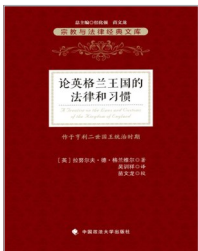


周
报
首
秀



《论英格兰王国的法律与习惯》成为审批案例的参考

《论英格兰王国的法律与习惯》今年9月由中国政法大学出版社有限责任公司出版。该书译者吴训祥主要学术旨趣为德国18-19世纪法律史和一般司法史。

1187年,格兰维尔用拉丁文编著了《论英格兰王国的法律与习惯》,大量运用罗马法的概念和原则来论述相关法律问题。全书共十四卷,其序言模仿了查士丁尼

法典序言,其内容主要涉及直属受封地诉讼、圣职授予权、寡妇财产、嫁资、赠予、遗嘱诉讼等。该书还阐述了王座法院的管辖权和诉讼程序,并对王座法院曾经使用过的80份令状进行了系统分析。虽然该书是格兰维尔的未竟之作,但它对研究中世纪英国土地法和诉讼法有着独特的价值,因此后世学者公认其为论述普通法的开山之作,后世法官也将其作为审判案件的重要参考。

《论英格兰王国的法律和习惯》[英]拉努尔夫·德·格兰维尔著 吴训祥译/中国政法大学出版社有限责任公司2015年9月版/32.00元

刘忠:营销是卖场的发动机

卖场的营销手段应社交化、平台化。对营销的重视,促使刘忠将更多的精力放在了文化广场做活动、聚人气上。2014年,江西文化广场的营销活动近70场,而2015年,在刘忠的带领下,文化广场的营销活动数量翻番,达到150场以上。江西新华文化广场的营销活动除了常规的名人销售、读者互动外,还有应时应景的多种活动,如暑期的夏令营、十一“黄金周”促销等。而2015年,刘忠则带领其团队重点打造了“把书店搬回家”的大型主题活动。这一活动内容是將一周5个工作日内单日图书购买冠军聚集于周六来到书店,在100秒内,“冠军”们按照指定路线,用双手尽其所能将书店中其所能搬动的图书运到终点,成功搬运的图书会全部赠送给读者。“这一营销活动,将书店卖场社交化,读者不仅能够体验到好玩的游戏还可以收获实质的奖励,此外活动通过微信视频及读者朋友圈的宣传,形成病毒式传播,对活动和书店都形成了极好的推广。下一步,我们将会复制此活动至其他书店并将营销内容拓展到多元产品及新华书店的其他产品。”

多元经营合作要看重三因素。在刘忠看来,文化广场的图书只是保本销售,而多元经营才是新华

文化广场的利润来源。“我们应该多向我国港澳台地区书店学习,积极拓展书店的多元化经营。”刘忠认为,书店在选择多元经营合作商户时,应着重考虑三个因素:第一,要有优质的文化创意产品;第二,定位需与新华书店品位相符;第三,合作商户一定要具备优质品牌,“只有聚人气的品牌,与新华文化广场强强联合,多元化经营才能够有潜力和增长空间”。

员工管理重点在专业服务水平提高与团队建设。目前,刘忠的团队共有70多人,对于日常工作的管理与任务职责分配,刘忠认为提高员工的专业服务水平及团队文化建设更为重要。“书店员工日常的出勤考核会有制度去规范和制约,对于员工的管理,应该在培养其服务水平、专业水平上下功夫。”刘忠要求团队发挥“母鸡带小鸡”,大团队带小团队的功能,营销策划部、销售部、店外团购部各司其职,各个团队做好团队工作,并通过团队内部的互帮互助进行团队建设。目前,刘忠正带领各团队如火如荼地打造卖场特色销售区及卖场“店中店”工作,“江西新华文化广场是南昌的‘文化浦东’,我要努力将文化广场打造成读者心中靓丽的人文景观和文化读书人的温馨港湾。”(春蕾/采写整理)

2015金牌经理

(第七期)



刘忠
江西新华发行集团有限公司文化广场分公司副经理

工作感言

书店工作没有最好,只有更好,努力将文化广场打造成读者心中靓丽的人文景观和文化读书人的温馨港湾。

管理心得

自我管理,自我做主,打造一流服务,将文化卖场从流量平台转换成社交平台。



郝丽华
山东临沂市新华书店临沂书城经理

工作感言

用心做事,努力工作,心在哪儿,收获就在哪儿。

管理心得

激发每个人的潜能和热情,释放团队的最大能量。

“明年就是我进入书业工作的第30个年头了,图书工作是我的第一份工作,也是唯一的一份工作”,采访开始刘忠在电话另一头说道。时光倒回到1986年,刘忠刚刚毕业,因为父辈的影响和对图书的喜爱,他没有多想,便进入了新华书店。在书店系统中,除了审计、财务等部门,刘忠几乎亲身体验过书店所有部门的工作内容。1999年,刘忠成为门市副经理,供职至今。2013年9月,江西新华文化广场开业,刘忠负责文化广场的日常经营工作,包括图书销售、店内外图书营销、多元化经营等。开业以来,文化广场中无论是卖场的人流量还是销售量,连续2年增长速度超过50%,品牌知名度也极大提升。

