新

文轩

成

1/

原

创

冬

圃

书

更多

优

质图

书

达

读者

2023 明星店员 Star staff (第一期)

人物档案 王斌(皖新传媒蚌埠市新华书店延安 路店店长)

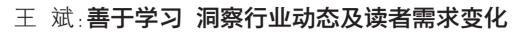
工作感言 以书为友,以书会友,才能收获知 识,憧憬力量。

绝活儿 对工作热情,能够时刻挑战自己、完善自 己,让自己保持进步。

1985年,高中毕业的王斌,怀揣着对书店的向往 和对职业的渴望,经过笔试、面试,于当年年底入职 安徽省蚌埠市新华书店,一待将近40年。他说,学生 时代自己喜欢阅读,经常逛书店,找到喜爱的图书, 在书店一泡就是大半天,尽享阅读带来的快乐。近 40年的书店职业生涯,王斌凭着对工作的热情,脚踏 实地,从门店营业员做起,2013年成功竞聘店长,现 任蚌埠市新华书店延安路店店长。

围绕"五好"书店经营理念,做好门店经营。蚌 埠新华书店延安路店于2016年12月25日开业,经营 图书、电子产品、学习书桌、眼镜、教育培训等多种业 态,满足读者一站式购物、休闲娱乐等需求。该店以 "蚌埠街传奇"为主题,用铁路元素展现城市独特的历 史画面,营造怀旧、舒适的读书环境。"在这里,读者可 以博览群书、时尚购物,可以休闲娱乐,享受特色饮 品。"王斌说道。该店营业面积2600平方米,其中图 书经营面积1700平方米,多元经营面积900平方米。

作为一名店长,王斌围绕"好看、好玩、好吃、好 购、好学"的"五好"书店经营理念,以强烈的责任心 与事业心,在完成任务之外,将延安路店打造成为集 文化、创意、时尚、休闲为一体的"最美书店"。在业 态选择上,以相互融合促进为原则,选择可以相互引 流、客群匹配的业态入驻,主要集中在智能、轻餐、培





训等多元业态,以老蚌埠元 素为基础吸引读者前来打 卡。"我们一直注重多元业态 引进和发展,加强非书品经 营,努力打造成为以图书为 主线,集文化、文创、休闲等

业态相融合的体验式书店。"

打破传统思维,线上线下融合发展。王斌认为, 在互联网时代,应打破传统思维,线上线下结合为读 者提供更为便利的购书渠道。"为满足不同读者的购 书需求,我们先后在美团、抖音、微店等平台开设店 铺,多渠道同步为读者提供更好的购书服务。"目前, 延安路店与第三方合作开发线上平台,客户可通过 微信小程序实现选品、购买,充分发挥线上平台可展 示更多商品、适应年轻客户购物需求的优势。为提 升品牌知名度及产品销量,延安路店在2022年组织 了多场营销活动,如手工体验、买赠、打卡满减等,其 中打卡满减活动,需要读者连续打卡学习3个月后, 书店可返一定优惠,这样的做法不仅能让顾客享受 到优惠,还帮助顾客形成良好的学习习惯,吸引了不 少顾客参与,有效提升客户黏性及品牌影响力。在 各方不断努力下,2022年蚌埠新华书店延安路店实 现销售额2315万元,图书销售占比近六成。

真诚服务读者,从小事做起。为读者所想,急读 者所急,及时处理读者意见,是实体书店品牌长足发 展的根本,也是在激烈的市场竞争中赢得主动的保 证。为提供更优服务,王斌在店内设置读者意见箱

及意见簿,每日查看、妥善处理,保证给客户提供满 意的答复。对读者当日没能买到的图书,在缺书登 记簿上进行登记并采购,到书后第一时间为读者送 货上门。

"一天上午,书店刚营业,一位老先生拿了一本 图书找到员工,要求处理图书质量问题。我们检查 后,发现图书不是从我们书店购买的,员工很为难。 我主动与这位老先生沟通,发现原来老先生质疑书 中的部分文字表述,我一边听一边逐一记下,并第一 时间向出版社反映此事。经过与出版社工作人员交 流,给出了让老先生满意的答案,解除了他心中的困 惑。问题解决后,老先生转怒为喜,并真诚地向我们 道谢。"王斌总结道:"真诚地为每一位读者服务、满 足读者所需是重要的原则,经常与读者沟通交流,多 方听取对书店工作与发展的建议,在提供优美环境 与优质服务之外,注重读者需求,才是我重中之重的 工作。"

