

## 巾帼管理者·无可替代的“她”力量



## 周怡:结合党的指向与自身所能探索转型升级新路径

最是书香能致远,推广阅读砥砺行。实体书店的未来一定来自守正创新、顽强拼搏,相信在一代又一代书业人的共同努力下,实体书店一定会成为更多人的心灵港湾,全民阅读将蔚然成风。

2019年主持湖北省新华书店集团武汉市分公司全面工作,2020年11月荣获“全国劳动模范”称号,2022年10月当选为党的二十大代表——2008年4月进入湖北省新华书店集团旗下湖北外文书店工作的周怡,14年间凭着勤恳与朴实、执着与进取,一路前行为城市点燃了一盏盏阅读之灯,也在平凡的岗位作出了不平凡的贡献,书写了自己灿烂的人生。

从进入书店时的门店营业员,到2009年开始一干就是7年的省直机关重点图书发行员,到2015年出任湖北首家24小时书店——九丘书馆的店长,再到2019年担任湖北省新华书店集团武汉市分公司党支部书记、经理,从一线员工到如今的管理者,周怡不断前行,目前正带领团队不断推进“倍阅”高校校园书店建设,全力打造倍阅“一站式”综合文化服务平台。进店伊始,实体书店就遭受着新市场环境和新销售渠道变革的冲击,在实体渠道逐渐增大的转型升级和经营管理变革压力中,周怡开启了自己的职业生涯。

合格的管理者至少要具备4种能力。“当我进入新华书店时,新华书店其实就已与小时候看到的书店不一样了。面对激烈的市场竞争,很多新知识需要新人

行者学习、探索和开拓。”在转型升级过程中,湖北新华对80后员工十分注视,提供竞聘上岗、上挂下派等锻炼机会,不少书店前辈也倾囊相授,帮助他们快速成长。周怡说,这些锻炼让自己少走了很多弯路,加上自己的踏实肯干,逐渐从基层员工成长为企业的中层管理者。

“我认为一名合格的书店管理者应具备优秀的学习、沟通、判断和执行4种能力。学习能力不是照本宣科、死记硬背,更需要举一反三、逐类旁通;沟通能力即人际交往能力,要有尽量减少沟通成本,能快速、有效达成统一共识的能力;判断能力即决策能力,是管理经验和现实思考的总结,考验着管理者管理水平的高低;执行能力是检验管理能力的试金石,检验着团队的管理成效。”周怡如此总结道。

作为女性管理者,周怡认为自己在管理中有着一些比较优势,如能更及时地掌握员工的心理情况,更大范围地团结带领团队,当管理层意见出现分歧时,女性管理者往往不会冲动或粗暴的解决矛盾,而是通过更为缓和的方式化解处理问题,以实现工作的有效推进。

面对市场变革创新求变。周怡认为,当今社会,阅

读习惯需要培养,阅读氛围需要打造,读者购物习惯也需要适应。“当前实体书店工作的重点同时也是最大挑战不仅是打造‘最美书店’,还要思考如何提升书店的服务功能,最大限度地满足不同客户的需求。”如何解决?周怡介绍,近年来湖北新华持续打造“一圈一链一平台”,武汉市分公司借此加快推进武汉地区高校实体书店建设,大力发展集文化消费、教育服务、文化创意为一体高校综合文化生态圈。“3年间,在湖北省共建成‘倍阅’高校书店27家,武汉市分公司年销售额也不断攀升,形成了快速发展的良好局面。”周怡说。

为更好地推进各项工作实施,2022年湖北新华武汉市分公司围绕实体书店转型发展,不断丰富服务业态,在原有图书、咖啡、文创基础上,创新开拓了针对高校师生的论文查重业务。因价格优惠、准确度高、售后反应及时,得到了高校师生的认可,年销售额达200余万元,在擦亮“倍阅”品牌的同时,也为书店带来了可观的收益。同时,周怡还积极开拓店外文化服务业务,将文化内容产品化,为客户提供定制化文化服务,取得了社会效益和经济效益的双丰收。

