

2025 金牌经理 Ace Manager

(第三期)

郭辉:文旅赋能 提升教育与阅读服务水平

人物信息 郭辉(河南安阳市新华书店党委书记、经理)

工作感言 搭建作者与读者交流的桥梁,用一缕书香滋养城市文化精神。

管理心得 传承红色基因,坚守“以书弘道、以文化人”的初心使命,深化队伍专业化建设;深植城市文化根系,以全民阅读矩阵赋能书香城市建设,构筑新华人与城市共生共荣的文化自信共同体。



1998年,郭辉入职新乡市新华书店,自此开启了她的阅读推广之旅。从基层营业员起步,她凭借出色的工作能力,逐步晋升为购书中心经理、新乡书店经理助理,以及新乡市店党委委员、副经理。2022年9月,郭辉来到异地安阳市新华书店工作,履新党委书记、经理一职,至今仍在这个岗位上为建设书香城市发光发热。

在职业发展的道路上,郭辉收获了诸多荣誉。2019年,她凭借执着与努力,荣获中国新华书店协会颁发的“新华功勋奖”;2022年,又被团中央宣传部、中国青年出版社授予“阅读推广大使”称号。27年来,郭辉与新华书店相互成就,她将青春与热血倾注于这份事业,而新华书店也见证了从职场新人成长为行业精英的每一步蜕变。

构筑全民参与的阅读服务文化圈,助力“书香安阳”建设。在郭辉的带领下,安阳市新华书店以党员先锋队为载体,门店开展各类优惠读书活动。全区书店按期开展“聚物销”“聚划算”“豫见你”等大型图书展

销让利活动,高标准、高质量完成“春节文化月”系列活动、“万福进万家”书法名家义写春联、新华大讲堂等系列店内研学活动,围绕甲骨文故乡文字演变、楹联中的安阳、二十四节气中的民俗开展体验式阅读活动30余场,与安阳市钢二路小学联合打造读书品牌“少年读书班”、门店系列红色活动“薪火故事荟”等,吸引全市千百位小读者走进新华书店。

面对实体店转型升级的新目标,安阳市新华书店从场景打造、功能拓展等方面推动传统书店向“美好生活入口”和“第三空间”蝶变。郭辉带领团队推动安阳市新华书店购书中心“行知书房”研学基地建设,完成空间场景打造和业态布局,植入海燕出版社“木工坊”特色研学课程,推动书店向文化服务商转型。

以地方文化赋能“阅读+”,深入推动文旅融合发展。一是邀请茅盾文学奖得主梁晓声开展“甲骨文故乡·安阳文化行”系列活动。2024年寒假,在全市范围内开展以“阅读,悦读,越成长”为主题的整本书阅读活动,以梁晓声《我那些成长的烦恼》为主线开展全城共读、跨学科阅读、师生共读、亲子共读,以安阳为起点“引爆”河南全省。2024年4月,邀请梁晓声走进安阳市高新区第一小学和殷都实验小学,与6000多名师生共话阅读,安阳市新华书店购书中心“文峰塔下读晓声”与省内外500多名读者朋友和文学爱好者见面。人民日报、河南日报、河南广播电视台等媒体进行同步报道,河南省教育厅、最美读书声、百姓文化云、安阳市教育局多家微信公众号、视频号转载并在线直播,线上线下30余万人次观看,视频在多家网络平台被转载千余次。

二是以书为媒,持续策划打造甲骨文故乡安阳城

市文化名片。继《诵读识字来安阳——百诗百字》后,打造《甲骨文广播体操》《行走安阳——高考中的城市密码》两本城市文化书籍,并在书香河南第三届全民阅读大会安阳分会场面向全市首发。两书将甲骨文与殷商文化、高考试题与安阳城市文化进行了深入浅出的梳理与展示,用书香揭开甲骨文创意表达新篇章,实现对城市阅读与文旅宣传的双推进。

三是开展“BIBF海外馆长·安阳文化行”,促进甲骨文与阅读海内外文化交流。邀请19位来自哈佛、剑桥、牛津等国际知名院校图书馆馆长及法国巴黎友丰书店创始人走进安阳,在安阳师范学院甲骨文信息处理教育部重点实验室,围绕中西图书馆文化交流、甲骨文数字化回归及数字化时代促进纸质阅读、开展沉浸式读书的重要性等进行研讨,促进安阳文化的海外宣传。

