

编者按 近年来,最美书店不断涌现,从国家到地方层面的评选活动也纷纷展开。入选书店为实体书店数字化、融合化升级,提高可持续发展能力提供了模式借鉴与经验参考。从本期起,《出版周刊》7版刊发“最美书店美在何处”系列报道,总结这些最美书店的发展模式和发展经验,记录它们的数字化、融合化发展之路,挖掘其发展背后的政策支持和创新亮点,为实体书店高质量发展提供智力支持。

美在口碑 美在特色 美在精神

——“最美书店美在何处”系列报道之天津篇

□本报记者 韩萌萌

近年来,每年一评的“天津市最美(特色)书店”评选活动,已成为实体书店经营者、热心读者,以及市民广泛关注的文化品牌,书店有了展示的窗口,读者有了表达的窗口,市民多了阅读、休闲的新选择。

2022年以来,天津已有包括三联韬奋书店天津店在内的4家书店获得“全民阅读大会·年度最美书店”称号。从2019年开展评选“最美(特色)书店”以来,天津市每年组织评选,有134家书店经过市、区两级的初评和复评,入选“天津市最美(特色)书店”,一批批有特色、有创意的书店脱颖而出,充分反映了近年来天津市实体书店转型升级的新成果、新模式,充分发挥了示范引领作用。

书店之美,美在口碑,美在特色,美在精神。在天津,越来越多的实体书店通过多种文化业态的互动,为广大读者提供内容更丰富、形式更多样、体验更真切的文化消费服务,通过开展各类线上线下主题出版物展销、论坛讲座、文化活动,覆盖读者数百万。

做优服务 为读者找好书

“为好书找读者,为读者找好书是一件快乐的事,我们为海河旧书市集准备了各类古旧书刊供读者选择。”天津市古籍书店经理王骥雯表示,获评“最美书店”是广大读者对书店的肯定,让他们干劲更足了,责任感更强了。为了不辜负这份信任,他们立足古籍书店特色,积极探索古旧图书流通模式,设立专业旧书收购点,为读者提供专业的旧书收购咨询服务,还可以预约上门收购。“对书店来说,最看重在读者中的口碑,这永远是我们要为之努力的方向。”王骥雯说。

同属于天津市新华书店集团旗下的天津市外文书店,一直是天津读者选购外语图书及外语学习的好去处,给几代读者留下了温暖的阅读记忆,也是旅居天津的外籍友人必到之处。“作为全民阅读的重要阵地,实体书店吸引读者不仅靠颜值,更要依靠图书选品、服务提升等有品质的‘内涵’。”天津市外文书店经理陈宇告诉《中国新闻出版广电报》记者,比起“最美书店”的评选结果,展示过程中的取长补短、相互借鉴更让他们兴奋。2019年重装启幕的天津市外文书店,因其醒目的翡翠色门头,



国图·津湾文创空间内为亲子阅读打造的“春草绘本馆”。
国图·津湾文创空间 供图

被称为中国版的“莎士比亚书店”,书店阅读分享、文艺展演、文创工坊于一体,力求打造一个“中外文化交流平台”,在2022年获得“首届全民阅读大会·年度最美书店”称号。

“有人说书店是生活的避风港,我觉得还应该是‘心灵加油站’、文化交友的空间。”津读书苑主理人任浩表示,由天津出版传媒集团2021年开办的津读书苑,立足地方文化,突出津味特色。这家坐落于天津出版大厦一楼的书店,利用“近水楼台”的优势,积极搭建编读互动的窗口,及时把读者的声音反馈给出版社编辑,让出版源头更加了解读者的需求,促使更多贴近百姓生活、满足百姓期待的津版好书问世,同时书店以“邻里书店”模式服务周边,鼓励结伴读书,每年推出百余场阅读分享活动,推动全民阅读纵深发展,不断输出优质天津地方文化,不仅入选2022年、2023年“天津市最美书店”,还入选“第三届全民阅读大会·年度最美书店”。

不断创新 打造多业态空间

同样入选“第三届全民阅读大会·年度最美书店”的还有三联韬奋书店天津店,从昆明领奖回来之后,三联韬奋书店天津店总经理袁兵既有见到那么多优秀书店的兴奋之感,又有如何不断创

新,把书店打造为受欢迎的阅读空间的紧迫感。“把爱生活、读好书、求新知这三件美好的事情汇聚在这里,让冲着‘三联’这个名字来打卡的读者成为我们的老朋友。”袁兵表示,相对于已经具有90余年历史的生活·读书·新知三联书店,三联韬奋书店天津店还是一株刚刚萌芽的幼苗,而与生俱来的血脉基因,得天独厚的地理位置,不断创新的发展理念,共同赋予这株小苗勃勃生机。

