

《享乐欧洲》带读者畅游欧洲3国

中国出版传媒商报讯 7月23日,《享乐欧洲》发布会暨读者见面会在京举办。该书作者神威在为读者讲述其欧洲游中的趣事、囧事的同时,还与大家分享了许多旅行中比较实用的小窍门。90后美女老板王辣辣、前央视美食纪录片导演阿恩、All in空间创始人高傲、《非诚勿扰》女嘉宾谢佳等出席。

《享乐欧洲》由电子工业出版社出版,从欧洲的法国、意大利、英国3个国家着手,用28天的旅行,为读者讲述了28种享受极致感官生活的方式,同时推荐了路线,贡献了小贴士;

书中既有关于享乐欧洲的情怀与故事,也有景点、酒店、餐厅等实用信息,还有属于作者的私房秘密。

《享乐欧洲》记述有欧洲著名景点的游后感和导游信息,作者把他的经验与教训都讲给读者听;有不知名的欧陆小镇,为读者的欧洲游带来更多清新的可选项;有吃货们感兴趣的米其林三星探秘和当地小吃,作者更是勇猛地吃遍了欧洲大大小小冰淇淋店;有星级住宿体验也有啼笑皆非的求宿之夜;有安静祥和的农庄生活也点缀着精彩刺激的娱乐体验。因此,该书适合度假旅行者、饕客、旅游爱好者、上班族、文艺青年阅读。

《享乐欧洲》神威著/电子工业出版社2016年4月版/49.80元

陈宏:书城制度化提高工作效率

2001年大学毕业通过应聘到桂林市新华书店参加工作,2008年通过公司中层干部岗位竞聘,担任书城副经理一职至今。陈宏在桂林书城的经历同很多老新华人一样,从普通营业员逐渐升至经理,且熟悉书城的各种业务。

在陈宏看来,书店是连接和维系图书与读者之间的桥梁。通过书店,把图书与读者两个独立存在的个体联系到一起。陈宏描绘到,在书店中,有读者喜爱的环境,有浓厚的阅读气氛,有读者喜欢的图书,还有一帮真心愿意推广阅读的员工。说到书城员工,在采访刚开始,陈宏就向记者讲述了桂林书城一位名字叫王亚峰的员工。陈宏说,王亚峰是名推销能手,到哪都不忘为书店做宣传,难得可贵的是他对每一位普通读者的需要都很重视。有一位残疾人读者,行动不便,有一次打电话到书店询问图书,刚好是王亚峰接到电话,他不仅耐心地进行了解答,还亲自把书送到读者手中……多年下来他们成了忘年交,不管风里雨里,只要是读者有需要,王亚峰总会及时地把书送到他的手中。

近年来,借助读书会形式的阅读推广和员工的

热情推荐,桂林书城形成浓厚的阅读气氛,吸引了大批的忠实读者。系列阅读活动的展开,不仅在当地造成影响力,周边城市,甚至外地一些省份也在纷纷效仿活动模式。桂林书城也吸引了社会上一些热心人士的参与,共同推广图书阅读活动。

制度化是书城管理的核心。陈宏说:“书店管理的核心是制度建设与标准化建设,制度建设是面对员工日常管理,标准化建设是面对服务工作的管理。”而该项工作也是2016年上半年陈宏的工作重点之一。目前,桂林书城建立了系统的员工《日常行为规范及积分制度》,不以人管人,而是以制度管人,自己对照制度管理自己,最终通过积分形式体现自己的日常工作情况。另外,桂林书城还制定了《门店服务规范及工作标准》,对员工服务工作中的每个细节都制定出相应的服务标准,避免了服务过程中的随意性、情绪性,使读者在书店感受到服务的一致性,不因人而异,这对书店形象的塑造很重要。“自从制度化标准设立以后,员工工作效率得到很大提高,书城使用人员较之前减少了20%,盘点由过去的7天缩减到3.5天完成,投诉事

件大幅减少,顾客满意度大幅提升。”

