

(上接第9版)

## 关注员工情感和需求 不断拓宽经营边界

■张婉琦(吉林长春市新华书店福祉大路店店长)

大学毕业后,我的第一份工作就是在新华书店,最初只是存包处的营业员,后因业务能力突出被抽调到企划部,负责微信公众号和抖音平台的运营。2022年9月,重装升级后的福祉大路新华书店以全新的形象出现在春城读者面前。在全新管理模式的背景下,以年轻和业务全能的优势,我成功竞聘福祉大路书店店长。年轻、有激情、有干劲,工作中懂得创新,学习能力强是我的优势,女性独有的情感细腻,也让我在工作中捕捉到了很多至关重要的细节。

柔性管理,关注员工情感和需求。

女性往往更注重细节,能够更好地发现问题并提出解决方案,这对于管理工作的精细化和高效化非常重要。我会主动了解员工想法、情感和需求,建立更加和谐的工作氛围,促进信息的畅通和共享,提高团队的凝聚力和协作效率。我也注重关注工作的每一个环节和流程,确保质量和效率。同时,我也鼓励团队成员关注细节,实现工作水平的整体提升。

我认为,管理者需要跟上年轻员工的思维并激发他们的积极性,了解他们的价值观和期望,建立良好的沟通机制,给予更多的自主权和发展机会。

渠道融合,拓展多元经营。为了适应数字化时代的需求,我们加强了书店的线上线下渠道融合。通过官方网站、社交媒体和电商平台,提供线上购书线下取货服务,同时组织多场线上讲座和读书会。除了图书销售,在门店经营中,还增加了咖啡、文创产品和手工艺品等多元经营项目,不仅增加了收入来源,也吸引了更多年轻人和文化爱好者来到书店,成为了忠实粉丝。

此外,我们也加强了与媒体、文化机构和企业的合作,通过联合推广、优惠活动和跨界合作等方式,提高了书店的知名度和影响力。

## 制定针对性方案 持续加强书店纽带作用

■沙莎(上海新华传媒1925书局店长助理)

2010年,我入职上海书城五角场店,负责少儿部门,同年尝试开办了“莎莎姐姐讲故事”活动。之后,我调入上海书城福州路店少儿玛德琳绘本馆任主管一职,2022年加入1925书局,2023年初真正走上了管理岗位,从大家印象里讲故事的姐姐变成了1925书局的治理。

发挥女性优势,制定针对性方案。身为女性管理者,我最大的优势是沟通能力和细腻的情感。10多年的少儿阅读推广经验,让我更善于面对读者分享好书。担任1925书局店长助理以来,我首先学会了迭代自己,并带领团队成功开展了一系列城市漫步(City walk)、主题活动策划、店面布置优化以及研学项目设计等工作。1925书局有很多为客户策划活动的项目,好的沟通技巧也能让我更好地了解客户需求,迅速与客户建立起深厚的情感联系,了解客户需求、解决客户痛点、提升客户体验感。

作为一位女性管理者,要学会如何发挥自身长处,如女性通常具有较强的同理心和人际交往能力,这在我与顾客尤其是如妇联、女性组织以及亲子家庭沟通时,起到了关键作用。我会更深入

地了解客户的需求和期望,从而设计出更具针对性的活动方案。细腻的情感触觉,也让我能更加注重细节,在书店布置和活动策划上展现出更为人性化的一面。如在组织绘本故事和手工等活动中,我通过精心编排故事情节和互动环节,激发了孩子们的想象力,也让家长感受到了书店的用心。

我也将女性特有的包容性和激励性运用在团队管理中,鼓励每位团队成员发挥所长,提供一个开放、平等的工作氛围,让每个人都能能够在书店创新改革的过程中找到自我价值,进而形成强大的团队凝聚力和执行力。

保持开放包容的态度,设立激励机制。都说00后整顿职场,但并不代表他们工作能力有问题。年轻一代员工往往拥有独特的视角、新鲜的想法和对新技术的敏锐度。管理者在掌握直播、海报制作、视频剪辑等技能的同时,也要关注行业动态和新兴趋势,更好地理解 and 接纳年轻人的观点。在工作中,我通过建立扁平化的沟通机制,鼓励开放对话,营造不惧失败、敢于尝试的文化氛围,激发年轻员工的创新精神。在激励机制方面,除基本薪酬福利外,我也注重年轻员工们个性化的职业发展规划,