“我们要靠发挥自己特有优势,通过‘图书+综合文化’运营模式,突出人文特色,体现天津风格。”袁兵介绍,三联韬奋书店天津店不仅刚刚举办了第二届“西岸城市文研节”,还不断创新服务理念,为广大退伍军人和他们的亲属提供各类阅读服务,举办“红色文化·党建智慧”大讲堂等活动,以书香之力关心关爱退役军人。

从百年解放桥出发,步行几分钟就来到了海河畔的新晋文艺打卡地——国图·津湾文创空间。“作为‘第二届全民阅读大会·年度最美书店’,我们集图书馆、特色书店、城市书房、文创产品店、研学培训、展览展示等业态于一体,致力于打造时尚、创意、多元的文旅融合空间。”国图·津湾文创空间店长王钰介绍,书店引入依托国家图书馆馆藏及天津特色典籍等各类文化创意产品近千种,组织开展文化市集、展览等各类文化活动150余场。

回报读者 找准书店定位

“完美的理想主义不存在,但可以去追寻。”桑丘书店老板韩筱龙相信每一家书店都有自己的个性,坚持做自己的书店会遇到欣赏它、懂它的人。韩筱龙介绍,桑丘书店开在了素有“万国建筑博览苑”之称的五大大道上的一座有着超过80年历史的英式联排建筑中,在这几年的运营之中,作为书店的主理人,自己逐步厘清了书店定位,不断地思考着读者需要什么,书店连续5年入选“天津市最美(特色)书店”。“我渴望遇见真正的读者,和读者交流,把我们认为的好书推荐给大家,保持书店独立性、新鲜感,和读者成为真正的朋友。”

从2016年起,天津市累计安排实体书店扶持资金1.12亿元。“扶持资金、免税等优惠政策,各级管理部门都想着我们,‘最美书店’评选,读者和专家都关注我们。”蓄之屏书店总经理李蕾说,这些年书店经历了迁址、网购等因素的冲击,风风雨雨算挺过来了,实体书店这几年是不容易,但也不能忘记回馈读者、回馈社会,全身心投入全民阅读的洪流中,就能抓住机会。这个营业面积只有120多平方米的民营书店坚持定期开展作家学者讲座,从最开始四处请专家,到现在有名家主动联系,蓄之屏书店已经4次入选“天津市最美(特色)书店”,李蕾的信心更足了。

今年4月,福荫书店的老老板刘毅“忙到飞起”,但是再忙也没有忘记一个约定,4月14日,这家面积只有51平方米的书店,涌进25名听障读者,在听障读书沙龙上全程以口语交流。“这是鼓励听障人士全面融入社会的一种尝试,让他们感受到,哪怕说得不是特别流畅,但是他们的感悟和思考值得被听见。”中国聋人协会人工耳蜗植入者委员会副主任、南开大学残疾人事业研究中心副教授卜欣欣表示,大家都非常喜欢这家小小的书店,这里不仅充满书香气,而且温馨舒适的氛围让人感觉暖暖的。“我们是‘藏’在天津最短的一条街上的书店,但是连续4年被评为‘天津市最美书店’,作为东道主,我很乐意开展助力残疾人事业的公益活动,希望更多听障朋友把书店当作他们的港湾,有空就来转一转,聊聊天。”刘毅说。

中原图书大厦营业员裴玉霞:

用拼劲儿与干劲儿真诚服务读者

□本报记者 吴明娟

今年46岁的裴玉霞是河南省新华书店中原图书大厦的一名营业员,在这里她已经奋斗了21年。前10年,她尽职尽责于门店一线销售岗位,服务于进店读者,而后走出门店负责于团体图书供应与配送,进行大中专院校及企事业单位的图书(教材)征订配送,成为她所在部门里唯一的一名“女将”。这期间不减反增的是她对图书服务行业的热爱与忠诚,也凭着一股子一往无前的拼劲儿与干劲儿,裴玉霞多次获得中原出版传媒集团“营销标兵”“先进个人”等荣誉称号。

初入行业 不断提升技能

2003年,正值中原图书大厦刚开业之际,裴玉霞作为首批员工被招了进来。那时她刚满25岁,风华正茂。“这是我的第一份工作,在这里度过了人生许多重要阶段。”裴玉霞可谓是陪着中原图书大厦成长的人,她见证了中原图书大厦的点滴改变。

“转眼间,已经到了中年,仿佛一瞬间的事。”裴玉霞向《中国新闻出版广电报》记者感叹道。回忆起刚参加工作的场景时,她说,刚开始面对一屋子的图书,顿感无从下手,索性就从图书分类一点一点学习分类上架,每天晚上躺在床上回顾白天的理论知识与实践要点,与小伙伴们讨论难点问题,慢慢地,就掌握了图书业务的主旋律,也就上“道”了。