周怡认为,随着疫情放开、市场回暖,作为书业人中的党代表要尽己所能,用实际行动带头落实党的二十大战略决策部署,将党的指向与自身所能结合起来,把握新时代新使命,展现新担当新作为,以岗位为平台为站位,大力推动全民阅读推广工作,深入探索实体书店转型升级新路径,力争让出版发行工作在新时代焕发出新的光彩。

(倪成采写/整理)

实体书店应该是一座城市的文化记忆,一个以阅读为主导、实现多元场景和多功能叠加、服务文化的心灵栖息地。

2013年大学毕业后,郑梓璜入职广东新华发行集团,先后在集团运营管理中心、大中专教材事业部,潮州市新华书店工作,参与过门店营销策划、门店改造、农家书屋、大中专院校教材业务拓展、中小学教材经营管理等,先后获得广东新华“希望之星”、广东省出版集团“青年岗位能手”“新时代优秀青年人才”等荣誉,目前担任广东新华发行集团汕头新华书店有限公司副总经理。工作10年,从一名基层员工到市级店副总,新的岗位也带来了新的挑战。但对郑梓璜来说,挑战是动力也是机遇。

实效、创新、洞察力。作为一名90后,郑梓璜有着同龄人相似的特征,如个性较强、熟悉互联网、学习能力强、文化见识广等,这些也为她的工作带来诸多裨益。她在管理中提倡直接了当的沟通、注重实效的流程、开放和融通的管理模式、轻松自在的管理氛围,更加重视企业文化的塑造和员工培训培养模式的更新。在管理者应该具备的能力上,郑梓璜认为:“能让员工心理上认同、行动上支持,达到同频共振,向着同一个奋斗目标,就是一个好的管理者。”

女性管理者有其独特的特质,如细腻的情感和思维,擅长精细化管理等。在管理中,郑梓璜会将亲和力融合到决策力中,换位思考,注重团队的幸福感和合作伙伴的共赢。“女性管理者对消费者的心理把握和市场投放更加精准”。郑梓璜举例说,汕头的小公园文旅街区是城市的原点和开埠文化的源头,也是红色革命基因培育和传播的重要基地,2022年底疫情防控政策调整时她预测将吸引不少游客。因此,她带领团队迅速推出了一家以传播潮汕文化、集本土优秀文创产品为主的新门店。郑梓璜说:“在门店建设中,通过调研周边市场环境,集合青年员工的创意和想法,将潮汕文化元素与书店品牌优势进行融合,通过展示展销绝版、限量、独家的潮汕文化书籍、利用闹中取静的地理优势设置功夫茶座、搭建国潮民国风窗棱观景作为打卡拍摄点,并集成潮式文创产品等亮点进行宣传,吸引了不少游客和读者。”

守主业拓多元,发力员工培训。过去的一年,郑梓璜带领团队,一方面抓好党政读物征订发行,实现销售近千万码洋,成为集团党政读物发行利润贡献中的榜首;另一方面加强渠道建设,进一步拓展书店的盈利空间,打造集馆藏、阅读、图书文体销售、研学活动和课后托管为一体的多功能校园阅读空间,进一步丰富校园书店的品牌效益。此外还结合当地文化资源和书店特色,推出研学特色课程项目“一本书的诞生”;推出航天科普、恐龙考古、新华书店史展览走廊等特色科普区域,并入选“汕头市科普教育基地”;与汕头市地方志办公室联合打造该市首个方志驿站;中标当地中职学校教育艺术教学部数码钢琴教室建设等。

过去3年,员工外出学习交流培训的机会较少,部分老员工仍以传统方式从事门店的销售工作,在自媒体和电商运营、门店转型升级、商品选择等方面的市场嗅觉不够灵敏;新员工也面临着一线工作经验少,对图书收发货、货架整理、图书查询等卖场基础工作不熟悉等问题,如何打造一个专业素质过硬的营销团队是郑梓璜目前最大的挑战。面对挑战,郑梓璜早有解决之策,如通过集中培训、轮岗、以老带新、以新促老、优秀门店学习观摩、交流分享等加强业务知识、专业技能和观念的培训培养,同时优化考核机制,着力培养有业务技能的复合型人才,提高团队的营销力、美陈力、文案力和选品力等。