营销是卖场的灵魂与发动机。刘忠认为,一个职业的书店经理人应将主要精力集中在业务的开拓和销售上,研究更多的营销手段,从而开拓书店业务,使卖场有更多销售增长机会。刘忠十分看重新华文化广场的营销,他说:“一个好的营销策划,一个好的营销方案,能够给门店的业务发展提供支撑,且能够将门店业务量放大,快速吸引人流与客户,对书店的品牌也能达到正面宣传的效应,因此,营销是卖场的核心环节,也是卖场的发动机。”

郝丽华:日销30万 多元转型与制度创新带来的增长

区,增加了休闲椅,改造了书城楼梯,给读者提供足够的阅读空间。郝丽华认为,多元产品的经营,例如电子产品、数码产品、儿童玩具、百新文具、多肉植物、咖啡甜点等,延长了读者在书店的停留时间,不但带来了经济效益,同时也提高了书城的影响力。她指出,临沂书城多元经营的创新主要体现在三方面:一是开设“琅琊书吧”休闲饮品区,倡导有书有诗有咖啡的简约生活理念;二是以“琅琊文化”为主线,推出了“书香临沂晚七点”、“琅琊学堂”、“琅琊书声”、“寻找琅琊最美读书人”等一系列活动品牌,把临沂书城打造成文化琅琊读书处;三是充分发挥“临沂新华书店微信公众平台”、临沂微书城、临沂新华淘宝店等载体的交互优势,推进线上线下立体销售。以文化体验和消费为主题,促进新华书店由图书供应商向文化产品经销商、文化服务提供商转变,由经营产品向经营文化转变,让书店成为文化人的社交场所和文化消费的汇集地。

人员管理,制度与考核并行。上任临沂书城

经理以来,郝丽华把激发团队活力、调动员工积极性作为重要工作。她说:“说到底,管理就是对人的管理,员工的积极性调动起来了,没有做不好的工作”。如何带好团队,实现人力成本的效益最大化,是她经常思考的问题。在临沂书城卖场两次重装改造期间,郝丽华和她的团队发扬“白加黑、五加二”的工作精神,打包、装车、卸车、抬书架等一项也不落下。

在人员管理上,郝丽华主要有两个措施。首先,制度的完善是关键,形成以制度管人,以制度管事的工作机制。“上班时该做什么,不该做什么,应该怎么做,都有明确的规定。”其次,书城结合优秀班组评比考核,将个人表现与班组考核挂钩,形成员工间的相互监督,相互提醒。同时,为调动员工积极性,员工的奖金与班组的销售业绩挂钩,所以员工对于其所负责的货区销售收入的多少,新书是否及时到货,如何提高销售等均较为关心,书城销售业绩每月呈上升趋势。(伊璐/采写整理)

周萍:开好一家书店有3大原则

2010年云南普洱新华书店思茅书城开业,该店营业面积近3000平方米,周边有当地重点小学、餐饮、超市、影院等业态。周萍目前担任该书店经理,经历了书店从开业到发展的全过程。

新书城装修开业,周萍感受最深的是,每天的工作伴随孩子们的上课铃声、活泼的课间操旋律渡过,课余时间整个卖场全是孩子们看书、买书、写作业的身影。记者了解到,书店在选址时就考虑到紧邻重点学校可以带来人气和商机的因素。同时,卖场宽敞明亮,学生用品齐全,让进店的每一位读者享受和体验人性化服务,所以赢得了市场。为迅速提升人气,带动卖场内其它系列商品销售,思茅书城将学生春秋两季配套教辅引入卖场,创造了开业单天销售额最高、品种最多的业绩。家长和孩子买书、看书的身影成为书城开学季期间一道独特的景观。在周萍看来,做好一家书店有3大原则:提高管理模式、创新营销模式、提供个性化优质服务。

提高管理:多元经营找准定位。“实体门店的管

理应打破过去粗放式经营模式,找准定位,同时加强连锁门店的提质增效。”思茅书城以体验式查阅系统适应顾客需求,搭配优质配送服务,利用其他商品和业态开展多元化经营,从而满足市场需求,占领市场。周萍举例说,之前书城不介入其它项目招标,如今则积极参与营业执照许可范围内的所有招标项目,如:烟草公司办公用品采购、乡村学校教学器材、办公家具定点采购等。在参与传统图书以外的其它商品招标项目的同时,书城有计划地组织当地单位、学校、企业参加全国图书馆团采会、办公用品销售、人数数字进校园、阅卷系统开发等活动。