在实体书店受到线上冲击的当下,王斌认为管 理者更应加强自身学习,提升自我社交能力、沟通能 力、应变能力及管理能力。他表示,自己每天都与 图书打交道,从业多年一直注重看书学习,经常读 一些管理、沟通谈判、文学等书籍,不断拓展自己 的思路。"工作压力才是上升的动力,如今我们担 心不能及时洞察行业动态及读者需求的变化,除 了看书学习外,我每天都在网上学习了解行业最 新动态,以便及时调整门店的经营管理策略。"

(文 枫 采写/整理)

张婉琦:与时俱进 办年轻人喜欢的书店

与很多从小有着"新华书店"情结的书店人不 同,张婉琦对书店的工作经历了从"不情愿"到"爱 上"。她坦言:"2015年23岁的我刚刚大学毕业,由 于大学本科学的是音乐学,又特别热爱舞蹈,毕业后 找的大多都是与音乐相关的课外班教学工作,但并 不稳定,也没有得到家人的认可。后来,有机会进到 了长春市新华书店工作,打破了我对书店工作的'刻 板印象',在这里既感受到新华人的团结,又学到了 专业的工作能力。通过一次次的业务学习和比赛, 共获得国家级、省级、市级等17个证书,慢慢地,我在 这里找到了自信,也实现了自己的人生价值。"

发挥业务全能优势。从进入书店开始,张婉琦 从存包处营业员、收款处收银员、企划部负责新媒体 工作再到长春市新华书店福祉大路店店长,这样的工 作经历让她对书店的一线工作更加了解。2022年9 月,福祉大路新华书店以年轻、网红、多功能、数字化 的新形象出现在长春读者面前。张婉琦介绍:"全新 的店面需要全新的管理模式,我以业务全能的优势竞 聘到店长一职,除日常工作外,还需要策划开展'绘本 馆'讲座、'小小售书员'体验活动、'小小手工'等各 类文化活动。"福祉大路店的店长模式带给张婉琦更

多的工作压力,业务、财务、出 纳、后勤、安全、人员管理、咖啡 饮品、日常活动等工作都需要 一手抓,"时时刻刻都不敢放 松,生怕出现任何差错"。

真心实意地服务好每一位

读者。为了满足读者更多要求,福祉大路店把读者 所需的畅销书、常销书按年龄身高的标准陈列到触 手可及的地方,还会定期根据读者需求调整图书品 种、图书货位,增加读者到店的新鲜感。张婉琦介 绍:"我们有自营的咖啡、饮品、小食,可以满足读者 的用餐需求,书店经常有一些小读者,早上背着书包 过来写作业看书,饿了点一份餐品,下午再跟随我们 一起做活动,父母下班后来接孩子时买几本孩子心 仪的图书带回家。"

在书店工作久了,张婉琦发现大多数父母并不 了解如何为孩子选择适合的图书。"但书店员工最了 解畅销书、常销书和老师推荐的图书,我经常在门店 询问读者是否需要推荐,帮助迷茫的家长找到适合 他们孩子年龄段的图书。虽然门店主抓销售,但我 从不盲目推荐,只推荐适合的,不推荐贵的,通过多

人物档案 张婉琦(长春市新华书店福祉大路店 店长)

工作感言 多学知识只有好处没有坏处,总有一 天能够用上。

绝活儿 了解门店一线工作,业务全能。

次接触,我把读者都变成了朋友。"张婉琦举例:"有 一次,一位家长来买书只知道书名,但具体出版社、 书号、价钱等都不知道,在同名图书中,我给他推荐 了最畅销的那本,并告知他最近来找这本书的读者 很多。他开始想买价钱相对较高的那本,我告诉他 内容是相同的,最重要的是该书销售最好,应该就是 他需要的那本。最后他接受了我的推荐,购买了这 本书。几天后,这位读者又来到书店,对我表示感谢 说我推荐的就是老师要求买的,要是当时没听取我 的意见,还得再跑一趟,之后又让我推荐了一些适合

在张婉琦看来,如今书店的工作更需要用心研 究,抓住读者的消费心理。"随着互联网的发展和消费 习惯的转变,实体书店并不好做,打不了价格战只能 抓服务,我一直要求员工学习'海底捞'式的服务,让 读者在书店的体验感更强。2023年门店的工作重点 除抓销售外,还要抓网络营销,我们要通过新媒体宣 传门店,让更多的人认识我们。" (林 一 采写/整理)

