

当“后”女性成为书店店长

当下,90后越来越成为书店管理层的中坚力量,这其中女性力量不可忽视。借由女性特有的心思细腻,打造柔性管理风格,以新思维新理念和创造,持续创新书店经营,引入更多符合时代要求,满足年轻读者需求的新业态,在书店转型发展中持续注入女性力量,撑起了书店管理工作的一片天。值此三八国际妇女节来临之际,中国出版传媒商报推出特别报道,聚焦新华书店90后中帼管理者,邀请她们畅谈对书店转型发展、未来趋势的实践与思考。值得一提的是,与2023年相比,受访的90后女性管理者无论是数量还是接受采访的意愿均明显增长,也进一步说明这一群体愈发广泛,其在管理岗位日趋成熟,已能独当一面。



中国出版传媒商报专题报道组 王双双 焦翊 王新雪 张绮月

打破传统 柔性管理 讲好书店故事

刘宁(安徽阜阳新华书店阜南书城店长)

2012年初,我入职皖新传媒阜南新华书店有限公司,至今已13年,先后担任过门店营业员、主管、副店长。从图书销售工作的懵懂到现在成为店长独当一面,我的整个青春年华几乎日日与书、与读者为伴,书店成就了今天的我,而我与伙伴们的共同“呵护”,也为新华书店的发展增添了一抹亮丽的色彩。理解领会企业文化、用心服务读者、讲好新华故事,工作的这本好书也让我逐渐遇见了更好的自己。

捕捉细节,发挥女性特色与优势。新时代的女性在许多方面打破了传统的羁绊,在管理领域更为显著,女性天赋的缜密心思与细腻的情感,让我们更有可能关注与把握员工的情绪和心理,捕捉到更多至关重要的细节。而男女在思维上的差异,还可以形成良好的互补,能为

团队打开一个前所未有的“新视界”。作为管理者,我认为首先应该紧跟时代,加强自我学习,了解时代热点,认真研究新平台新潮流和新技术。其次,不把自己当作管理者,而是真正融入团队,如关心员工工作生活动态,多沟通交流、换位思考,并帮助员工解决家庭、工作困难,给予人文关怀;以女性管理者独有的细腻与温和,严格要求的同时以柔性管理为主,给员工最大安全感归属感;支持、鼓励员工创新,培养员工积极主动性。

以图书为主,借力营销和服务为经营赋能。2023年,从实体书店的内核和优势出发,阜南书城围绕“书”做文章,从提高读者满意度和体验感出发,通过营销和服务为经营赋能。一是组建精兵强将,做好“指挥棒”。通过“阿米巴”考核模式,在店内筛选营销专业人才,组建

策划、设计、文案、宣传于一体的策划小组,尤其在重要节点的活动策划时,凸显出“术业有专攻”的团队优势,让个人的能力得以展现。二是坚持不断创新,做好“驱动力”。书店团队围绕“全民阅读”,打造了一批特色鲜明、内涵丰富的品牌活动,如“会员回馈游”“伴学夏令营”“换书节”等,已连续举办6年。同时,根据不同读者群体需求,策划不同侧重点的活动,如为学生和家长群体推出的“孤勇者”闯关游戏和“诗词大会”活动、为年轻群体推出的“书店闯关”活动、为中年群体推出的“朗读者”活动等。

2024年,阜南书城整体工作方向是汲取行业标杆的有益经验,并整合线上线下多种形式的宣传资源,讲好书店故事,做好书店服务,让员工在书店有成长,让读者在书店有收获。

理性建议 感性鼓励 持续打造文化服务平台

张梦云(前言后记合肥高铁南站店店长)

2020年4月,我进入前言后记任职行政人事岗,2020年8月,从后勤工作者转岗为门店一线员工,从0开始学习书店的日常工作。面对未曾接触过的新领域和项目,我努力克服困难,快速适应门店各项运营工作,2021年获先进个人、2022年获优秀员工、2023年4月被任命为前言后记临时负责人、2024年任命为高铁南站店店长。

统筹规划,换位思考,给予更多认同感和参与感。进入书业前的工作经验无疑是我的最大优势,让我可以更好地适应书店各个岗位的工作。如行政人事及教育培训行业的工作经验,让我在用人管理、门店费用执行、活动策划与落实等日常事务中,考虑更加全面、细致,在与人和处理人际关系方面更有优势。在书店工作中,我接触到的大部分

员工是女性,这让同样作为女性的我在管理工作中更有同理心,在分配工作或处理问题时更容易换位思考,能够更大程度地发挥她们的优势。此外,90后处于年龄层中间段,面对不同年龄层的员工,在对事情或事物的认知方面不会出现较大的偏差,与团队员工沟通起来更有默契,也让他们更有归属感和责任感。