2023年,郑梓璜的工作将围绕巩固主渠道主阵地;拓展新兴业态,因地制宜培育新业务增长点和做好传帮带,加强人才储备和培养三个方面展开。具体来说,她表示:“一是持续完善实体书店阅读设施和服务建设,提升阅读体验;二是把握节日经济和旅游经济,打造一个集本土书籍和文创展示展销、茶歇、展览、文化活动于一体的文旅地标网红打卡店;三是做好南国书香节30周年分会场活动;四是培养团队选品能力和谈判能力,并在引进多元产品之余,尝试推出自有文创IP。”

(焦翊采写/整理)

## 英春:善沟通促交流 一体化管理提升运营质量

14年很短,在滚滚历史长河中,只是一朵奔腾的浪花;14年很长,在逐梦青春年华中,见证了奋斗和成长。

握工作动态,提出富有针对性的观点和想法。女性具有同理心、亲和力、善于沟通,在团结同事、联系群众等方面也具有天然优势。近年来,越来越多的年轻人加入书店,为企业的发展补充了新鲜血液。但青年员工自主意识强,对企业和个人都有自己的认知,需要有更好的管理策略和方法。英春表示:“在与员工一对一交谈时,要倾听并分析员工的潜在需求,在交流环节尝试引导员工‘竹筒倒豆子’,把想法、困难、问题一股脑吐露出来,站在员工的角度倾听、思考,帮助他们解决问题。”英春还强调,在工作中要注重为员工的平等交流提供便利,鼓励员工打破等级观念和职位差别自由沟通,通过持续开展一对一对话了解员工需求,找到问题症结,充分发挥平等化、人性化的引导作用。

发力线上,探索创新实现一体化管理。过去一年,英春带领团队,一是探索开展线上书城,实现智慧书城的深度运营和优化操作。如出台《智慧书城专职人员工作职责及管理办法》,落实内蒙古12个盟市新华书店智慧书城线上活动方案的轮值工作,并对智慧书城微信小程序进行整体改造升级,实现了性能、功能、界面上的全面提升。二是筹备“阅旧知新”图书共享活

动。英春介绍,该项目是内蒙古新华发行集团重要的全民阅读项目,通过收集捐赠图书并给予捐赠者奖励,再以公开捐赠的方式送到偏远地区和贫困儿童手中,促进全社会图书的循环利用。书店如何在未来有更好的发展,她从三个方面进行了总结。首先,要从继续加强党组织的领导核心作用,推动高质量发展。其次,抓好门店服务,聚焦主营业务,提升一般图书销售,探索门店运营模式的创新,继续加强教育服务能力的提升,不断细化服务措施,畅通服务渠道,提升服务质量。最后,强化人才队伍建设及分公司的一体化管理,不断提升运营质量。

2023年,英春挂职包头市土默特右旗,担任旗委常委、政府副旗长,这对她来说是一次全新的挑战。她将在书店的管理经验运用到新的工作中,以开放性思维,团结更多单位,形成更多可复制、可推广的经验。

“实体书店是任何时代的风雨长廊,是时代前进的人文古道,是精神安防的万卷斜阳。”在英春看来,触摸着纸的质感、轻嗅着油墨的香气,实体书店是坐落在喧嚣城市中心的伊甸园,更是快节奏生活中保持初心和情怀的世外桃源。

(焦翊采写/整理)