多元经营为更多人走进书店提供机会。陈宏认为,在书业不太景气的当下,多元化经营成为书店继续经营下去的重要补充,纯粹的书店吸引的是纯粹的读者,多元化经营能使更多的人有机会接触到书店。桂林书城从开业至今一直在探索多元化的发展道路,现在桂林书城除经营图书外,还经营电子数码产品、文体用品、海瓷产品、书桌、植物花卉、培训机构、电教设备等。陈宏表示,下一步还准备引入水吧餐吧、艺术展览等文化生活业态,进一步丰富书城的经营项目。目前桂林书城的其他经营与图书经营的销售结构接近1:1。

在2016年下半年的工作规划中,陈宏谈到了书城的升级改造。他告诉记者,桂林书城卖场将新增一层,约800平方米,届时将对书城的布局结构进行调整,增设艺术体验区、展览馆、少儿活动区域及餐吧水吧等,全面提升书城经营服务功能。此外继续开展阅读体验活动,让更多读者参与进来,力争打造活动品牌,提升活动影响力,活动服务销售,使销售得到提升。

(伊璐/采写整理)

王泽锋:紧抓旺季3招力促暑期销售

王泽锋来到晋城书城只有3年,但凭借他30年的书店一线工作经验,他帮助书城从676万元的销售额(2014年)提高到了830多万元(2015年)。1987年,王泽锋进入书店,先后在门市部、中转发行科、教材发行部门工作;2014年,他来到晋城书城,担任经理一职。

优胜劣汰,多元业态在转型。从开业之初就引入了多元业态的晋城书城,在这10年间不断调整。据王泽锋介绍,他上任后,一方面对经销商进行了调整,“优胜劣汰,效益好、能与书城互动的多元项目得以保留,销售情况不好的项目就撤出”;另一方面,对多元业态的位置进行了调整,“电子产品如学习机等,而之前在角落里,现在则调整到了门口和电梯旁的位置”。经过一番调整,晋城书城多元经营从2014年的88万元,上升到了2015年的170万元。其中,文具经营的转型收效十分明显,“过去的文具经营收入很少,2015年开始和百新文具合作,

通过联营的方式,由书店的员工经营,管理起来更加直接,效益也更好了”。

规范管理,5方面提升经营效率。王泽锋认为,规范管理、策略营销、优质服务是创建一流名店的基础。首先要对员工规范管理,从员工的仪容仪表、店容店貌、工作流程和律己规范等进行培训规范;其次要对图书商品进行规范管理,包括图书的添货、关注图书的物流、到货上架、陈列、销售、滞销商品的退货;三是对营销活动的规范管理,做到活动前有方案,活动中有专人负责,活动后有相关资料和活动总结;四是对服务的规范管理,要注重每一个细节;最后是要建立规范管理相应的考核制度,促进管理,起到实效。

紧抓旺季,3招发力暑期销售。进入8月,正值学生放暑假,是书城的销售旺季,王泽锋从三方面进行规划,促进书城的销售。一是举办秋季文教图书大联展,做好文教、少儿图书的备货工作,丰富图书

品种、提供良好的阅读环境,方便广大青少年看书、选书;百新文具组配合文教图书大联展组织好相关文体产品的销售;联营电子产品也做好相应的宣传推广,吸引读者。二是与相关出版社联系商讨可行性营销方案,以多种活动的开展达到销售目的,如与海豚传媒合作举办多种形式的“绘本阅读体验”活动。三是做好校园书店的备货工作。校园书店的开办可以说是晋城书城“走出去”的重要一步,在受到当下网络的冲击下,校园书店的开办体现出了明显的优势,与学校合作节约了人力资源、各种环节的成本投入,重点是有固定的读者群,服务对象目标明确,这在上架图书的选择上就有了明确的指向。同时,校园书店的开办对学校来说也有很大的益处,极大地丰富了学校图书的陈列品种,图书量的增多必然会形成一个良好的阅读氛围,学校可以经常将阅读课、作文课搬到校园书店进行,“校园书店”的开办实现了双赢的有利局面。

(王少波/采写整理)