四是策划多种主题,让“阅读+”成为书香校园的品牌行动。承办“阅读,应甲骨文故乡之约”河南省第二届青少年学生读书行动启动式。通过共建签约、捐赠图书的方式深入践行服务书香社会的使命,全省教育系统领导、师生在线观看,河南省教育厅、安阳融媒、百姓文化云等官方媒体直播累计观看人数100余万,荣获2024河南十大区域教育创新案例;2024年11月,与大象出版社联合承办安阳市教育局首届科技节,邀请行业专家,组织千名教师开展科学实验应用课堂教学培训,来自全市的教育教研一线、新华书店入校服务代表共400余人参加现场交流活动,用有代表性的创新科技实践课程生动地为孩子们展示主题化阅读的魅力,成为“阅读+实践”新模式的一次有力尝试。(王新雷 采访/整理)

人物信息 雷志翔(江苏凤凰新华书店集团有限公司江阴分公司党支部书记、总经理)

工作感言 坚守文化初心,传承书香使命。

管理心得 在实体书店面临多重挑战的今天,管理一家承载着文化使命的老字号企业,既需要战略定力,又需创新破局。



“勇于担当,创新实干”。这是同事对雷志翔的评价。从业37年,雷志翔历任配供部副经理、中心门店经理、副总经理,多次获得“销售之星”“优秀经理人”“优秀党务工作者”等荣誉称号。更为难能可贵的是,他始终保持对图书发行事业的责任感和使命感,带领江阴分公司全体员工锐意进取,各项业绩在全省名列前茅。雷志翔感慨:“在新时代的浪潮中,如何让新华书店品牌焕发新活力,是我们团队始终探索的课题。面对数字化阅读的冲击,我们以文化使命为根,服务全民阅读,以创新转型为翼,拥抱时代变革,以未来愿景为灯,砥砺前行之路。”

坚持党建与业务深度融合。雷志翔始终坚定不移地把重点党政理论读物发行作为第一要务和使命所在,将“旗帜鲜明讲政治”贯穿发行工作始终,强化责任落实、科学统筹安排,组织精干征订发行团队,及时、有效对接,做到守土有责、守土负责、守土尽责。通过门店重点陈列、网格化征订、送书上门等措施下沉服务,全力做好保供工作,为党员干部群众学习习近平新时代中国特色社会主义思想提供服务保障。2024年,征订发行《中国共产党纪律处分条例》8.8万册,实现全市党员人手一册。

积极培育研学业务新赛道。雷志翔带领团队在维护发展好现有主营业务的同时,充分发挥新华书店的品牌优势、平台优势,以服务教育为宗旨,加强内外沟通与协作,利用各方资源,通过不断创新和完善,逐步培育和形成体系化、规范化、规模化的研学业务板块,向打造综合文化服务商转型。2024年,江阴分公司积极探索实践,依托新华书店文化品牌优势,以门店研学为突破口,开展“传灯工坊——手作体验课堂”“轩哥实验课——科学实验课堂”等丰富多彩的店堂研学活动;依托本土人文,积极参与江阴市公共文化服务项目——澄艺快递“军事文化主题”研学活动;依托图书内容、知识服务等专业资源,开展“书香政协·委员微课堂”“城市更新创意比赛”等社会实践活动;与具有旅行资质的企业合作,打造“青甘线”“九寨沟”等精品线路,开展成人研学活动。全年组织开展各类研学活动160场次,1800余人次参与。

强化门店运营管理,重视网点阵地建设。目前,江阴分公司下设发行网点22个,形成了以本部为中心,集镇网点为辐射,农家书店、校园书店、廉政书屋等小微书店为补充的覆盖全市的图书发行网络。在网点丰富的基础上,雷志翔加速推动自有平台建设,持续深化打造线上线下一体化营销推广体系,坚持图书主业不动摇,多元业态同步发展,促进公司整体效益的提升,中心书城全年图书销售2000万元,多元销售1300余万元。

整合资源优势,提升门店阅读服务力。工作之余,雷志翔还担任江阴市全民阅读促进会会长一职,他充分发挥全民阅读促进会会长级单位的联动优势,大力助推全民阅读,不断提升阅读服务能力,注重整合文化资源、创新活动方式、建立长效机制,积极探索创新“书店+”“图书+”“文化+”活动载体,实现文化活动的品牌化,全年组织开展各类阅读活动203场。

