

实体书店店内研学 充分发挥门店优势 实现客流效益双增

■中国出版传媒商报记者 焦 翊

日前,“研学团违规预约139人进北大收费150万”等与研学相关的词条频上热搜,揭开了今年暑期研学的冰山一角。进入2023年,旅游业放开、市场持续复苏,从中央到地方相关政策的出台,给了研学无限的想象空间。研学需求的全面爆发,是这个暑期人们最直观的感受,也为实体书店带来了机遇。正如广东新华发行集团珠海新华书店有限公司副总经理邹钊所言,新华书店发力研学,一方面是学生实际需求大,而学生是新华书店的重要客群,拥有先天优势;另一方面新华书店长期扎根于教育、服务于教育,具有品牌、口碑以及作者、专家等资源优势。

从今年暑期全国各地实体书店的表现来看,店内研学正在成为一大重要趋势,不仅扩展了书店的经营,也重塑着书店以往暑期备货的传统模式——从教材教辅发行商逐渐转型为素质教育内容平台商,从教材教辅供应拓展至文化服务。

专业化运营 文化平台优势凸显

为更好地发挥门店优势,不少实体书店以定制开展和主题开展的方式,着力实现专业化运营,提升书店研学的知名度。书店文化平台的优势,让店内研学独具特色,为参与的读者持续提供高品质的研学活动。

专业化运营,打造研学品牌提升知名度。盛文北方新生活鞍山店针对研学不同客群,定制设计每一次的课程,对研学内容均采用“讲解+场景化+体验互动”模式。该店企划部经理刘正合介绍,今年暑期,以“北方图书城会员俱乐部——文化之旅”为主题的系列研学吸引了不少小读者参与。“活动包括多种定制化的主题活动和体验,并结合店内经营品牌和品类的场景化体验,丰富活动内容。”

山东书城共4层,占地面积约2.4万平方米,这一优势为在店内开展多种研学活动提供了便利。据山东书城副经理闫龙介绍,今年暑假,山东书城以不同主题开展了多场店内研学活动,包括劳动教育主题、红色教育主题、传统文化主题、生活美育主题、木偶特色、科技创新主题等。

此外,湖北省外文书店推出了“外文书店暑期创造营”店内主题研学活动;长春市新华书店联合长春市少儿馆举办了“多彩假期,快乐体验”主题研学活动等。

发挥文化平台积聚优势,提升店内研学活动品质。书店是城市的文化空间和文化平台,借力这一平台,不仅可以汇聚城市的文化,也吸引着不少品牌的加入。今年8月,江苏凤凰书城对“我当最美书店体验官”活动的内容和流程上做了优化。凤凰书城研学主理人夏娜介绍:“书城充分发挥场地、文化、各类业态资源优势,深度与‘你的星球’‘特美刻茶壶艺术中心’两家商户联手打造了两款精品深度研学活动。通过打造素质类教育课程包,从体育类业态入手,将书城内的商户全部融入,目前已与击剑、乒乓球、武术、篮球等供应商沟通,并得到了大力支持。”

在店内研学的开展中,昆明新迎新城书店研学服务场景模型定位突出“专、精、特、新”,体现“教育、文化、科技、创新”要素,整合资源、量身定制、千人千策。据该店经理万丽娟介绍,今年暑期,该店开展了Mini昆虫旅馆建造、“新华假日篮球少年+格斗专训+作业营”“新华暑期假日少年攀岩少年+三本名著+作业营”“新华假日足球少年+轮滑专训+作业营”“新华假日防身少年+硬笔练字+作业营”等研学活动。“通过课程的组合,既满足了读者的多样化需求,也为书店的研学提升了竞争力,带来了客流和效益的增长。”