王美珍:“把脉”市场 开店先要找准消费人群

自1985年进入书店工作至今,王美珍曾先后两次掌舵新开业的书店,这一经历对于她的书业生涯产生了重要的影响。在她看来,要想开好一家书店,首先要进行准确的市场调研,摸准消费人群,找对书店定位;其次是在此基础上,选好品种,才能适销对路;三是服务到位,否则硬件再好,“软件”不好,也留不住读者。

对于市场调研和找好书店定位的重视,就源于她的两次重要经历。第一次是在1993年,晋江书城在图书馆楼下开设第二门市部,王美珍被委任为这家新开书店的柜组长。这是一家面积不到40平方米的小书店,只有一个综合柜组,因此,她也成为了事实上的书店负责人。“当时图书馆周围有学校而无书店,读者购书十分不便,第二门市部就是瞅准了这一空白才办起来的。虽然书店不大,但品种很全,能够满足周边读者的阅读需求。”

第二次是在2012年,全新的晋江书城开业,王美珍成为了这家书城的经理。据她介绍,新开业的

晋江书城面积为1000平方米,共2层。书城周围坐落着晋江一中、实验小学等学校。“因此,晋江书城的消费人群主要是学生,书城内的图书品种以教材教辅和少儿图书为主。”

为了做深做透这块市场,晋江书城每年都会开展3~4次校园签售活动。进校园活动一般选在每年4月和11月,“选4月是因为恰逢世界阅读日,而选11月则因为是销售淡季”。进校园活动一般分为校外部分和校内部分。校内部分即作家签售,校外部分也十分必要,王美珍说:“因为学校一般不允许直接售书,所以我们会在早上6点半到学校,赶在学生到校之前,在校门口摆好书,方便家长和学生购买,一直持续到晚上6点半,这样的校外销售一般会持续几天。校内的签售配合校外的销售,对书店的业绩帮助很大,平均每天能销售10万~20万元。”

“这样辛苦的工作,特别需要员工齐心协力。作为管理者,我认为管理的核心是协调,也就是处

理好人际关系。现在我们有20位员工,只有让所有员工拧成一股绳,形成合力,才能充分发挥集体的力量。”

这样“内外双修”下功夫之后,晋江书城的销售业绩迅速提升。2013年,书城销售500万元;2014年销售640万元;2015年销售800多万元。其中,图书经营占到总体的2/3,多元经营占1/3。与图书经营相比,王美珍对于多元经营感慨万分:多元经营不好做。

实际上,王美珍是较早接触到多元经营的书业人。1999年,她从第二门市部调回晋江书城,担任文具柜柜组长。据她回忆,当时书店的多元经营主要是文具和电子产品,比如收音机、复读机等,“随着市场的开放程度越来越高,书店的多元经营相比其他店面并无优势。如今,书店的多元经营中,电教产品销售情况较好,其他产品销售情况都平平。未来,我们将引入咖啡业态,在书城二楼开辟咖啡区,充分发挥其引流作用。”

(王少波/采写整理)

胡瑛:新式书店要做好3个融合

胡瑛自1990年进入书店工作以来,从仓库管理员到业务进货员,从门店员工到柜组长,再到门店负责人、图书业务部经理。从业26年,在一般图书发行的各个岗位上学习、工作、成长,胡瑛积累了丰富的经验。在她看来,在新时期开好一家书店,起码应做好3个融合。

传统文化空间与现代服务手段融合。据胡瑛介绍,如今的岳阳书城是在原有店址上升级改造而成,由于收回原来租赁的一个楼层,书店面积由原来的2000平方米增加到3500平方米。“岳阳的图书市场消费潜力仍有较大空间,城市发展快,南湖新区、临港新区、经济开发区都是新的经济生活圈。我店从2014年8月升级改造之后,为读者打造了一个正本清源的传统文​​化消费场所,并辅以现代服务手段的新书城。读者可以利用微商城订书购书并交流留言,可以在任何有信号的地方用微信公众号查到我们的图书库存,我们的员工及时回复,及时处理读者要求意见并将商品邮寄、配送到读者手中。”

多元业态与文化环境融合。对于“纯粹书店”