激发团队活力,培养“文化经纪人”。作为一名管理者,雷志翔认为,一是要锚定文化使命,始终牢记新华书店的“红色基因”与社会责任,将推动全民阅读、传播优秀文化作为核心战略。二是拥抱市场理念,通过数据分析优化选品策略,引入“书店+研学”“书店+策展”等复合业态,提升新华书店参与公共文化服务的能力。三是培养“文化经纪人”,要求员工不仅要懂图书,更要懂营销。通过读书会分享会等形式,实施精准营销,增强书店与读者之间的黏性。四是激发年轻力量,大胆启用90后、00后组建创新小组,运用新媒体、新技术,主导线上直播、社群运营等业务,用“Z世代”思维连接年轻读者。他告诉记者:“新华书店的管理,本质上是一场‘文化价值’与‘时代需求’的双向奔赴。唯有以使命凝聚人心,以创新激活传统,以韧性应对挑战,方能在这片书香沃土上,书写无愧于时代的管理答卷。”(伊璐 采访/整理)

雷志翔·培育新赛道 多维打造新华品牌服务力

辛建:抓好发行服务关键点 突出“在地化”销售

辛建曾任重庆新华书店有限公司开州店经理,以其管理智慧和创新精神,引领书店在复杂多变的市場环境中稳健前行。通过对教材教辅精准施策,一般图书融合创新,开拓多元增长点,实现了营业额稳步增长,开州店荣获2024年中共重庆市委宣传部“全民阅读推广示范单位”“最美阅读空间”等荣誉。

直面行业竞争之“卷”,抓好破局自救“确定点”。面对出生率下滑周期持续、学生人数逐年减少等情况,辛建以学校为单位,强化服务增值和数字分析赋能,聚焦消存量,做好“治”的文章。维护好已替换的重点品种增量部分,聚焦稳变量,做好“管”的文章。强化与属地管理服务部门的衔接沟通,聚焦控增量,优化品种,做好“建”的文章。及时掌握学校新需求及国家办学达标新要求,延展业务板块,做好“新”的文章,全年实现教材教辅销售码洋超7000万。

摒弃市场演变之“困”,抓好一般图书“突围点”。线下,辛建依托开州地域举子文化、经营传统、读者黏性,打破僵局,继续进行一般图书经营上的突围。她以融入读者生活为路径,着重在书店人情味、烟火气、

沉浸感上提质,发挥好文化风景线、实验场、聚集地等多种功能,依托门店具有较高的青少年用户群、亲子用户群的高黏性,带动阅读推广双同步、双服务,提升区域用户的黏性和复购率,围绕一般图书经营探索新的增长点,做好“老树新枝”的文章,2024年实现一般图书销售码洋超900万。

线上,辛建带领团队从扩大销售辐射面出发,以阅读知识赋能、空间内容创新等方式,通过抖音、微信视频号、微视频等平台种草等方式提高图书曝光度和销售量,打破书店原有固定空间限制,推出6期“新华书韵·茅盾文学奖”图书品鉴系列栏目,2024年7月,推出《新品读》视频号,开辟“趣读读”绘本、“去班味”阅读计划等专栏,截至2024年12月发布118期,在氛围营造、交流激荡等文化传播和习惯养成领域形成独特的文化交互逻辑底层价值。

此外,辛建还结合开州的实际情况,及时评估自身优劣势,规划调整适合着力方向,为开州区客户群体进行需求画像,详实掌握客户需求,搭建了基础有效的纵横客户数据库。敏锐捕捉各校发展规划等信息,为温泉中学“德馨书屋”、陈家中学学生阅览室、丰

人物信息 辛建(重庆新华书店连锁销售事业部部长)

工作感言 为书籍找到知音的时刻,比任何销售业绩都更值得珍视。

管理心得 深入挖掘和延续传统书业基层门店生命周期,创新定制化服务,建立闭环式服务体系,突出“在地化”销售载体建设。通过对教材教辅精准施策,一般图书融合创新,开拓多元增长点,实现营业额稳步增长。



乐中学校阅读区提供定制化服务,提供图书室设计规划、定制书目、配送书籍、陈列上架、美陈等全系列服务,辅以“书香新华”志愿者们定期开展义务书屋维护及阅读活动进校宣讲融入,有效调动了学生们的阅读兴趣及读书氛围,为构建全民阅读生态和书香校园积极助力和提供全方位服务,稳固了开州店的销售基本盘。(张绮月 采访/整理)

王紫萱:聚焦多元业务突破 推动门店系统化、专业化升级

人物信息 王紫萱(甘肃省新华书店兰州市张掖路新华书店经理)

