

《微笑科学馆》：用自然和人文百科知识陪伴孩子成长

中国出版传媒报讯 由四川教育出版社出版的《微笑科学馆》是一套在科普知识学习、认知能力培养以及价值观树立方面，都对孩子颇有助益的百科知识图画书。它涉及自然和人文百科知识，包含自然世界、我们的生活、文化创造、现代社会、科学方法5辑，细分为宇宙、房子、音乐、社区、灵感等共32个主题。其中，“自然世界”一辑包含宇宙、地球、生命、物质、声音、力量和能量相关主题共6册。它从孩子熟悉和感兴趣的场景出发，用一些探索性的故事和温情的语言，配上精美的图

画，为孩子讲述自然世界的科学知识。书中围绕观察、测量、比较、分类、联系、预测等思维方法，用看一看、量一量、比一比、分一分、建立关系、猜一猜等来架构知识，让孩子在了解科普知识的同时，学会运用这些学习和认知的方法，培养重要的观察力、想象力、创造力，完成从知识到能力的迁移。

此外，该书还传递着积极的情感、态度、价值观，始终给予孩子积极正向的引导，潜移默化中教会孩子正确认识和处理好自己与世界的关系，意识到世界上的一切都与自我紧紧相连。（伊 璐）
《微笑科学馆》“自然世界”一辑/宋银英、申贤贞、韩永植等编著，金明真、池恩雅、吕美英等绘，金雄杰译/四川教育出版社 2021年9月版/148.00元

闫 青：深挖古都魅力 让书店成为体验式消费目的地

近年来，河南开封市新华书店利润总额连年增长，其中2019~2020年连续两年营业收入、利润大幅增长，各项业务创新高。这不仅凝聚了开封新华人的心血和汗水，也离不开开封市新华书店经理闫青的带领。当谈到与新华书店的缘分时，闫青说：“1988年1月，我从部队退役后就来到了开封市新华书店，至今，已在书店工作了30多年。”闫青当过基层门市营业员，也从事过业务、行政管理、人事管理工作，经过多年历练，2013年任开封市新华书店副经理，2017年任开封市新华书店经理，并于2018年当选为开封市新华书店党委书记。闫青坦言：“从门市营业员到书店经理，我认为这条人生路上最重要的八个字就是‘脚踏实地，奋楫笃行’。”

强化员工认同感，丰富书店业态，提高服务品质、拓宽服务半径。在闫青看来，实体书店的经营管理要遵循两个原则。一是要以人为本，把服务质量作为头等大事来抓，让“体验式消费”概念深入一线，提高服务品质、拓宽服务半径。二是实事求是，遵循市场客观规律。实体书店转型升级、多元化创新是必然趋势，书店经营要坚持用发展的眼光看问题，根据市场变化及时调整经营决策，满足读者需求。为此，闫青一方面把企业文化作为内核驱动力，提高企业经营业绩，强化员工认同感。据了解，开封市新华书店围绕企业内核，一是加强职工思想建设，强化理论和技

能培训工作，提升干部职工的综合素质；二是强化经营管理工作，组建“党员先锋队”、开展“百日大会战”；积极组织送书进军营、流动售书、公益讲座等活动；为开封机关、企事业单位提供团购、送书上门服务；开通微信公众号、微信读者群、QQ读者群服务，满足读者线上需求。闫青说：“这些活动和措施让我们迅速获知基层读者需求，同全市各部门单位建立了良好的供求关系，也让职工产生了对新华书店的认同感，从而稳步构建和提升企业的核心能力。”

另一方面，走多元化经营道路，注重书店的文化服务功能，引入更多产业元素，打造体验式消费。近年来，开封市新华书店坚持转型升级、创新发展，在主抓实体书店建设的同时，积极引入非书产品，开办儿童手工教学、绘画教学、3D打印等公益课程，为书店引入了大量客流。闫青介绍：“开封是八朝古都、书法名城，有着深厚的文化底蕴，我们把书店和宋文化、茶文化、非遗文化糅合起来，定期举办宋茶、风筝、木板年画等具有地方特色的讲座和手工活动，联合开封非遗研究会建立非遗研究基地，与清明上河园研究会共同筹划开展‘讲述清明上河园里的故事’系列公益文化讲座，把细水长流的历史积淀转化为开封人的书店故事。”此外，还筹备建设了多家社区书店、校园书店、农村书屋，逐渐构建出主业突出、布局合理、功能完善的基层文化服务网络体系，让“最美读书声”遍布古城开封。