“以读者为中心”是开业以来书店一直践行的服务理念。“裴玉霞坚定地表达道,“每天熟悉所管图书就是为了快速准确地给读者找书,有时候读者要一本书就

从一屋子的包里面一包一包找。”就这样,裴玉霞和同事们在脑海里刻下了图书信息地图,对于读者要查询的图书,他们能脱口而出图书的相关信息,不经电脑查询,就可以为读者精确找到想要的图书。

随后,裴玉霞走出店内,转换工作重点。裴玉霞作为对外服务的一员,免不了经受风吹雨打和日晒雨淋,她的皮肤也变得有些黝黑,经常搬书扛书让裴玉霞时常感到身体酸痛。

身材较高的裴玉霞似乎总有使不完的力气,以及用不完的精气神儿。“她总是精神饱满,在岗位上来回穿梭。”这是同事对她最大的印象,也有同事表示,大汗淋漓地从外面返回是她和伙伴们的常态。

“在实际工作中看似简单的一些事情,其实并不简单,小事情总是蕴含着大学问。”裴玉霞告诉记者,团体供应岗位的日常工作并不只是简单地做好教材的征订、回告、送货,平时必须注重新华书店图书行业专业知识的积累,以及带给客户细致周到的服务,为客户传递对知识的热爱和尊重,努力做到每一次推荐、每一次解答,都能让读者满意,让大家感受到字里行间知识的力量。

不忘初心 急客户之所急

渐渐地,裴玉霞从等读者进来转变为走出去找客户,主动把服务做在前面,挖掘对方的潜在需求,与读者建立持久性联系,获得了读者的广泛好评。在裴玉霞脑海中的“档案簿”里,“记载”了很多“回头客”。“这其中不变的奥义与宗旨就是‘真诚’二字。”这句话一直



是裴玉霞的职业理念之一,每次与读者打交道也是如此践行。

在日常的工作中,裴玉霞经常会遇到一些难忘的瞬间。“在读者的心中,新华书店的图书都是库存量大,有需要随时就能送达,其实对于服务方并不总是这样。”裴玉霞解释说,经常会遇到客户下午一上班就要用书的情况。为了解决读者的用书需求,她只能利用午饭与午休的时间找书、配书、送书,确保图书按时抵达客户手中。对于裴玉霞和她的团队来说,第一时间满足读者的用书需求是不变的宗旨。

“一次,郑州市高新区某单位急需批图书,刚下过大雪,造成了路面结冰,但是为了能第一时间把书送到读者手中,我没有多加思考,就开上车和团队的伙伴们前往仓库提货,同时在车上和仓库的同事

联系争取特事特办。”裴玉霞回忆,当时大家精神都高度紧张,想着车突然熄火怎么办、车速慢图书不能及时送达怎么办、仓库不能及时配好书怎么办等诸多可能发生的问题,“当时就只有一个念头:读者的需求是第一位的,就是扛着书跑也要克服一切困难保证按时到达!”

对于已经在岗20余年的裴玉霞来说,卸货、分发、装车、配送……这样一套流程,循环往复而又娴熟流利,但她时刻提醒自己,不忘初心,忠于新人的使命与担当。教材是学生必不可少缺的学习工具,每年的秋季和春季是开学旺季,也是裴玉霞和她的伙伴们比较繁忙的时刻。“我们为了完成‘课前到书,人手一册’的政治使命,加班加点就成了常态,战高温、抢时间也便习以为常。”裴玉霞说。

去年秋季的一天早上,裴玉霞和她的团队凌晨5点钟就开车出发前往位于南阳市南召县一高校,下午返回时接到兰考某合作院校电话,得知该校第二天新生报到时所有车辆不能进入。这使她不得不改变计划,裴玉霞上报领导后紧急组织人员前往兰考运送教材,截至当晚11点多将所有教材和校方顺利交接完毕,她当时悬着的一颗心才算放下来。“累到筋疲力尽地坐在学校的台阶上,心里却很满足。”裴玉霞说。

21年过去了,裴玉霞有收获也有感慨,而更多的是期待与向往。巾帼不让须眉,裴玉霞表示,未来,她将继续服务好读者,同时,也将和小伙伴抽时间全力以赴地去学习,追随时代发展与改变的脚步,更好地续写岗位职责的辉煌篇章。

■书香地图

吉林省长春市新华书店(重庆路店):“金街”烫金“名片”上的点睛之笔

□本报记者 张席贵

在吉林省长春市重庆路512号,走过76年风雨历程的长春市新华书店在“金街”上见证着这座城市每一年的历史变迁。为了迎接5月17日—19日在长春市举办的首届东北图书交易博览会,连日来,书店配合政府对商圈综合改造,以崭新的面貌迎接广大书商、读者。