的提法,胡瑛个人并不认同:“门店的多元经营应该是顺应潮流和读者需求的,现在的读者需求讲究个性化、便捷化,购物理念、习惯都发生了很大变化,单纯的看书购书已无法满足绝大多数读者的需求,反之,应增加读者购物体验度、舒适度、方便度,消费关联度应该是书店多元化经营的大势所趋,只是这个多元化仍应该围绕着文化去做文章,比如说与茶相关产品的经营、与书画相关产品的经营,但是所有的多元化经营一定是要将购物环境、店内布局、陈列装饰统一在一个风格和主调下。”

她以岳阳书城为例,一楼古朴大气,古籍线装图书、文房四宝与现代化的手机、数码产品兼容并济,互不影响;二楼人文气息浓郁,有简单舒适的书香咖啡吧、独具地方特色的“岳州文坛”,结合历史、社科、政治、经济、文学、艺术类图书及文创产品的经营;三楼为儿童经典诵读会、9D动感体验、绘本推荐区域,让这个楼层的人气超旺;四楼新华书苑已陆续开展7期“国学讲堂”,不管是书苑内那一个个带有故事的肖像木雕,还是锈蚀斑驳的铜车马,以及以“仁智信忠义勇”为名的雅室茶座,无声地讲

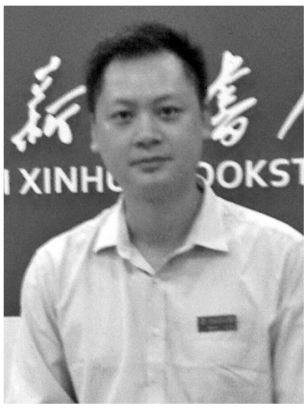
述着中华民族传统文化的品德与历史。

从严管理与以情管理融合。胡瑛坚定地认为书店的管理核心一定是人。“现在有个企业是靠机器就能成功的?”在20多年的从业生涯中,让胡瑛印象深刻的有两个人。“一个是我刚到市公司门店上班时我的柜组长,她对我们这些新员工非常严厉,架上的图书只要被读者买走一本就会要求我们找出库存把书架加满,门店的什么书动销、什么书销得好、好销的书大概能销售多少册她都非常清楚,所以我们柜组人气旺、销售好、书架动销率高、很少退货,而且从没出现过亏损,所以我觉得管理者一定要记得两个字:一是严,严格管理,二是精,精通业务。”胡瑛接着说:“另一位是曾经在我部门的一位员工,平时工作表现一般,店堂内不拘小节,说话声音大而言语粗放,但是这个员工却在单位利益受到侵害时挺身而出,门店一位读者的包在店内被偷,他追出店堂与小偷厮打抢回了包,受到了读者衷心的感谢和表扬。”胡瑛认为,这是让员工以店为家,就是以情管理的结果。

(王少波/采写整理)

陈宏

桂林书城副经理



工作感言真爱才能幸福。
工作感言积极面对每一本书,每一位读者。努力地去开拓、改变。销售从阅读的推广开始,通过活动推广,让更多的读者走进书店,用专业与热情把读者留下,热爱工作,才能在工作中体会到幸福。

王泽锋

山西新华发行集团有限公司晋城书城经理



工作感言书店是传播文化知识的窗口,要在平凡的工作中,把自己的工作做好。
管理心得书店的管理,一要合理,二要有效,三能提高工作效率,形成一种良好的企业文化,形成一支高凝聚力的销售团队。

2016金牌经理

(第四期)

Manager Ace



工作感言要想得到,需先付出,珍惜自己的工作。
管理心得责任心很重要,要处理好人际关系;做好带头作用,做好自己才能管好别人。

王美珍

福建新华发行(集团)有限责任公司晋江书城经理



工作感言把每一天的工作都当成是生活来享受。
管理心得作为管理者应明晰理解自己的目标任务,并合理制定短期目标,将工作任务、步骤分解,责任到人很关键;门店工作的重点是服务和业务,这两项都依赖于员工的素质和主观能动性。

胡瑛

湖南省新华书店岳阳分公司图书业务部经理、中心门店店长