人物档案 王文彦(1927·鲁迅与内山纪念书局店

工作感言 希望在未来的日子里,书局可以取得 更大的成功,我也将继续为书局能成为全球知名 的国际友好书店而努力。

绝活儿 擅长日语、电影鉴赏、设计美学。

2021年,王文彦结束了在日本留学、工作的生活 回到上海。"回上海后,我先到了一家日企工作,但工 作刻板、缺少挑战性,让我逐渐丧失了兴趣,就在这 时我看到了新华传媒招聘书店员工的信息,要求之 一是会日语。"正是这样的机会,2022年4月,王文彦 进入新华传媒,开始为1927·鲁迅与内山纪念书局的 开业做相关准备工作。

2022年11月26日,1927·鲁迅与内山纪念书局 开业,结合内山书店旧址本身所具备的丰富故事性 和文化要素,书局在深度还原历史原貌和延伸历史 脉络的同时,以多元的业态组成全新亮相。书局共 三层:一层主要包括内山书店原址、"引玉集"、"南 腔北调集"三个空间。"引玉集"借用鲁迅编选的中 国第一部苏联版画集《引玉集》之名,取"抛砖引玉" 之寓意,以博物馆式的陈列,呈现中日文化交流的 图书,辅以海派文化、主题图书及书店自主研发的 文创产品。二层是书店主要的经营区域,提供各文 学、教育、儿童、漫画、影视等门类的精选书籍。三 层的"华盖集""三闲集"分别坐落于书局两侧楼道 的尽头。"华盖集"是书局的收藏室也是展示区,可 以举办主题临展和漫谈会以及各种文化沙龙;"三 闲集"是一个阁楼,特意保留了房屋原始木梁,用作 自习室、会议室。王文彦说:"在为书局准备开业 时,我们发现缺少了内山完造的《花甲录》,我们找 寻了很多地方都没有找到。后来我给位于日本东 京的内山书局经营者内山深写了一封邮件,很快收



王文彦:**在书店努力为中日文化交流作贡献**

到了回信,内山深痛快地 为我们邮寄了日文原版 《花甲录》,现在成了书局 重要的'展示书籍'。"

发挥日语专长,致力 为中日友好交流作贡献。 作为1927·鲁迅与内山纪

念书局的店长助理,王文彦每天的工作十分忙碌。 "因为我们是倒班制,店长和我经常一个星期才能碰 上一次面,基本上做完开店准备的工作后,上午处理 工作汇报表上遗留的问题和相关工作,下午、晚上主 要是对接活动、接待读者以及处理其他事务性工 作。大多时候忙得午饭都没时间吃。"虽然忙碌,但 王文彦将自己的日语特长在工作中发挥得"淋漓尽 致"。为书店做日语翻译工作,日本书籍的相关选 品、为图书写相关推荐书卡,组织参与相关中日文化 交流活动等。王文彦介绍:"在日本逛书店时发现, 很多新书前面都有为读者写的推荐书卡。为此,我 也仿照相关样式,为一些日本文学图书做相关书卡 推荐。例如近期上映的电影《余命十年》,我为其同 名书写了中日双语推荐,让读者感受爱情、亲情和生 命的力量。"

自开业以来,1927·鲁迅与内山纪念书局举办了 多场中日交流活动。例如今年6月23日,1927·鲁迅 与内山纪念书局举办"虹口的'日本人街'——以内 山完造为中心"的阅读沙龙活动,王文彦作为主持 人与华东大学人文学院教授、上海社会科学院历史 研究所特聘研究员陈祖恩对谈交流。王文彦说: "我自己是零基础去日本留学学习日语的,在学习 日语的过程中发现,语言的学习对了解一个民族有

很大帮助,为此我想让大家能喜欢上日语,希望未 来能在店里开一个小小的日语教室。朝着这个目 标,我已经考取了翻译证,接下来将努力考取教师 资格证。"

追随鲁迅先生的脚步,把书局打造成为人文交 流聚集地。上海内山书店曾于20世纪二三十年代见 证鲁迅与内山完造深厚的友谊和中国左翼文学的蓬 勃发展。据统计,鲁迅曾500多次来到内山书店,购 入1000多本书籍。书局还原了鲁迅先生当年在书店 里的活动场景和布置。据王文彦介绍,除了处处可 见的鲁迅书籍、相关标语外,书局团队还推出多种鲁 迅文创产品,如主题明信片、祝福香囊、帆布包等。 王文彦表示:"工作日书局的人流量100~200人,节 假日基本上就是人挤人的状态,与鲁迅相关的图书、 文创品都十分受欢迎。"为了进一步发挥"书香会客 厅"功能,书局推出了"大先生的会客厅"系列文化讲 座,从不同视角出发向鲁迅更纵深的精神腹地走去, 带领大家深入探寻鲁迅在虹口留下的红色革命印 记;举办"鲁迅重要文献展"活动,首次公开一封新发 现的鲁迅写给内山完造的亲笔信,展示日文版《大鲁 迅全集》首译者鹿地亘遗札、影集与荣德生旧藏《鲁 迅全集》乙种本等物品。