何 恕：稳基本盘寻增长点 建立有效盈利机制

办见面会，与读者见面交流；到学校进行讲座活动，开展各项“全民阅读七进”活动百余场，累计参与人数达10万次。在何恕看来，这些活动不仅可以带动销售业绩，也可以推动门店在当地的社会影响力，持续引客到店。三是持续开展书店阅读品牌活动，例如“文轩姐姐讲故事”“我是朗读者”“金牌小店长”等，丰富读者体验感。四是积极争取各级政府对企业的政策、资金扶持，例如商场店所在商管中心因疫情减免了店面的租金和物业管理费用。

店面经营寻找增长点。在做好店面工作的同时，如何进一步增加书店的效益和利润？这就需要在店面寻找新的销增长点。为此，在何恕的带领下，眉山中心店进行了多方面拓展。一是开拓政企业务。书店从提供单一图书产品，到阅读空间打造、定制阅读主题分享会、研学活动开展等服务内容的提升与转变，加深与政企的合作。例如2017年，成功承办了眉山市政府举办的“首届四川眉山东坡文化书展”，受到相关政府部门的高度评价和信任，为后续门店经营发展壮大奠定坚实基础。二是高度重视政治读物和国家重点出版物的发行工作，充分发挥国有企业出

版物发行的主渠道作用。三是鼓励开展“小团购”业务。2019年，眉山地区成立书店外销团队，鼓励员工利用个人资源开展“小团购”业务，带动门店销售的同时也能提高员工收入，稳定员工队伍，实现个人与门店双赢。今年上半年，各店通过外销团队，拜访了共计60余个单位团体，为稳定当年零售业务做出了新贡献。

门店选址要与商圈气质相吻合。近5年，何恕参与了迁址、重装3家门店，对门店选址有了新的看法和感悟。在她看来，一是书店要进入商圈，需要综合评估位置、价格、发展前景等方向，在适合的价格和时间进入，市场培育期短，商圈成熟后就会减少亏损或实现盈利。二是商场店的优势明显大于独立门店。处于当地商业中心的门店，客单价、客单量都高于单店，书店作为品质较高的文化经营场所，一定程度上提升了商业综合体的品质、口碑，与商业中心相互引流。此外，面对当下书店线上消费的大趋势，何恕说：“要内心坦然，积极应对。紧跟公司步伐，积极参与线上分销、直播活动，学习积累经验。同时，要根据门店的实际情况，深耕线下、不忘初心。”（惟 一/采访整理）

时即可配送到达，最大化了提升了配送的时效。针对短视频、直播等互联网发展的新趋势，宁波书城开通了抖音账号，正在逐步组建视频团队，尝试通过抖音发布书评等内容，进行阅读推广。

将书店打造成体验式消费的入口。闻卫东认为，小门店可以专注于图书，大门店必须多元化经营，走“文化小百货”的经营方式。实体书店通过经营结构调整、多元融合，一方面改善购书环境，增加阅读休闲区域，另一方面是以图书为核心向外辐射的关联产品以及向外延伸与阅读相关的文化产品。其目的就是提高进店率，延长驻留时间、增加回头客源，固化读者消费习惯，尽可能实现更多销售。书店真正赚钱的不一定是书，可能是文创产品、咖啡、餐饮，也可能是举办活动的场地费、参会费等。随着消费者的兴趣正在从线上回归线下，“实体书店必须要向多元化经营的方向转换，努力成为体验式消费的人口”。

对实体书店来说，多元化、复合式经营模式是当下市场环境下的必然选择，传统实体书店仅靠图书零售单一业务的收入难以支撑店铺持续性经营发展，更无法满足消费者倾向更多样化、更注重体验的需求。书店过去习惯通过渠道辐射读者，现在则需要转化为“B2C”模式，即建立与消费者的连接，没有引流能力将会失去消费者的关注。因此，闻卫东认为，书店应该成为消费者的“学习场”，通过各种书与非书的内容，阅读与非阅读的形式，服务于读者的终身学习。（王双双/采访整理）