工作感言 探寻新华书店创新发展路径时,每一步艰辛跋涉,都在为文化传承的星火增添燎原之势。

管理心得 聚焦业务流程整合与服务细节优化,完善服务质量内控机制;积极落实“深化改革创新、推动转型升级”部署,以优质服务为核心,助力书店打造文化家园。



2011年,王紫萱大学毕业后便投身新华书店,从最基层岗位起步,以脚踏实地的的工作态度,在图书上架、导购服务、库存盘点等一线工作中,积累了丰富的行业洞见和对文化事业的满腔热忱,以敏锐的市场洞察力,精准选品,优化店内布局;策划多场特色文化活动,吸引了大量读者的关注与参与;注重员工培养,不断提升团队凝聚力。

精准选品,持续优化经营品种。“精准选品是书店转型升级的关键,直接影响读者留存和收益,还能减少库存积压,提高书店盈利。”通过敏锐的商业嗅觉与精准的市场判断力,王紫萱在选品中,深入调研周边读者群体的阅读偏好与需求,不仅确保经典读物、热门畅销书的充足供应,还引入小众优质作品与特色文创产品,满足不同层次读者的多元需求,有效提升了

图书与文创产品的销售额。如结合甘肃兰州的红色、丝路、黄河文化特色选书,推出主题书单,搭配《敦煌石窟艺术简史》《兰州美食地图》等读物,并通过举办“陇上读书会”等活动,将图书和地方文化结合。

王紫萱积极推动书店的业态创新。通过业态升级,将传统书店与文化体验、文化服务、创意产品、教育培训、餐饮业态等多元业态有机融合,打造集阅读、休闲、交流于一体的新型文化空间,为读者提供更加丰富、个性化的服务体验,张掖路新华书店成为当地文化生活的地标。

近年来,王紫萱带领张掖路新华书店管理团队,创新开展线上业务,拓宽销售渠道。如与兰州广播电视台深度合作,将“新华心选”微信小程序与“爱兰州”APP相连接,实现APP到小程序的一键跳转,进一步扩大“新华心选”小程序的受众范围,为线上销售的提升打下坚实基础。“借力丰富的文化服务形式,进一步推动书店从单纯卖书转向线上线下融合的综合文化平台。”王紫萱补充道。

打造主题营销活动,积极推动全民阅读。当下,越来越多的实体书店着力构建城市文化中心,除了图书产品,文化活动的开展不可或缺。张掖路新华书店通过策划一系列主题营销活动,如“喜乐元宵游园会”“书香赋能魅力巾帼”三八妇女节活动、“4·23”世界读书日系列活动、作家进校园活动等,店内客流量屡创新高,有效提升了门店零售额和市场份额。在王紫萱的带领下,张掖路新华书店积极与本地作家、文化名人合作,举办多场新书发布会、读书讲座、文化沙龙等

活动,丰富了读者的精神文化生活,提升了书店的文化影响力与品牌知名度。

王紫萱表示,在开展文化活动中,一是要贴合主题,围绕书店文化定位和图书产品,如世界读书日开展阅读分享活动,带动相关书籍销售。二是精准定位,针对不同人群设计活动。三是增加互动体验环节,让读者深度参与。四是长期规划,打造系列品牌活动,形成固定活动周期。五是合作共赢,联合学校、媒体等资源,扩大活动影响力,降低运营成本。王紫萱透露,书店还将搭建线上公益阅读平台,扩大覆盖面,并把阅读和志愿服务、文化传承结合,让全民阅读更贴近生活,落实文化惠民责任。

持续推动团队建设,建立健全员工培养体系。作为书店经理,王紫萱特别注重人才培养和团队建设,通过定期组织内部培训、业务交流培训,提升员工的专业素养和服务意识,建立了一套完善的员工培训体系和激励机制,她表示:“新员工入职先参与图书分类、陈列和销售的基础工作轮岗,掌握传统业务,成熟员工进入文化活动策划、新媒体运营专项培训班,每季度开设直播带货实训营、读书沙龙策划工作坊等,快速补足新业务能力。”

2025年初至今,在王紫萱的带领下,张掖路新华书店推出了春节主题书展,销售额同比增长12%;开展了10余场直播荐书,线上销量环比涨10%。王紫萱说:“未来,我们将加强员工新媒体运营培训,联合文旅机构打造特色文化路线,开发文创产品,推动书店向多元文化空间转型。”(焦翊 采访/整理)