重庆路步行街被称为“金街”,又被称为吉林省长春市的一张重量级烫金“名片”。每天,数以万计的行人走在步行街上脚步匆匆,这些行人年轻、新潮,他们代表着长春这座城市的活力和张力。长春市新华书店(重庆路店)正处在烫金“名片”的点睛之笔上,它也是长春市集图书、文创等各种文化用品为一体的文化企业。

精准宣讲带动图书销售

“我们这家店是1948年10月23日成立,从东北书店长春分店第一门市部起步,现在已发展成为吉林省最大的国有综合书店。”近日,长春市新华书店副总经理夏远达向《中国新闻出版广电报》记者介绍,书店主要经营图书、音像制品、电子出版物、数码电子、文化用品等商品,一到七楼建筑面积5500多平方米,其中营业面积3500多平方米。

记者在现场看到,书店一楼主要是文学艺术类图书和畅销书,这些书摆放有序,重要的图书还做了花摆,让读者进店就能看到喜欢的图书。夏远达最近比较忙,主要在和吉林大学、一汽集团、中车长客等单位对接《热血:东北抗联》这本书的销售。

“我们采取的销售模式是在一楼做这本书的花摆,进行一下重点突出,同时和作家李发锁一道,走进校园和企业宣讲东北抗联精神。”夏远达说,从3月22日起至今,已先后开展了7场宣讲活动,这不仅增加了图书的销量,同时传播了抗联将士的爱国主义精神。夏远达说,读者有当时就买书的,也有后来到店买这本书的,这种形式销售效果比较好。

长春市新华书店(重庆路店)去年还请到了畅销书作家马伯庸,他带来了《显微镜下的大明》《古董局中局》《长安十二时辰》《两京十五日》等作品,先后到吉林财经大学、长春大学进行了两场分享会,一下就销售了2000多本书。

多元经营开创新模式

夏远达向记者介绍,截至2024年3月末,长春市新华书店(重庆路店)在全市范围内,先后建立了多种形式的图书销售网点,同时书店还尝试进驻到商业综合体及餐饮行业。多种形式的网点书店,便利了读者购书,丰富了文化生活,同时,结合网点读者和群众的特点,逐步开展各种文化公益活动、绘本讲读等。

2020年至2023年,吉林省委宣传部和长春市新华书店(重庆路店)联合开展了“你选书,我买单”活动,4年间向省内高校和社区发放惠民卡和电子阅读卡6.7万张,配送的各类图书,受到了广泛的欢迎和赞赏。活动还为残疾人、孤儿、老人、环卫工人等特殊群体,送去了专业图书和精神食粮。

夏远达向记者介绍,2020年长春市新华书店(重庆路店)建立了新华书店家社群,与多个知名品牌合作,实现了线上线下联动的销售模式。2023年下半年,为鼓励和支持各数码产品生产厂家,同时也为了吸引更多知名厂家进店合作,为它们创造更好的销售氛围和营商环境,书店改变了合作运营模式。

长春市新华书店(重庆路店)为增加销售,陆续开展了新媒体营销。2023年12月28日,书店开展抖音直播带货。直播间带货范围辐射全国各地,最远发货到新疆、西藏,其间共发货1001单,码洋3.8万元。从2024年3月7日起,书店开展社群快团团业务,并新增加了12个微信群,目前共发货350单,销售5.2万元。

发展和改变的确实带来了更多合作机遇,从2023年下半年到近期,国内知名数码产品品牌厂家先后与书店签订了合作协议。多元经营实现了多条腿走路,打开了书店多元发展的空间,为消费者提供了更丰富的产品资源,3年共销售码洋1230万元。

将社会效益放在第一位

从2016年开始,每周六的13:30到15:00,在长春市新华书店(重庆路店)的三楼,公益绘本讲读活动都在这里举办,这项活动是面向7—15岁的孩子,由书店的3名工作人员担任老师,讲解国内和国际好的绘本,受到了孩子和家长的欢迎,已经成为书店的一个品牌。

2020年至2023年,长春市新华书店(重庆路店)举办了各类公益活动1566场。活动被国家、省、市级媒体多次报道。其中,2020年“致敬最美逆行者——长春新华人携爱与您同行活动”引起了社会舆论广泛关注。

2020年至2023年,长春市新华书店(重庆路店)也获得了多项荣誉和奖项,如“2019年吉林省服务农民、服务基层文化建设先进集体”“吉林省2021年优秀实体店”“维护劳动者权益优秀企业”等。

“我们始终将社会效益放在第一位,书店是党的宣传思想工作的重要传播载体、产业平台和服务窗口,是推进全民阅读、建设书香社会、满足人民精神文化生活新期待的主渠道、主阵地、主力军。”长春市新华书店总经理段海峰介绍,书店在实体店客流减少的情况下,2020年销售1.93亿元,2021年销售2.04亿元,2022年销售2.06亿元,2023年销售2.28亿元。4年的稳中有升,是书店全体员工团结拼搏、倾情付出的结果。