

大梦书屋：三种定制服务并驾齐驱

案例

大梦书屋从2017年开始推出定制服务,主要分三种类型。一是悦读空间建设,包括空间软装及图书销售、选品上新服务,主要服务对象为事业单位、房地产公司、银行等;二是活动定制服务,包括读书会、文艺活动、新书发布、手作体验活动等,主要服务于大中型企业及本地文化单位;三是阅读品牌打造定制服务,围绕客户打造自有阅读品牌需求,提供策划方案、落地执行和宣发等全方位服务。

重点项目:一是悦读空间建设服务。为桂湖温泉城堡售楼中心打造“桂湖·大梦”悦读空间,融汇地产以采购服务的方式,由大梦书屋提供的空间设计、图书选品和氛围布置服务,将售楼中心二楼打造成集阅读、

编者按 2002年4月,雅安书城作为新华文轩的第一家连锁店与读者见面,20年后的今天,遍布四川全省的166家实体书店成为新华文轩创新发展的基石和连接点。2012年成立轩客会,开启了新华文轩对细分市场运营的探索与尝试,如今,“新华文轩”“轩客会”“文轩BOOKS”“文轩儿童书店”的多品牌矩阵,深入链接和经营用户。2022年4月22日,新华文轩零售连锁事业部正式更

名为新华文轩阅读服务事业部,再次启航。

20年间,新华文轩零售连锁事业部的变化是实体书店发展的缩影。市场在变、消费在变,新华文轩积蓄力量,勇于识变、求变、应变,抓住长远发展的“势”,在危机中孕育出新机,于变局中广开新局。为何更名?未来新华文轩阅读服务事业部的着力点和方向是什么?新华文轩党委副书记、执行董事、总经理李强给出了答案。

打造实体书店阅读服务新标杆

李强(新华文轩出版传媒股份有限公司党委副书记、执行董事、总经理)

新华文轩深入推进全民阅读服务工作,取得了让社会各界满意的成效。一是做好实体书店的建设工作,实现“一县一店”全覆盖。二是组织开展丰富多彩的线下阅读活动,每年举办各类活动4000多场,服务读者数千万人次。三是大力开展线上阅读服务,提供纸质书推荐购买、电子书阅读、有声书收听、讲书视频等服务。四是通过举办天府书展打造“书香天府”全民阅读知名品牌,形成了自身独特的办展特色。

但是,近年来实体书店的发展面临着巨大困难。一方面越来越多的消费者习惯于线上消费,另一方面新冠肺炎疫情进一步加剧了实体书店的经营困难。2021年,全国实体书店销售规模同比增长4.09%,但与2019年相比,下降31.09%。

实体书店行业持续走低,新华文轩也深受影响。2021年新华文轩实体书店销售增长虽然好于全国平均水平,但仍然感受到巨大的市场压力。在时代的必然和历史的偶然下,实体书店的发展轨迹走出了一条下行线,基于传统的书店发展模式,已不能从根本上扭转实体书店的经营困局。实体书店必须变革,寻求一条新的生存和发展之路。

加快实体书店转型发展 构建新型全民阅读服务体系

“十三五”以来,新华文轩深入贯彻“振兴实体书店”战略,不断探索实体书店创新发展之路。一方面,注重消费过程中的个性化体验,根据读者阅读需求的不同推出“新华文轩”“轩客会”“文轩BOOKS”“文轩儿童书店”等实体书店品牌。另一方面,各实体书店品牌围绕不同的客群画像,推进“书店+”“文化+”等经营模式的迭代升级。

2022年4月22日,新华文轩零售连锁事业部更名为新华文轩阅读服务事业部,开启了实体书店新一轮战略转型发展的步伐。未来,新华文轩阅读服务事业部,将以实体书店空间为连接点,在做好店面经营的同时,大力拓展店外业务,盘活门店私域流量,实现线上业务突破,构建起“线上线下融合、店内店外结合”的新型阅读服务体系,不断创新阅读服务新内涵,助力书香

案例

近年来,越来越多书店面向政府机关、企事业单位、社会团体等推出定制服务,例如书房定制服务、一站式文化定制服务、党建活动定制服务、图书阅览角业务等。为了进一步展现书店定制服务的重点项目以及今年的定制化业务重点,特呈现部分案例。