为他们提供成长机会,比如内部培训、项目设计权等。

结合书店与个人风格,强化文化功能与社会角色。1925书局原本的定位是首家红色主题书店,结合书店以及我的个人特色,我尝试开展了亲子向的活动,例如在书店里为小朋友举办生日会、儿童议事厅等。2023年暑假,我尝试开展了为期3天的儿童暑期夏令营活动;在传统节假日期间,举办传统民俗特色亲子活动,并得到了本地妇联、民政部门等的赞助,取得了一定的经济效益和社会效益,也让更多读者了解到了1925书局。

基于1925书局独特的历史底蕴和地理位置,我还与店员积极拓展“书店+文旅”“书店+教育”“书店+研学”“书店+文创”等跨界合作模式,以创新业态实现书店双效提升。

未来,1925书局计划推出更多高质量的文化活动,如名家讲座、读书会、亲子阅读工作坊等,并进一步打造“绘本故事”“幸福家庭”等品牌活动,与当地学校、妇联、未成年人保护机构等加强沟通合作,拓展其内容形式及影响力,成为连接读者、作家和社区的重要纽带。

## 从零开始,不断探索书店良性发展模式

■张媛媛(天津新华书店和平区店建国道店店长)

我是一名标准的“90”后。2017年入职天津市新华书店和平区店建国道店,从最简单的“图书打包”做起,到收银、理货、盘库,再到分析市场需求、制定销售计划、跑业务、谈客户,2020年,我被提为门店店长。7年的时间里,我渐渐从一个初入图书行业的“职场小白”成长为图书销售的中坚力量,也在同事的帮助下,逐渐适应了店长的岗位。

以年轻人的角度思考问题。“细微之处见真章”,我最大的优势就是认真,把工作中每个简单的小事都当成重要

的事去做,并努力做得更好。我认为女性管理者的优势主要体现在直觉力强、亲和力强、情感较为丰富,且心思细腻、善于协调。

在日常管理当中,我经常与年轻人交谈,积极了解他们的想法和诉求。年轻员工有活力和冲劲,更加大胆表达观点,突出自身优势。我还通过网络等渠道,尽可能多地了解年轻人的喜好,以便和他们多一些共同语言,做他们的贴心人、领路人。在开展工作时,也更多地立足于年轻人的角度思考问题。通过一言一行,将新华书店的好传统传递

给他们,用新华书店好的氛围凝聚他们,用新华书店丰富的底蕴感染他们,帮助年轻人实现事业发展,也是我工作中很重要的一部分。

积极向外拓展,打造新发展模式。在做传统门店销售模式的同时,我也积极同企事业单位进行对接,采取承办读书节、图书团体采购等形式,进一步提升新华书店品牌影响力。在做好党建图书销售的同时,增加诸如文创产品、手工艺品等多元产品,形成了“以党建图书为干,以特色产品为枝”的新发展模式。

## 敏锐感知市场变化 给年轻员工决策权

■张宁(河北石家庄书城副经理)

的接受能力和适应能力强,能够更容易地建立开放透明的沟通机制。以我负责的新媒体运营、宣传策划、线上业务等工作为例,不仅要对市场变化有敏锐的感知力,还必须具备创新意识和探索精神。因此,我会紧抓市场热点,实时调整宣传策略、总结市场规律、提升团队能力,从全局出发,通过不断创新、改进,确保书城在书业市场的竞争力。“打铁还须自身硬”,在工作中,我也注重自身成长,坚持做到边学边干,以干带学,并向前辈取经,丰富知识储备和管理技能,为书店的发展贡献力量。

主动沟通交流,给年轻员工一定的决策权。目前,95后和00后员工在书城中已占近半比例,为跟上他们的思维,我首先尝试了解他们的兴趣和价值观。主动交流、参与讨论,了解他们的思考方式。同时,也关注年轻人的流行文化和热点话题,并通过交流和参与他们的讨论,建立良好沟通。

此外,为了发挥年轻员工的工作积极性,我也努力营造一个开放、包容、积极的工作环境,让年轻员工感到舒适和

自在,从而更加积极地投入到工作中。年轻人通常更愿意承担责任,并且有自己独特的想法。因此,我一是尽量让员工发挥特长,并赋予他们一定的决策权。二是根据表现进行奖励,以体现他们工作的价值。三是关注职业发展,提供培训和学习机会。