城市传媒(青岛)研学旅行有限公司总经理杨宁介绍,今年暑假,青岛新华书店以“劳动实践2小时”“我是文明倡导员”等为主题,结合各门店研学基地特点,开展了“知识结合员”“小小新华人”“美食捕味者”等半日研学活动;结合《写给青少年的党史》一书,通过阅读课“系统学”、红色基地“感悟学”等系列活动推动红色主题学习教育。“书店开展研学活动的核心优势在于其浓厚且多元的文化属性,通过提供优质且具有文化内涵的研学课程,充分运用出版作家资源,发挥文化活动中品牌优势、平台优势。”

甘肃省新华书店飞天股份西北书城有限公司副经理王蕾认为:“书店不断吸引着文化资源的集聚,如出版发行资源、学科和教育资源、餐饮休闲资源等,各方资源的导入让书城的平台优势凸显。此外,书店还具有其他商业空间不具备的文化气息,使其开展的活动更具公益性、权威性以及文化属性。”

“书店开展研学活动,具有得天独厚的文化平台优势和资源优势。”湖北省外文书店品牌主理人陈怡然表示,书店具有其他商业空间不具备的文化气息,浓厚的阅读与文化空间场景,优质的内容资源、丰富的活动资源和丰厚的惠民资源,“以文化场景营销为核心,高品质的书店研学活动,读者公信度和品牌认可度高”。



新华书店三孝口店



湖北省外文书店



青岛书城



武汉市新华书店



北方图书城

东书城、宁波书城等,也纷纷在门店内构筑校外实践基地,吸引学生群体。

线上线下齐发力 研学着力团体客流

阅读适合独处,研学更适合群体,如何更好地吸引更多参与到店书店研学中?一方面,需要借力线上开展宣传活动;另一方面,应通过线下张贴海报、宣传单页扩大宣传,并与学校、教育部门等开展合作,带动团体客流。

多渠道、多方式开展线上宣传。近年来,借力微信、抖音、微博等线上平台,实体书店愈发熟练地运用线上资源宣传造势,扩大影响力。在店内研学上,包括微信公众号、抖音平台、小红书、微博、社群等,都是各家书店用来宣传的重要渠道。

陈怡然介绍,湖北省外文书店在每期活动前2~3周开启宣传工作,并在活动前1周建立活动群,发布活动信息及手机参与者的信息等。“借助企业微信、微信公众号、视频号等,可以精准高效地对书店开展的研学活动进行宣传。”

闫龙介绍,山东书城以社群和微信公众号为宣传阵地,通过文字、图片、视频等形式展示活动亮点和参与方式。浙江新华嵊州书城围绕店内研学活动,设计了一套固定、完善的流程。该店业务部经理徐玉燕介绍:“流程包括活动内容设计预演、活动相关人员安排——编辑海报、推文——微信公众号、员工群发布、活动群发布、朋友圈转发——吸引入群、报名——活动开展(包括现场主持、设备管理、维持秩序、拍照同步宣传等)——活动总结通过公众号发布、社群内调研回访、微信视频号进行活动宣传等。”

新华文轩遂宁中心店执行策划刘文表示,在活动的前期预热阶段,该店提前15天在门店20余个社群发起招募,两周内不间断发送招募话术,研学活动流程表。活动开展前一周,建活动微信群,收集孩子相关资料,购买保险,预订午餐等。在活动的二次传播方面,通过门店社群、门店微信视频号、公司微信群、员工朋友圈等开展。

线下从店内走向店外,聚焦团体客流。在线下,店内张贴海报、店外发送传单是最常见的书店宣传方式,但与传统活动不同的是,研学更注重与学生相结合的属性,不少实体书店在开展活动宣传时,更愿意与学校和政府相关部门合作,吸引团体客群。王蕾介绍,该店在开展店内研学时,选择到学校、政府单位进行上门宣传。

“我们加强了与本地教育部门相关科室的沟通协调”,万丽娟介绍,昆明新迎新城书店充分发挥书店文化产业优势,通过“精品打造、产业联合、共建共享”的形式,配合相关部门做好中小学研学实践的开展,按照有关部门的相关要求及程序,争取获得服务资格,以优质的服务连接产品端和需求端。