广州市新华书店集团 把书房定制服务作为重点工作

2017年,广州市新华书店集团推出书店定制服务,经过多年发展,近期正在加强定制业务的推广。

重点项目:一是定制文化活动。广州市新华书店集团已连续5年承接广州市某公园年度系列阅读推广活动。2022年为该公园策划了主题阅读活动、自然科学课堂、儿童情景剧、非遗特色课堂、绘本故事会共计超过60场活动。

二是定制空间打造。近年来,广州市新华书店集团为多个客户打造定制化阅读空间,例如某事业单位文化阅读空间、某党群服务站文化空间以及某公安局阅读空间等。其中,某事业单位文化阅读空间的定制内容包括图书选品、场景打造、氛围布置、文化活动等。其中书店员工用雪山、草地等道具,辅以相关书籍设计出长征的造型,受到客户的高度赞赏;某公安局阅读空间打造包括空间设计、施工一体,图书选品(含电子阅读功能)、休闲娱乐功能设置、文化活动等。

重点工作:书房定制服务是广州市新华书店集团今年的重点工作,此外,还将进一步探索为定制场所延伸增值服务,例如日常运营服务、文化产品定制、文创产品开发等,进一步盘活和丰富定制场所,更好地为目标人群服务。

黑龙江牡丹江市新华书店 定制服务让书店成为文化交流平台

近两年来,牡丹江市新华书店提供的定制服务内容从以图书为核心逐步向以文化为核心转变,让书店从单一的售书场所变为综合性的文化交流平台。

重点项目:一是为政府机关、企事业单位提供文化团建定制服务。2021年,2022年牡丹江市新华书店先后为当地移动公司举办了2场妇女节活动和1场儿童节活动,全区7家移动公司同步开展,500余人参与,活动受到了职工的广泛好评。此外,牡丹江市新华书店为牡丹江市总工会、民政局、教育资源装备管理中心等定制工会文化团建服务,活动内容涵盖茶道雅修,制作马赛克花瓶及马赛克杯垫手作等。

二是推出私人定制主题文化Party服务。面向市民读者推出文化Party定制服务,提供仪式感聚会,提供专业老师授课,增加活动的新颖性和趣味性。

重点工作:今年,牡丹江市新华书店继续推出图书阅览角业务和一站式文化团建定制服务,以享阅城市书香,增强企业文化为出发点,重点对接政府机关、企事业单位和社会团体定制需求。同时,承接市民读者的私人文化聚会定制活动,扩大业务服务面。

青岛新华书店书城 用“思享空间”定制项目延伸服务链条

2019年青岛书城利用自身优质文化资源,成立“思享空间”文化定制项目,主要包含五部分内容。

一是图书销售。按照定制单位要求,选书团队提供个性化书单定制,输出图书,实现销售。二是空间设计打造。个性化打造党建书屋、文化餐厅、心理咨询室、多媒体观影室、文化长廊等文化空间。三是文化活动输出。发挥新华书店活动资源优势,为定制空间策划作家讲座、读书分享会等可持续性的文化活动,按照活动的内容与规模,分档收取相关费用,实现收益。四是提供图书软件管理系统等智能产品。在目前所打造的项目中,图书借阅管理系统、电子阅读下载器、朗读亭及智能影音系统占据了较

大比例的销售金额和利润。五是提供多元产品。根据不同客户需求的特点,为其定制合适的多元产品,如伴手礼、办公用品、宣传品、节日礼品、职工福利产品等。

重点项目:2019年为青岛市退役军人事务局设计打造150平方米的文化空间“谷雨悦读”阅览室,被青岛市总工会提报全国总工会参评“全国最美职工书屋”,也成为青岛市政府部门职工书屋建设的一个样板。

2020年建军节前夕,完成驻青某旅“拥军悦读”项目,该项目由文化长廊、阅读区、多功能会议室组成,功能包含阅读学习(分为动、静、多人阅读区域)、电子阅览(电子朗读亭、电子智能借阅系统)、影音室(视频会议、观影学习)等。