当下,书店里的年轻员工越来越多,我认为要跟上年轻员工的思维,首先要学会理解并接受他们的思维,要给予机会让他们充分表达想法。初入职场年轻人需要认同感和参与感,作为管理者,应该理性地给出建议,感性地给出鼓励,让年轻人更有方向、有目的地完成工作,并激活主观能动性。

积极整合资源,拓展店外销售,打造文化服务平台。2023年,在书店管理运

营中,一方面,我们以店内为中心,积极优化选品,整合资源,将图书和文创、饮品、轻食等更好地结合在一起;另一方面,我带领团队积极开展店外营销工作,为政企单位提供团购服务,最大化满足客户需求。通过一系列举措的落地,书店逐渐成为集“读书分享、阅读指导、会客交流、休闲体验”等功能于一体的文化服务平台,在满足读者需求的基础上,实现双效提升。

当下,面对复杂的市场环境,书店管理者不能只了解图书,还要了解图书背后的人文历史,用文化故事为营销亮点带动图书销售。前言后记高铁南站店有着独特的地理优势,我们将持续把具有安徽特色的文化产品、伴手礼等与图书结合在一起,为旅客在乘车前提提供一个舒适与文化氛围浓厚的文艺空间。

升维思考 降维引领 不断提升经营策划水平

马瑞鸿(甘肃省新华书店西北书城运营副主任)

2014年,我从兰州交通大学毕业后,进入西北书城工作,现任书城运营副主任。10年来,在不断总结、创新和提升中,我逐渐具备了较好的综合协调能力、运营能力及领导能力。近年来,先后带领团队组织开展了各类营销活动百余场,在工作能力不断精进的过程中,思路更加开阔、创意更加丰富。

发挥自身优势,提升自我能力与员工积极性。从基层员工到新晋店长,我认为自己最大的优势是工作中踏实务实、不怕麻烦、敢于担当。门店运营工作任务重、环节多,每项工作都需要认真细致,这就要求管理者需具备较强的责任心和饱满的工作热情,并全身心投入到日常工作中。工作实践也不断提升了我的处理问题的能力,积累了较为丰富营销、

运营知识和经验。

作为一名女性,在工作中心思更加细腻、观察力和共情力更强,在平衡人与事的方面更加全面,也更容易用包容和友爱处理事情。作为一名管理者,我认为一是要做到真实,“凡事有交代,件件有着落,事事有回音”。二是要以理服人。为充分调动年轻员工的工作积极性,首先需要与他们紧密联系。其次,要从性格特质、兴趣和特长、角色感和担当、学习意愿和方法等方面了解员工,发现他们目前对工作的态度和愿望,升维思考、降维引领,激发他们工作的热情与积极态度。

提升服务力,加强线上线下互动融合。2023年,西北书城开展了多种营销活动253场次,参与上万人。新的一年,我们一是将主动出击,提升服务力,进一

步强化对卖场日常基础管理工作的监控,形成长效机制;提升员工的综合业务能力,采取多种方法和形式激发员工工作热情,发掘潜力;增加服务项目。二是将加强线上线下互动融合,营造阅读氛围。其中,线上营销包含西北书城微商城、微信公众号及社群维护、抖音平台宣传推广三个方面;线下工作主要包括做好图书选品和重点、热点图书主题陈列以及开展丰富的全民阅读活动两个方面。

新使命重任在肩,新征程道路坦荡。2024年已经到来,我们将传承老一代新华人的优良传统,在不断提升书店经营能力,创新营销策划水平,持续发挥员工的主观能动性,运用互联网优势,将图书与互联网相融合,努力为读者提供更便捷、更贴心的服务。

既要坐商 更要行商 主动出击拓展销售

叶楚倩(广东顺德新华书店阅读服务中心副经理兼店长)

2015年3月入职以来,我从门店营业员做起,到开始接触卖场图书补退、货架整理、展台美陈、营销活动等工作,再到转到幕后,组建团队开展书店的开拓、统筹工作,已在书业工作了9年。在全国书店升级改造、校园活动盛行之时,我在参与新店统筹、开张、运营工作的同时,也积极开展作家进校园活动,并从配合执行到自主全线统筹。现在,在管理门店之余,我也会配合公司完成各板块任务。