周渝迪：向“上”营销 向“外”拓展

春、秋开学两季，提前备货，把握销售时机；通过开展多种针对学生群体的读书活动，积累学生客群。在多元方面，勐养云上乡愁书院增加非书产品数量，节假日在店内醒目位置搭建主题陈列展架，并将图书与多元产品搭配营销。此外，还重点发力党政用书销售，做好相关服务。“以上都是开展社会效益活动所带来的红利。”周渝迪补充道。

向“上”营销，向“外”拓展。2020年，在云南新华开启线上营销的契机下，周渝迪也有了第一次接触线上营销的机会。“通过摸索和学习，现在勐养云上乡愁书院有自己的抖音、喜马拉雅账号，分享书院的读书活动、短视频和录音，我还会制作美篇在朋友圈发布活动信息，开展门店宣传。”

2021年，勐养云上乡愁还实现了“走出去”，在景洪市第三中学投资建成校园书吧，书吧不仅提供可供师生阅读多类型图书、教辅、陈列文具用品，还引入水吧，拓展多元经营项目。“书吧的成立，不仅是勐养云上乡愁书院影响力的延伸，实现了服务学校的拓展，还通过每周组织‘读书达人’阅读分享会活动，打造成为了勐养云上乡愁书院‘有文化、有休闲、有温度’的新舞台。”（焦 翊/采访整理）



闫青（河南省开封市新华书店有限公司党委书记、经理）

工作感言

用汗水浇灌收获，以实干笃定前行。

管理心得

心系读者，服务至上，根植本土，初心不负。坚持以人为本的经营理念，坚持双效同驱共进，方能乘风破浪，行稳致远。



何恕（新华文轩出版传媒股份有限公司零售事业部眉山中心店经理）

工作感言

人生没有磨难就不是人生，工作没有挑战就不能成长。

管理心得

实体书店能盈利才能可持续发展。新华书店既要有国有企业的文化担当，始终坚持把社会效益放在首位；也要勇于面对市场，实现作为经营主体的盈利。

2021 Ace Manager 金牌经理（第三期）



闻卫东（宁波新华书店集团宁波书城店经理）

工作感言

当今社会知识迭代加速，职工更替频繁，社会变化急剧，书业领域尤其突出，我们需要通过各种方式，提升自己的专业素质和业务能力，学习永远在路上。

管理心得

书店就像一辆车，只有齐心协力、密切配合，才能推动书店前进。



周渝迪（云南西双版纳勐养云上乡愁书院院长、勐养云上乡愁书院主管）

工作感言

突破创新、不断进取，迎难而上、持之以恒。

管理心得

一是加强意识形态管理；二是有效沟通，统一思想，完成各项任务；三是纪律严明，处理好原则与关系，强化担当。

闻卫东：书店应成为消费者的“学习场”

从1994年毕业入职宁波新华书店至今，闻卫东已经在书业摸爬滚打了27年，算得上一名书业“老兵”。在宁波新华期间，闻卫东从最基层的岗位做起，先后在鼓楼外文书店、中山店、宁波书城店、高新区店等门店工作，先后负责外文书、古籍、音像制品、少儿及科技生活书等各类品的销售，目前担任宁波新华书店集团宁波书城店经理。

围绕“为读者服务”差异化定位。把一家书店运营好，并不是一件容易的事情，在闻卫东看来，最根本的是树立“读者至上、服务为先”的经营理念。在此基础上，才能更好地对客户群体展开精确分析，做差异化定位，最终实现有效的集聚人群和留住消费者。闻卫东回忆他刚到宁波高新区店工作时，第一件事就是要求员工收集周边学校老师开列的阅读清单。他说：“读者第一次来店里，如果没有找到想要的书，我们道歉继续改进工作。如果第二次来，店里还是没有需要的书，我们就需要深刻反省了。道理很简单，第三次，这位读者很有可能不会再来我们书店。”2020年新冠肺炎疫情期间，宁波书城通过微信群、电话随访等方式，主动询问读者需求，在闻卫东看来，“越是困难的时候，越应该把工作做细做实，加强对新老客户的关怀与沟通，打造人性化服务口碑，关注细节用心服务读者”。