2024年,石家庄书城将着重从六个方面入手。一是继续坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,围绕加强党的领导,巩固拓展主题教育成果;持续推进全民阅读,服务读者、服务社会。二是数字化转型的深化,利用新技术提升顾客体验。三是围绕创新发展,推进深度融合,结合咖啡、文创产品等元素多元化经营,打造综合文化空间,不断提升书店的吸引力。四是强化内容建设,举办更多文化活动和讲座,促进知识传播与文化交流。五是通过数据分析和精准营销,提供个性化的阅读推荐、活动定制等服务,增加顾客黏性。六是大力拓展新型经营业态,完善新媒体营销体系建设,通过电商平台拓展销售渠道,提供配套的线上服务,满足不同消费者的需求。

## “下沉式”沟通 数字化赋能书店创新

■李亚文(山东新华书店集团有限公司枣庄分公司鲁南书城副经理)

在工作中,我不断创新工作方法、精通市场营销,善于捕捉市场热点、勇于实施创新商业项目,逐渐具备了高效沟通协调能力和迅速应变执行力;在门店转型升级过程中,通过深入研究市场需求和竞争对手态势,紧跟山东新华书店集团发展战略,创新推出“新华自习室”商业盈利模式,并在山东省范围内得以推广。这些举措,让我在众多90后员工中脱颖而出,成为了鲁南书城副经理。在生活中,我也喜欢阅读,并热衷于阅读推广,擅长策划和组织各类文化活动,先后获得了枣庄市全民阅读推广人、业务创新先进个人、家庭工作表现突出个人奖等荣誉。

积极接纳新生事物,做好“下沉式”沟通。作为一名90后的管理者,我认为90后在思维上更加活跃,想法上更富有创意,追求更加高效的工作和生活方式。因此,在工作中,除了要继承并发扬好前辈们刻苦钻研、勇于承担、严谨务实的优良传统外,还要充分发挥我们这代人勇于创新、勇于挑战的特质,积极学习接纳新生事物,在数字技术、融合创新、团队合作等方面寻求新的经营管理方式,以适应市场竞争变化和业务发展需求,不断提升个人和企业的综合竞争力。

枣庄市新华书店鲁南书城共有4名95后员工。作为管理者,要跟上年轻员工的思维需要做好“下沉式”沟通,了解年轻员工的价值观和关注点,尝试理解和接受他们的思维方式,建立良好的沟通方式和反馈机制。年轻员工普遍关注工作与生活的平衡、个人成长及团队合作。因此,在工作中,我们一是积极营造开放、包容、和谐、进取的工作氛围,提供良好职业培训及职业晋升渠道,激发年轻员工追求个人价值与职业发展的动力。二是鼓

励他们为经营管理决策提供建设性意见,增强他们的主人翁意识和责任意识。三是制定并实施科学完善的联销计酬奖惩激励办法,实现调动员工积极性和创收增效双赢目标。四是杜绝主观色彩和情绪化的管理,遵循制度规定与绩效考核评估作为决策依据。通过高效的沟通和互相理解,构建了更为紧密的团队合作关系。

以数字化赋能书店高质量发展。2024年书店的发展规划和方向,将着重在六个方面发力。

一是进一步贯彻习近平总书记重要指示精神,加强阅读引领,涵育阅读风尚,推动全民阅读扩大覆盖、提升品质、增强实效,建设书香社会。二是推动新质生产力发展,围绕图书业务,借力电商平台开辟新销售渠道,提升直播业务成效,推动企微社群工作建设。三是加大人才培养力度,进一步完善联销计酬与奖惩激励办法,从了解营销的基本原理和技巧、掌握社交媒体平台的运营和推广策略等方面开展业务培训,为推动新质生产力和企业的综合竞争力提供人才支撑。四是进一步推动新华自习室商业模式创新发展,结合咖啡、文创产品等,实现多元经营的深度融合。五是甄选精品图书开展专题展销及重点推介,围绕“女神节”、世界读书日、劳动节、儿童节等节点开展卖场创意展陈,真正做到一月一主题,月月有精彩,进一步提升门店形象。六是坚持文化传承,焕新国有老字号,积极打造城市文化会客厅。强化门店文化品质,不断深化“新华领阅计划”文化活动品牌,针对不同群体提供个性化活动,开展非遗传承、作家公益行、读书会、艺术展览、绘本故事会、经典诵读、惠民书展等多种类型文化活动的。

## 做实干派和求学者 探索跨界营销新路径

■李巡(新华文轩出版传媒股份有限公司宜宾市筠连店店长)