今年暑期,武汉市新华书店在旗下门店围绕非遗,开展了多场研学实践活动。武汉市新华书店有限公司运营管理部副部长张泽文介绍,通过联合当地妇联、出版单位、广电媒体和社会公益组织等不同力量,邀请市、区级非遗项目传承人走进不同文化空间,开展非遗传承研学实践活动,取得了不错的效果。

书店作为区域性的文化中心,通常与当地学校、社区组织以及其他文化机构有良好的合作关系。闫龙说:“这使得书店能够更好地与校方和各机构互动交流,吸引更多学生和家庭参与研学活动。”

徐玉燕也认为,书店具有良好且强有力的平台基础和网络。“平常与当地的文旅局、教体局、宣传部、妇联、学校等单位、公益组织、党派团体都有密切的联系,有利于活动的引进合作和开展。”

邹钊表示,珠海新华书店整合各方资源,强化管理,通过多种形式的合作打造有课程、有营地、有导师、有组织、有评价的研学实践教育基地。“通过共享各方资源,并充分发挥广东新华发行集团的优势互补功能,达到了研学实践教育业务多赢目标。” (下转第7版)

实战分享

书店内并非空旷空间,既有众多图书,也有一些安全死角。正如郑州购书中心营销策划主任孙世峰所说,在研学活动中需要特别注意的是活动内容和安全这两个问题,活动内容的好坏关系到活动是否能够继续开展,安全问题是任何活动开展的首要问题。在开展店内研学活动中,安全问题尤为重要。如何做好?怎样谋划?商报对部分书店研学相关负责人进行了采访。

杨宁:安全是我们研学活动开展的头等大事,为了保障学生人身、财产安全等各项权益,购买研学旅行保险,包括责任险以及意外险,也是我们研学旅行的必要措施;其次,设立安全保障工作小组、指定安全负责人员,在研学活动开始前,对相关工作人员进行安全教育和防范工作培训,并进行周密筹划。

夏娜:每组带队的老师务必保障3个人,对小朋友进行贴身管家式的服务。活动结束后,每周都召开复盘总结会,根据运营部与家长、孩子的交流反馈结果进行内容和服务细节的调整,并根据一周的招募数据进行下一周招募计划和排期的调整。

邹钊:为了贯彻落实“安全第一,预防为主”的安全工作方针,我们制定研学旅行活动安全应急预案,切实保障研学旅行活动的安全,并于每次研学开展前向学生强调安全注意事项。在研学活动准备阶段,结合自身优势及行业情况,做好活动对象的精细化细分,成立专项工作小组,具体规划、制定了人员服务规范。每次研学活动结束后组织复盘工作,根据学生认知体验及时完善和调整研学活动方案,确保研学活动的高品质。

万丽娟:建议书店取得旅游、培训、会议会展服务等资质,拥有开具正规发票、签订合同的业务,以保证研学业务合规合法地正常开展,避免不必要的纠纷。同时,建立研学电子合同,完善电子章及客户电子签名等功能,以极大方便简化业务流程,促进销售。

闫龙:山东书城安排专人对相关设施进行检修,确保场地和设施的安全,并为参与者购买人身保险。

陈怡然:在活动开展执行过程中,坚持平台管理可视化、流程清晰化、执行标准化以及责任明确化的原则,让活动开展进程家长随时可见,安心放心。

王蕾:在开展活动前,我们制定了严格的活动方案,确保活动开展万无一失。方案制定后,安排专人负责各项活动的开展,每场活动配备两名工作人员;同时为确保安全,制定了“活动应急预案”,包括一切相关安全的应急措施,责任到人。

徐玉燕:一是要在活动设计中尽量摒弃和减少不安全因素;二是必要时采取购买保险等风险保障手段,并做好有针对性的安全预案和相关准备工作。

杨佳(新华书店三孝口店策划部):活动开展期间,配备专门的工作人员分别对活动项目、安全进行保障,夜间住宿期间,留有专人对参与人员进行安全保障。

店内研学如何保障活动安全?