重点工作:今年大梦书屋将围绕书店图书选品和内容策划两大核心竞争力,持续推进悦读空间定制服务业务和阅读活动品牌建设方向定制服务。

声音

(上接第2版)

为多端客户提供不同的文化定制服务,对书店来说是一个挑战。一方面要充分了解客户的需求,对项目开展有一定的经验;另一方面在整合资源、配备团队、项目执行以及人员配合等环节也需要时刻关注。在经过项目实践后,书店在定制化服务方面还面临着哪些困难?来听一听书店人的心里话。

何燕芬:定制服务对书店的运营人员来说是一个很大的挑战,在提出解决方案前必须对客户需求有精准的研判,这对运营人员的专业综合能力水平提出了更高要求,不仅要有选品能力、营销创新思维、市场分析能力,在沟通协调能力方面也要面面俱到。目前书店急需这样的人才,除了外招,还需通过内部的系列培训及大量的业务实践来发掘相关人才。

郝晓坤:目前来看,我店开展定制服务困难主要体现在一站式文化团建定制服务方面,一是为配合防疫要求,我店一方面实行严格疫情防控措施,以小班名额、多批次的方式,避免人员聚集;另一方面尝试网络直播课程,提前发放材料包,通过线上授课形式开展此类活动。二是由于部分授课教师无法赶赴外县,牡丹江市本级及县市店全区联动类文化活动受限,现阶段我店正采取与当地合作、提前培训、线上直播课等方式来开展相关活动。

刘杰:供给端的提升亟待解决,只有培养专业人才掌握专业技能才能满足客户的个性化需求。

陈少彬:书店的定制服务对大多数客户来说还是新兴的一种合作模式,客户品牌发展确实存在这样的市场需求,但随着重点以及预期效果评估还没有足够的市场案例依据,这使得业务沟通时间成本偏高;书店有别于专业品牌策划执行公司,活动执行及多渠道传播能力还需要提升,定制服务的影响力和宣传力有限,导致签订长期持续服务合作项目的机会不多,议价能力也有待提高。随着定制服务持续发展,未来市场案例将不断涌现,目前有些转型较为成功的前沿书店已在逐渐提高自身的制作水平,实现定制服务增值。

李英丽:传统新华书店观念仍需要不断创新、紧跟时势,目前仍存在宣传推广力度不足、线上读者覆盖面较小等问题。下一步要拓宽宣传渠道,利用新媒体平台加大宣传力度,提高读者覆盖面,满足不同群体的定制需求。

重点工作:2022年山西图书大厦首次出台了《年度工作手册》,提出“必须进入全员营销时代”的概念。在新形势下,实体书店须借助互联网技术的发展,一方面建立良好的选书平台,为读者提供全面、专业的选书服务;另一方面要找到实体书店提供阅读服务的切入点,提升服务品质和交易平台,在更广阔的区域提供更专业的服务。具体措施包括加大“新华云书”小程序的B端推广,深入机关、企业、学校、社区、军队等,通过文化服务、读书活动、庆典纪念、慰问表彰等形式,推动B端消费,获取C端资源,拓展私域流量。

河南新乡市新华书店 用定制服务实现书店价值创新

近年来,河南新乡市新华书店面向政府机关、企事业单位以及各社会团体,推出党建活动等定制服务项目,包括主题读书会、红色专题朗诵会等活动。同时,与新乡市委市府合作建设校园书店、漂流书屋、读者借阅处等项目,实现多元创新、价值创新,更好地服务广大读者。

重点项目:2021年1月8日,由新乡市红旗区人大机关党支部、新乡市新华书店党委第三支部联合主办的“谆谆教导铭记 暖暖书香迎春”主题党日暨阅读迎春活动。2021年3月12日,由中共新乡市委宣传部分机关党总支主办,中共河南省新乡市新华书店党委承办的“红色诗篇背后的故事”主题党日暨活动。

重点工作:党建主题活动定制是新乡市新华书店今年的重点工作。此外,书店也将继续搭建读者与作家之间的桥梁,让更多的作家通过视频或语音直播的方式走进当地企事业单位、学校等,为其定制专属的文化活动。

书店提供定制服务有哪些困难?