创新营销:一站式购买,丰富主题活动。每年的开学季是书店的黄金销售季。周萍说:“针对今年9月份开学季营销,书城保证所有商品及时进入卖场,有序摆放、丰满陈列。”首先,营销策划案提前完成,在开学季营销前就已经在书城不同区域摆放、悬挂相关主题活动信息宣传画,提前预热。其次,书城根据当地读者购买习惯和对市场预测,将部分商品集中摆放或单独陈列,如学生家长年年必

购的教辅资料等,通过将图书集中摆放在显眼的位臵,让读者一站式选购。此外,学生所需的文具新品、畅销品等,也单独陈列,以满足和迎合学生对新奇、花哨个性需求。同时,丰富的主题活动不可或缺。普洱新华书店卖场内图书陈列、各时间节点的适时宣传活动、体验式的超值服务、丰富多彩活动主题等轮番上演。“通过打造让读者充分享受和体验的空间,书店才能留得住读者。”

个性化服务:员工“走出去,请进来”,一对一跟踪服务。作为一线门店的书城经理,周萍认为书店管理的核心是人,有自豪感、归属感、荣耀感的员工团队是单位的财富。例如,书城结合当地实际,倡导“请进来,走出去”的服务理念,让员工对所有与书城有合作的单位实行一对一跟踪服务,形成对客户从彼此不熟悉到了解,从被动上门推荐服务到客户根据需求主动联系的良性循环。在这样的氛围下,书城的经营,例如学习材料、推荐书目、储值卡的办理、电子产品等业务都能在一定时间内实现全面覆盖。(王一/采写整理)

gold managers



周萍
云南普洱新华书店有限公司思茅书城经理

工作感言

机会钟情敬业的人。

管理心得

要让团队里每名员工学会承担责任,明白承担责任是对能力的奖励和肯定,时刻用做大事的心态做好身边每一件小事,在工作中打造个人品牌。

李帅男:书店定位应贴近读者需求

都说山路有18道弯,对李帅男来说,他也许有独到的体会。“我是2008到的书店,一开始的职务是企划专员,2009年来到业务部工作,2012年回到企划部主任主管,2013年又来到卖场做副经理,2014年成为企划经理。”虽然历经多个职位的调动,李帅男最终还是回到了企划营销部门。据李帅男介绍,通过这些职务的变动,让他对书店的进货销货流程等,有了更进一步的了解。

开好书店最重要的是人群定位和卖场把握。李帅男认为,开好一家书店,最重要的就是定位,这种定位是指客户群体及卖场的定位。他说:“以前我们的定位不准确,想做大而全的综合性书店,经营一直没有突破。”经过充分市场调研后,李帅男发现,顾客进店购书,大多数都有明确的目的,顾客需求之外的其它图书种类便成了摆设。经过对调研结果的分析和总结,书店找出了哪些图书类别是产生利润的,并加大了这些利润图书的

投入。“经过这样的调整,顾客找到自己所需要的图书时间缩短了,同时,因为贴近读者需求,客观上也增加了客单量,为我们的经营带来了实际的效益。”

书店管理核心在于调动人的积极性。除了要有明确的卖场定位,李帅男认为,管理书店,首先要了解有什么类别的图书;其次,管理人员应该知道客户需求;第三,要为顾客提供更好的服务。李帅男表示,以前,书店的营业员对顾客的服务积极性不高,甚至看到顾客就躲起来。“我们发现这样的情况以后,就实行了一系列的措施,比如通过业务比赛,提升营业员的工作积极性和业务水平,将业务与营业员的收入挂钩,也对提升员工积极性有所促进。”这样的改变,不仅提升了服务水平,也带了一定的营业额收入。

多元化经营能带来固定客流,同时保证租金收入。李帅男认为,多元经营是目前书店产生利润的

一大重要支柱,多种业态并存,优势互补,也为书店带来了更多的客流,增加了营业额。他指出,黑龙江新华书城一楼有3D电影院、绘本馆、邮票、纪念币售卖处以及手工坊,不仅增加了卖场的业态,增强了竞争力,也实实在在地为书店带来了客流量。“还有一个新项目是玩具店,因为我们一层主要的定位就是少儿,5年级以下,这些都是比较适合的。”除了这些以外,李帅男认为,目前,将教育与书店有机地结合在一起,将更有利于书店的发展,一些德育教育的引进,比如口才演讲培训班,容易吸引到家长和孩子们的身影。

“书城二层以前做了画廊,以展示和代卖为主,形式比较单一”,李帅男表示,2015年,黑龙江新华书城二楼增加了文化用品的售卖,如茶器、艺术品摆设、国画等。“在将来,我们的培训体系确立起来以后,家长来到书店,看到我们这些经营的产品,也会有购买的可能。”李帅男表示。(焦翊/采写整理)



李帅男
黑龙江新华书城企划部经理

工作感言

书店经营的好与坏,主要在于了解客户的多与少上。

管理心得

销售淡季要走出去,扩展经营项目,做好团购和馆配;销售旺季要做好营销活动,让顾客进店能感觉到温暖。