要包括联合开户、创业板业务、电子凭证扫描业务的升级改版，现基本可以用2.0系统实现所有业务。在测试期间，我们利用了下班和周末加班的形式进行了测试工作，由于系统一个控件联系到多个菜单，所以每次测试都是要每项业务菜单都测试一遍，包括个人、机构账户，发现问题及时记录，对于一些新增内容重点学习，比如新增了客户的证件签发机关、联络方式和联络频率，修改了客户反洗钱风险等级设定，最终配合总部完成了每次测试工作。

三、客户资料集中核对整理

这项工作开展的时间很长，为贯彻中国证监会《关于加强证券公司账户规范日常监管的通知》和中国证券登记结算有限公司《关于进一步加强证券账户日常管理的通知》的精神，落实“证券公司应当定期对其柜面系统以及登记结算系统登记的投资者账户信息进行全面核对更新，我们花了两个月时间，加班加点对三万多个客户进行了留存资料的核对和制作电子文档工作，对客户进行标识，如无反面、缺身份证、身份证过期、缺职业学历等，并最终完成了所有客户的资料核对，制作成表，将13000多个人客户提供给客服人员电话通知前来补充更新资料。对于xx年xx月xx日之前的机构客户也进行了集中核对，记录客户的留存证件复印件年检情况、询证函和各项业务单据的留存情况，并制作成表，提供给客服人员进行客户沟通。

四、运营条线员工星级晋级评定

公司每季度将进行运营条线员工星级晋级评定工作，我参加了今年第一次的星级评定考试，考试内容包括账户业务，第三方存管业务，大宗交易，限售股份转让业务，协助司法执行，基金，创业板qib业务，反洗钱，新老三板等各项业务，

由于涉及面广，备考时间紧，我们再次体现了团队的力量，在不忘日常业务的基础上，抓紧复习平时不易接触到的业务知识，在考试中取得了好成绩，并通过了本次晋级二星级员工的申请。在今后的星级晋级评定中，我会一如既往地认真巩固各项业务，扎实基本功，并积极拓展自己的才干，争取能再上升至三星级员工。

在即将过去的xx年里，面临上半年股市行情低迷、账户资料集中核对工作量大、基金营销受阻等诸多困难，我们全体员工团结一致，共同努力，取得了一定成绩，但也认识到了自身的不足，本人也未能完成本次金如意3号的营销任务，希望在下半年中，紧跟公司发展步伐，继续完善日常工作，提升客户服务质量，树立良好口碑，让管理和服务上一个新台阶。

1、恒生内控平台和数据中心系统建设

商和价格方面作了更深入的探讨和考虑。恒生公司愿意无条件移植我公司原有独立存管系统和反洗钱系统，给的报价也是在充分保护原有系统的基础上给出的价格，而且还有一个专门的维护团队，有很强的实力。从公司实际业务情况出发，最终选择了价格适当的恒生公司内控平台和数据中心系统。

2、恒生内控平台和数据中心系统建设的后期维护

在三个多月的紧张建设和测试中，我公司的证券公司反洗钱监控报送系统、内控平台、净资本监控系统、异常交易和大小非减持监控系统顺利建设完成，并正常接管以前新意独立存管系统的运行。从系统的需求探讨到筹建和正式上线运行，得到了公司领导和各项目组成员的大力支持，因此，在建设和测试过程中都很顺利。在后期的维护中主要是针对一些新需求的解决和证监会的新报表报送需求，目前恒生公司工程师正在我公司现场解决中，估计月底可全部解决完成。

3、三方存管系统建设和后期维护

“券商托管证券，银行监管资金”这是三方存管总的思想，目的是充分保护投资者，也让资金更安全，投资者更放心。

从三方存管的提出到建设以及正式上线，我们部门都是走在了最前面。从联系通讯线路，联系银行到测试和正式上线，我部门的所有员工都在默默的为这一新业务的学习和开展而努力。在公司全体员工的共同努力下，今年新增上线中国银行、兴业银行。目前招商银行准生产测试已完成，现正进行到实盘测试阶段，估计明年年初可正式上线运行。