不断追求进步,主动了解年轻员工。自进入书业以来,每个时期都会接触到不同工作,我最大优势是不断追求进步的能力,并主动思考优化工作方法。学习能力、适应能力、统筹能力也在实践工作中得到升华。在被提升为店长,自己能独当一面时,活动的效率与转化率、门店的运营与管理能力已得到了很大的提升。在工作中,女性与跟客户沟通时会更亲和、更细致,便于工作的开展。如与客户沟通前,会提前做好准备工作,让客户感到我们有备而来,且认真对待。除了解客户的项目需求外,我还在从多方面寻找更多与他们的共同话题,增加黏合度。在工作中,我还时刻学习同行的优秀经验,并通过参加活动结交新

朋友,了解下流行趋势、热点话题。外出旅游之余,我也会参观当地的特色书店。

作为书店管理者,我还会主动了解年轻员工的想法、消费观和价值观,拉近与他们的距离,并尝试他们所接触的事物,了解他们的心理动态,并根据他们各自不同更多特点,以不同的管理方法,让他们更好地在工作岗位上发挥作用。

拓展店外销售,不断向教育服务、阅读服务方向转型。在人们消费习惯改变、书店人流量骤减的背景下,2023年,我们逐渐将店内销售拓展至店外,如在作家进校园活动中不断观察、学习和思考,从挑选作家资源到联系学校、订货、落地执行、谈判保底销售等每一个环节,都做好员工分工,充分发挥团队协作精神,做到“时时有人跟,事事有人做”。2023年,我们通过名家进校园活动促成图书销售超100万元,以该活动为切入点,还开展了多元板块业务,利用好学校、政企单位资源,完成年度绩效任务。

我认为,书店要实现转型升级,就需要不断向教育服务、阅读服务方向创新融合,多元发展。在打造好线下文化空间的同时,也要做好线上营销,既要坐商,更要行商,主动出击拓展销售。

持续激发内驱力 跨界融合打造文化新空间

向曦(湖南长沙乐之书店·雨花店店长)

我于2019年1月进入书业,从门店收银员做起,2020年6月进入营销策划部从事微信公众号运营、门店活动策划等工作,2021年2月起开始担任长沙乐之书店雨花店店长。秉承乐之书店“阅读+”的核心运营理念,乐之书店·雨花店持续创新产品、创新机遇、创新模式,致力于创造全方位、沉浸式优质阅读环境。

激发内驱力,让小伙伴产生归属感。店长乃一店之“长”,不仅是门店的大家长,也应该是指导者和经营管理者。在保持店长的准则与底线的基础上,我更喜欢称呼员工为小伙伴。雨花店团队很年轻,大部分都是95后、00后,对待年轻人,要有新的相处方式,并激发他们的内驱力。作为店长,我鼓励他们不断了解新事物、学习新技能,实现自我成长,让团队成员从“被迫”工作转向主动工作,并带领他们到长沙的其他书店走访学习,实现“学他店之长,补我店之短”。

在工作中,我最大的优势是有一颗包容、信任的心,我会充分了解店内每位小伙伴的性格与特长,发挥长处,包容缺点和不足;及时了解工作进展,给予充分的肯定和适时的支持,如图书订购、文创订购、水吧原材料备货等店内日常事务,小伙伴们及时填写补货单,在遇到特殊情况时互相及时沟通、积极处理,尽力满足进店每位读者。

相比较来说,女性管理者更有亲和力,处理问题更细腻、服务行业敏感度更高,店里女员工占大多数,不管是工作上还是生活中遇到困难或者疑问,我都会积

极倾听、帮助解决,让她们得到足够的归属感;当员工间产生矛盾或读者遇到问题时,我也积极了解他们的心中所想、心中所需。

职责细分,尝试跨界融合。2023年,通过积极培养书店小伙伴们的业务技能、抓牢基本业务知识,在图书推荐、主题造型等方面,实现老带新,做到人人熟能生巧。

今年,我们对书店的内部管理进行了职责细分,设定了不同的技能小组,组内成员不局限于单一的楼层,而是根据不同小伙伴的技能长板而定。这一做法,既能实现工作效率上的提升,也能让小伙伴之间形成互帮互助、团结协作的工作氛围,让他们从工作中得到价值的获得感和职业的愉悦感。此外,通过不断完善激励机制,还能发现小伙伴们身上的闪光点。

未来,乐之书店·雨花店将持续秉持“以图书为主业,向文化周边延伸”的理念,在根植于图书本身的同时,在活动开展中不断发力体验多元化,设计定制化和理念创新化,针对不同的客户群体需求有效结合,尝试跨界融合,持续打造文化复合的新空间。书店还将在艺术展览、线上社群读者互动、图书推荐分享、课程体验等方面,不断从图书售卖向文化体验销售方向转型,打造更加立体丰富的书店形象,并通过链接文创产品、咖啡简餐、乐智体验、沙龙共读等业态,让乐之书店·雨花店成为读者身边一位温暖、开放和包容的朋友。

(下转第10版)