## 刘宁:“店+群”拓新服务 近百场活动推动全民阅读

在我眼中,未来实体书店是集阅读交流、创意生活于一体的复合型文化场。

刘宁目前是安徽阜阳新华书店有限公司皖新文化广场店店长。2012年入职以来,刘宁从懵懂的基层员工到独当一面的店长,几乎日与书、与读者为伴,她坦言:“书店成就了今天的我,我与伙伴们的共同‘呵护’,亦为新华书店门店的发展增添了一抹亮丽的色彩,理解领会企业文化,工作开展逐步流畅,领导同事相处融洽、用心与各个读者群体建立有效连接,在书店工作的这本好书让我在工作中遇见了更好的自己。”

作为一名80后女性管理者,刘宁兼具80后与女性的双重特质。她表示,社会的不断发展,让越来越多的80后女性走上管理岗位,有了更广阔的工作平台。全民阅读推广、书店读者活动开展、会员的持续维护、政企业务的开展,书业女性工作者们在高效沟通、门店管理方面展现了独特的优势。“80后”的我们比起父辈,最大的优势就是情感细腻、敢想、敢做、敢拼,更有敢于试错、敢于创新的工作态度。”刘宁补充到。

新时代的女性在许多方面打破了传统的束缚,在管理领域有着更为显著的成绩。刘宁认为,女性天赋的缜密心思与细腻的情感,能在工作中捕捉到很多细节,更有可能关注与把握员工的情绪和心理。“领导风格上,女性更注重柔性和灵活性,企业需要多元化思维的新变化,男女思维上的差异也形成了互补,这种多元化的结合是最优化决策的重要前提。一个领导团队中应该有女性的参与,这样能为团队打开一个前所未有的‘新视界’。”她举例说:2022年阜阳皖新文化广场店

结合全民阅读推广、家庭家教家风建设,创新阅读活动形式,以“我们的中国梦——文化进万家”“我爱我的国”“我们的传统节日”三大主线贯穿全年,组织开展了涵盖亲子互动、家长课堂、科学普及、公益宣传、手工益智、女性讲座等活动共计90余场,为阅读活动的有效组织、读者会员的黏性保持发挥了有效的促进作用。

除了开展近百场阅读活动,在刘宁的带领下,2022年阜阳新华书店皖新店以“进店即进群”出发点,邀请会员读者加入线上阅读群,实现“店+群”,打造“线下门店+线上社群会员”的管理模式。在社群中,通过以“读者为本”的服务理念,为读者提供优质的阅读服务,并推出了富有时代气息和文化内涵的阅读活动。在营销活动的宣传上,各阅读群也发挥了重要作用。“阅读群内的读者们积极转发活动内容,书店也为他们准备了相应的奖励兑换,做到‘有效入群,积极回应,长期沟通’,线上宣传阵地得到了持续的发展。”

刘宁坦言,在一个行业工作时间长了,很容易产生职场瓶颈。“工作和我们生活一样,每个时期都需要新鲜‘灵魂’与‘血液’的注入,想要突破职场的瓶颈期间,就要拓宽自己的知识面、增长见识,并与更为年轻的‘00后’同行们多交流,制订时代发展的工作规划。”

2023年,刘宁将带领团队,持续发挥“巾帼力量”。她说:“我们将持续做精做优品牌会员阅读活动,并发散工作思维,做好实体书店读者回归后的服务工作。”

(文枫采写/整理)

## 公示

根据国家新闻出版署《关于开展2022年度新闻记者证核验工作的通知》(国新出发电〔2023〕6号)精神以及《新闻记者证管理办法》有关规定,我单位对持有新闻记者证的人员资格进行了严格核验,现将通过核验的人员名单进行公示。

持有新闻记者证名单:陈麟、郝溢男、江玉婷、焦翊、刘海颖、马雪芬、孟丽媛、穆宏志、倪成、渠竞帆、孙珏、孙月冰、田红媛、王霖、王茜、王少波、王双双、张晓联、郑杨、邹昱勤。

如有异议,请于本公示发布之日起5日内拨打国家新闻出版署举报电话:010-83138953。

《中国出版传媒商报》社有限公司  
2023年3月6日

郑梓璜  
发力区域文化  
主业推动多元