4、公司净资本监控系统新报表报送规则

根据证监会要求，证券公司需要执行新报表报送规则，并于x年x月x日正式报送。由于我公司已上线运行的净资本监控系统还是老的报表，需要联系恒生公司对原有净资本系统进行升级，满足证监会的新报表报送要求。在了解公司的需求后，和恒生公司联系升级事宜且进展顺利，目前恒生公司工程师正在现场解决中，即可正式报送新报表。

5、制作公司三方存管系统常见问题及处理方法汇总，对原有经纪人营销系统的移植工程，配合中心机房新增网上交易as□ar四台。

6、对中心机房b股外币转帐、清算机器、行情分发系统机器、咨询接收和转发机器的更换工作。

7、对各营业部及服务部新意开户证书的升级，联系升级三方存管许可证和相关系统的授权事宜，给财务部解决资金存管不能重复导出凭证的问题。

8、制作关于网上交易系统登陆不上行情和委托的常见问题及处理方法汇总，制作公司风控系统评级表。由于公司各分支机构需要上传图像扫描资料和清算中心的统一刻录光盘，开通ftp用户和网络连接配置事宜。制作中心机房系统应急计划

和设备标签并张贴事宜。

9、配合公司机房改造工程，库房卫生打扫和机器卫生整理等工作。

10、配合恒生工程师对中心机房报盘系统升级，以减轻报盘风险和压力问题，配合恒生工程师对三方存管系统版本和接口的升级，配合恒生工程师对公司oiw报盘库结构的升级，配合恒生公司对我公司信息系统的评估工作。

11、配合公司合规管理部和人民银行对我公司反洗钱数据报送核查工作，配合公司合规管理部反洗钱数据报送工作。配合贵州证监局对中心机房的检查，一些文档的准备工作。

12、安装开放式基金系统，测试及清算，发邮件数据等事宜，配合中北营业部切换novell系统和网络隔离。

13、合并原汉唐和华创席位后，报盘统一测试。配合北京路营业部，新华路营业部及各服务部工行三方存管批量上线工作。

14、配合德阳灾备中心系统建设及制作应急切换方案。

15、配合公司帐户规范工作。

16、机房日常维护和巡视，日志填写、数据备份、值班等工作。

我有渴望学习新知识和不断探索的热忱，在每一次公司发展新业务和组织活动的时候。我都会第一个站出来，不论加班到几点，我都从来没有任何怨言。因为我知道，我需要学习和提高的地方还有很多。我也会积极的利用好每一次学习新业务的机会，做好各项新业务的测试工作，不给整个部门的工作拖后腿。在这种想法下，我很好的完成了部门领导交给

的每一项任务。

同时也存在一些不足

- 1、证券业务还有待深入全面了解。
- 2、对网络方面知识和动手能力有待加强。
- 3、在维护或工程实施中，对要害问题总结，并形成文档的努力不够。只有这样，才更便于大家来共享，减少不必要的重复劳动，提高部门的工作效率。

- 1、平时注重知识技能积累，刻苦钻研，在边学习边实践中成长。

- 2、加强网络方面和数据库方面的学习，有机会多参加相关方面的培训。

- 3、在工作中善于总结，对典型、要害问题解决注重整理，形成文档，希望部门加强这方面的交流、监督。

- 4、主动争取新业务工程测试和实施机会，在实践中学习。

- 5、加强和各营业部以及服务部的沟通。

20xx年工作安排

- 1、配合公司开放式基金系统建设，测试及上线。

- 2、配合公司招商银行实盘测试及正式上线工作。

- 3、反洗钱监控系统、净资本监控系统、异常交易和大小非减持监控系统、内控系统的维护和相关升级事宜。

- 4、服务部升级为营业部后，对财务系统的相关备份工作，新

增财务登陆站点后的相关维护工作。

5、柜台系统和三方存管系统维护及相关升级事宜。

6、配合公司中心机房网络改造工程及网络管理工作。

7、加强对06交易柜台相关系统的学习和oracle数据库的学习。

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时期的挑战。明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。踏踏实实，目光不能只限于自身周围的小圈子，要着眼于大局，着眼于今后的发展。我也会向其他优秀同事学习，取长补短，相互交流好的工作经验，共同进步。争取更好的工作成绩。