作为一名县店店长,在履行好店长工作职责的同时,我也身兼数职,哪里需要就出现在哪里。我最大的优点就是目标明确,执行力强。

做“实干派”和精力充沛的“求学者”。书业对我来说是完全陌生的领域,但也是我人生新的征程。作为书店人和管理者,我认为应该秉承三种态度:第一,不管大事,还是小事,办好是正事。第二,这也重要,那也重要,但做人最重要。第三,千难万难,大难小难,干起来不难,要始终保持肯干的思想、实干的行动、会干的本领、干成的追求。

新一代年轻人成长在信息化时代,更加注重沟通能力,积极拥抱新鲜事物,快速适应各种变化,工作观念和工作方式与传统管理也大有不同,在追求工作与生活平衡的同时,更加注重平等与合作。作为管理者,我始终保持学习,尝试新的事物,并始终与年轻员工保持“同频共振”。此外,我认为,管理的关键是整合和协同,“用其所长,避其所短”,不因

缺点忽视优点,也不要强行改变,要整合每个人的力量,各展所长、互补其短,为共同目标而努力。

持续提升业务水平,做好线上线下融合。2024年的首要之事就是深度学习。一是在店面经营上,通过“找差距、明方向、补短板、定目标、重管理”,努力提高自身学习能力及业务能力,在履职尽责中,全面完成公司下达的各项任务目标。二是在店外经营上,加强与党委政府的沟通,切实履行文化宣传窗口职责,力争时政图书发行取得新突破,并借力“世界读书日”“天府书展”等活动,实现跨界营销。三是在线上经营上,首先,以直播活动为抓手,持续做好云店引流工作,打响新华文轩云店招牌;其次,创新实践,在积极发现和解决问题的同时,不断开拓思路、总结经验,线上线下融合发展;最后,做好团队协作,坚持实事求是的工作态度,强化团队意识,打造一支“能干事、会干事、干好事”的队伍。

## 拓宽渠道 重塑“书店+”商业逻辑

■李霄(山西新华书店集团长治有限公司武乡分公司连锁门店主任)

入职10年来,我一直在连锁门店从事图书零售工作。我认为,要不断学习,跟上时代发展的步伐。秉着“三人行必有我师焉”的精神、不断学习和虚心请教的态度,让我从图书发行小白成长为真正的新华人,也让我在工作中迅速磨炼成一名“多面手”。

集思广益,跟上年轻人的步伐。门店的95后、00后员工不多,他们虽然没有非常丰富的工作经验,但跳跃性的思维和创新意识,让他们可以迅速在繁杂工作中找到突破口。特别是在新媒体平台的宣传上,年轻员工有自己独到的见解,常常从不同视角拍摄各种形式的视频,记录下书店的美好瞬间。

我认为,书店管理者要跟上年轻员工的思维,首先要做到不能在年轻人面前摆“老资格”,充分尊重和包容他们的个性,并主动向年轻人学习。其次,学会倾听年轻员工的想法,鼓励他们提出“新点子”和“新办法”,引导他们参与制度的制定。好的建议及时采纳,暂时不合适的要作出解释,从而充分调动他们的工

作积极性。有了良好的工作氛围,团队整体的工作效率也得以提升。

改变传统经营模式,重塑“书店+”商业逻辑。图书行业的压力从未间断,但依然可以看到曙光。

一是盘活现有资源,充分发挥优势。要做好门店分类布局,根据自身的特点开设绘本专区、朗诵专区、讲座专区等功能区域,配套相应的服务和设施,将其打造成为文化场景有特色、文化氛围有内涵、文化消费体验有层次、文化交流有深度的多功能空间。二是探索新媒体营销,拓宽发行渠道。充分利用直播、微信公众号等开展立体化营销,成立专业和稳定的营销团队,并适时邀请文化名人坐镇,形成独具特色的品牌效应。三是营造浓厚的全民阅读氛围,创造良好社会效益。通过举办如亲子朗诵、阅读沙龙、专题讲座等形式丰富的活动,并定期在乡村、社区、校园、景区等地举办精品图书展,持续优化图书发行服务,发挥全民阅读推广主力军的作用。

(下转第11版)



2016

年,我成为一名新华人。8年来,始终秉持“干一行爱一行,钻一行精一行”的工作宗旨,从一名普通的文创营业员到图书业务员、创新小组长、鲜花咖啡店长,直到成长为石家庄书城副经理。每一步的迈出,都离不开我对本职工作的热爱、对卖场创新活动的思考,在不断前行中,成就了今天的自己。

高效利用互联网,敏锐感知市场变化。我认为,90后是在信息爆炸的浪潮中成长起来的一代,这赋予了他们得天独厚的信息搜集和处理能力。能够高效地利用互联网技术来解决各类问题,此外,90后对新鲜事物