进入书店工作的一年里,王文彦感慨"累并幸福 着"。当记者问到对比之前的工作,是否会坚持在书 店工作下去时,王文彦肯定地回答:"会,因为这是 1927 · 鲁迅与内山纪念书局。"希望能让书局重现当年 内山书店'以书肆为津梁,期文化之交互'的文化交流 功能和地位,我们会一直坚守,把更多的读者留住, 让大家能在书店喝咖啡、读书、交流,这是我想看到 的一个更好的场景。" (王霖采写/整理)



图画书常常被称为 人生的第一本书,也是 儿童了解世界、探索未 知的第一扇窗。多年 来,随着原创图画书的 逐渐兴起,众多儿童文 学家、绘画者加入到原 创图画书的创作队伍 中。因为原创图画书的 意义指向未来,对少年 儿童的认知、审美、阅读 习惯,乃至世界观、人生 观、价值观的养成都至 关重要,植根中华优秀 传统文化,描绘中国人 的世界观和情感世界, 有益于孩子们从小建立 起自我文化认同和民族 自豪感。一批批原创图 画书作品,逐渐进入了 人们的阅读视野。为进 一步弘扬优秀传统文 化,不断推广优质原创 好书,新华文轩成立了 "原创图画书首发中 心",让更多优质的原创 图画书从这里走出去。

首发《光精灵的眼睛 之旅》,多渠道为读者准备 品种丰富的原创图画书。 7月16日,由中国少年儿 童新闻出版总社旗下"九 神鹿绘本馆"出版的《光 精灵的眼睛之旅》原创图 画书首发式在新华文轩 Kids Winshare 亲子书店举 行。该书作者魏杰、中国

少年儿童新闻出版总社发行部业务经理陈曦 等现场与读者交流分享。发布会现场,来自 成都多所学校的青少年及家长共计80余组家 庭参与活动。魏杰回忆其创作心路:"《光精 灵的眼睛之旅》让孩子们的视角从现实切换 到眼睛的微观世界,从眼睛的主人转变成眼 睛活动的参与者,从被动的知识灌输到充满 好奇的主动探索。孩子们有多爱自己的眼 睛,就有多大的意愿去保护自己的眼睛。"文 轩亲子书店相关负责人表示:"近几年中国原 创图画书佳作频出,而新华文轩使命之一就 是将好的图书作品带给读者。因此,这场活 动不仅是中少社'九神鹿绘本馆'系列《光精 灵的眼睛之旅》原创图画书的首发仪式,更是 新华文轩用心打磨与筹备的'原创图画书首 发中心'的第一本新书首发。"

7月12日~8月16日,《光精灵的眼睛之 旅》在四川49家实体书店进行主题展陈,同 期还集中陈列"九神鹿绘本馆"旗下出版的中 国原创图画书系列,新华文轩实体书店、新华 文轩云店、文轩网均开展限时5.5折销售活 动,为读者准备了品类丰富的中国原创系列

构建全方位媒体生态体系,为原创图 画书首发提供更多宣发支持。从《光精灵 的眼睛之旅》首发起,新华文轩将在8月~10 月持续为读者带来优质原创图画书的新书 首发活动,如海豚传媒的《景绍宗中国华韵 图画书》、接力出版社的《鄂伦春的熊》等, 通过每一次的原创图画书首发积累,逐步 做优做响"原创图画书首发中心"。新华文 轩将在每一次的首发活动中推出专题视 频,与作者、编辑、出版社一道,向大众普及 和发布图画书内容、知识点、创作故事等, 深挖图书内容。同时,由文轩选品师、童书 编辑、行业记者、母婴类KOL博主等组建 一支图画书测评团队,对通过首发中心发 布的每一本原创图画书开展测评并推出测 评报告。未来,将与融媒体、自媒体合作开 设原创图画书首发专栏,对首发的原创图 画书始末进行介绍与推广,搭建并完善"原 创图画书首发中心"传播矩阵,对每一本首 发原创图画书匹配优质的宣发资源,从而 构建全方位的媒体生态体系,力争为更多 原创图画书首发提供宣发支持。

同时,新华文轩计划于每年六一儿童 节,打造"原创图画书节"品牌活动,持续固 化"儿童节+原创图画书节"双节概念,开展 一系列原创图画书巡展、作家分享会、图画书 周边开发定制、儿童诵读会等,更好地推动优 质原创图画书触达读者,提升原创图画书的 影响力。 (林 一)