时光飞逝，犹如白驹过隙。在即将过去的20xx年，证券行业迎来了更多的机遇和更为激烈的挑战。大厦不是一天建成的，发挥众人的智慧，把个人正确思想，那就是崛起证券的精神和信心，变成群体的思维，落实于群体行为，从而把个体事业，变为集体的追求。

20xx年我主要的工作如下：

1. 近一年来，随着市场竞争压力的加剧，来营业部谈费率、转托管的客户异常的多，我因为身处前台，所以接触了很多这样的客户，和客户谈费率、套近乎，这样的工作已经是日常工作重要的组成部分，在与这样客户的交谈中，我深知攻城为下、攻心为上的策略，与客户建立感情基础是能不能把客户留下的关键，对于一些市值较大，需求较为复杂的客户要求转托管的，我即尽人之所能事，通过自己的努力，通过同事们的帮助，对证券市场股民心态的有了更为深层次的认识。

2. 在县城拓展客户，寻找营业部的下线，先后到、苦苦寻觅发展经纪人，最后在发展了一名兼职经纪人。

3. 手机营销的工作，自从总部反动了“手机证券”营销的吹风行动以来，我一直给周边的客户营销我公司的炒股手机，以配合总部的这次营销行动，最后成功的营销了客户愿意使用本公司的炒股掌上机。

4. 短信咨询的工作，因公司在移动平台的使用上，耗资巨大，总部已察觉此问题，长此以往要做冤大头，遂发号各营业部立即停止使用该移动短信平台，改由移动研发的经济实用新型的次一代短信工具—移动飞信。当然，要想发飞信，就得加飞信！客服部在一段时间内完成了由原有移动短信平台向移动飞信转轨加兼顾的初步工作，本人认真的配合客服部的方经理的工作。

5. 本人在营业部从事了咨询的工作。“咨询工作不好做”这是一句从老工作人员中常听到的话，的确也是如此！我在从事这项工作的時候具体表现为，每天早上结合当天晨会的精要给个位投资者发送当天盘面的看法以及个股的推荐，对营业部qq群的维护。客户水平参差不齐，有的口味重，有的口味淡，真是众口难调！做好这项工作还是要多加强学习，积累经验，把自己水平提高是硬道理啊！

6. 与客户建立长久的合作感情，客户是我们的生活的源泉，是我们公司事业长青之树的根基，为了这一点，我和客服部的同仁常常月黑风高的潜入客户家中做客户工作，虽然有时候客户给我们冷脸看，但是我们希望用我们胸中的热情去融化客户心中的那块坚冰，正是因为这样，一些客户和我们成为了忘年交。

7. 配合电脑部做好机房测试工作，机房历来有营业部的心脏之称，机房的安全是营业部能安全正常运营的保证，所以营业部周六常常出现我的身影，因为我在做测试。

8. 最近行情比较活跃，董事长号召我们要走出去，要做行商。所以市场部常常深入到人民群众中间去搞宣传，搞营销。我随他们先后走访了**小区、**小区、**小区、**公园等地，从这些活动中认识到了我们要以人民群众喜闻乐见的形式去营销我们公司，才能收到事半功倍的效果。

千里之行，始于足下。我相信在董事长大视野、大发展、大开放思路的指引下，只要我们脚踏实地、夯实实务、勤于学习，我们必将站上胜利的巅峰。