作为管理者，闻卫东十分看中凝聚共识，注重发挥员

今年29岁的周渝迪是云南省西双版纳州景洪市勐养镇人，2019年10月入职西双版纳新华书店有限公司，目前担任云南西双版纳新华书店景洪分公司勐养云上乡愁书院主管一职。

与书店的邂逅是一次机缘巧合。与大多年轻人一样，大学毕业后的周渝迪，先是留在了北京，当起了“北漂”。但出于家庭原因，结束了短暂的北漂生活，回到了西双版纳。周渝迪说：“当时勐养云上乡愁书院正在重装改造，机缘巧合看到了招聘信息，考虑到工作地点在家附近，就参加了招聘，顺利成为新华书店的一员。”

守住“生命线”，“坚持”赢得读者认可。如何开好一家新华书店？周渝迪说：“我认为就是要始终把社会效益放在第一位、始终把意识形态管理放在第一位，这是新华书店的生命线，也是员工的幸福线。”

勐养云上乡愁书院占地560平方米，重装改造后，书店颜值提升吸引了不少市民关注，纷纷进店打卡。但鲜有人知这是一家新华书店，“这是一家餐厅还是凉品店？”这就是勐养云上乡愁书院重装升级后遭遇的尴尬。为了改变这一状况，周渝迪决定从读书活动入手，通过开展阅读活动，提高读者对新华书店的认知度。如书店每周六晚开展“傣泐书香·朗读者”活动，小读者可在父母的陪同下，在书院舞台

工100%的智慧力量，才能有效调动其积极性和主动性。

拓宽营销渠道，线上线下齐发力。2021年是主题出版大年，如何抓住这一契机进行营销？宁波书城紧紧围绕“四史”图书的发行工作，统筹协调、分工合作，积极抢占市场份额。把“巩固老客户，拓展新客户”作为销售工作的突破口和努力方向，加大走访力度，及时掌握需求信息。团购部员工在外跑单接单，主动上门联系潜在客户，为其提供便利服务；经理室负责协调车辆人员；卖场员工负责配书打包送书。数据显示，2021年上半年宁波书城团购销售实现稳步增长，“四史”图书共销售18万册，销售码洋达535万元（含预销售）。“下一步的工作重点是维护好已有团购单位客户，积极拓展，并主动与有需求的单位建立合作，争取下半年取得更好的成绩。”闻卫东说道。

在拓展团购业务的同时，宁波书城积极发力线上。目前，宁波书城微信公众号主做内容，以原创文章和文化活动为主，体现书店特色。同时，陆续建立了近30个读者微信群，吸纳读者超过4000人。微信群因客服实时在线，可以及时解决读者的问题，与读者粘性较高，引流效果较好。闻卫东透露，未来书城将打通线上线下，形成互补，甚至可做游学活动、课程培训等活动。此外，宁波书城还开通了美团服务，以门店为服务中心，周围三公里，最快半小

进行阅读分享。但刚开始时，活动效果并不如意。“我们通过亲戚朋友、微信等多渠道宣传，等到活动开始时往往就我一个人，自己便成为书店唯一的参与者。”即便如此，周渝迪还是日复一日的坚持。他回忆说：“在一个下雨的周末，朗读活动照常进行，在没有期待的情况下居然迎来一位进店顾客，我便邀她上台阅读，她欣然接受，我们两个人完成了一次阅读活动。”在周渝迪的带领下，勐养云上乡愁书院积极服务党政建设，邀请当地政府、企事业单位来到书店，协助他们开展“党支部阅读分享会”活动；进入当地小学、中学、边寨农村开展“书香九进”惠民售书活动；建立书店读者微信群，发布活动信息等。通过一系列举措，勐养云上乡愁书院已逐步成为当地“文化交流中心、居民阅读基地、党内活动平台”，并挂牌“勐养云上乡愁书院党员活动示范点”。

优化品类，联动营销实现销售增长。在社会效益得到显著提高后，周渝迪的重心开始向书店经营方面转移。勐养镇共有约3.5万人，书店的客流以学生和青年为主。因此，书店对教辅图书和多元产品的比重进行调整，并开展重点营销活动。在教辅图书方面，勐养云上乡愁书院增加比重，尤其在