

敢想敢干善作善成,挖掘智慧零售“新动能”

莱西市新华书店:“数字化战役”的实干样本

■青岛财经日报/首页新闻记者 宋佳

通过网店和社群数据感知消费者习惯,预测消费趋势,调整产品供给结构,为消费者提供多样化、个性化的产品和服务……疫情期间,青岛出版集团莱西市新华书店转危为机,逆势增长。

为深入贯彻市委“作风能力提升年”活动精神,青岛出版集团坚持“建设国内一流现代文化企业、争当国有文化企业改革先锋”的目标,从内容、营销、创新、合作等维度全方位建设全媒体文化传播生态,以更高标准做强主责主业、加快转型创新、深化治理改革、构建开放合作生态圈,实现了社会效益与经济效益的同步提升。

其中,作为青岛出版集团全资子公司的莱西市新华书店表现尤为出色,疫情期间克服种种困难实现转危为机和逆势增长。在线下,保障学生用书需求;为87所中小学提供分书到校、送书到班服务;在线上,用好创新“冲击钻”,出新招、出实招,一季度利润总额完成全年任务指标的49.66%,成为全市跨越式发展的典型代表。

敢想敢干 挖掘智慧零售“新动能”

在疫情之前,智慧零售被认为是锦上添花的可选项;疫情期间,智慧零售成了不可或缺的必选项。

“家人们,走过路过别错过,今天主播给大家送福利。请将喜欢的书名打在公屏上,主播将为您详细讲解……”走进莱西市新华书店3楼电商直播基地,电商主播李欣娜的声音让人“一秒入网”,现实中直播间比网络中更“充实”。这片超过3000平方米的电商直播基地,承担着莱西市新华书店所有线上平台订单的配货功能,图书种类逾6000种。

网店拣货区和打包区更是热闹非凡。打包区不时传来胶带纸的撕扯声。莱西市新华书店网络销售部负责人赵佩云打趣地称之为“曼妙的背景音乐”。伴随着“背景音乐”,赵佩云在拣货区的货架和地面各配货分区间不停穿行,通过系统配货终端对照经过审核的下货单,快速搜索目标图书。

她告诉记者,电商直播基地这一隅天地里充斥着大家步履不停的创新尝试。赵佩云说,也数不清每天穿梭多少回,走过多少步,加班到晚上九、十点钟是常态,一切努力只为兑现高质量服务的承诺。

面对新媒体、新技术、新商业模式的竞争,莱西市新华书店将疫情危机变成了机遇,去年完成了结构调整以及智慧零售的软硬件打磨。

一方面,经营流量,拓展渠道。

本着“流量在哪里,我们就要扎在哪里”的原则,今年以来莱西市新华书店新增天猫店铺3个,拼多多店铺6个,搭建抖音专营店并实行常态化直播,实现多店铺协同发力。截至目前,莱西市店线上运营平台店铺共计19个,其中天猫店铺5个,京东店铺1个,拼多多店铺8个,抖音直播间5个,上线品种达到6000余种,通过电商ERP系统对各平台店铺进行大数据管理,实现了向专业化运营的转变。

另一方面,经营用户,挖掘需求,利用社交化客服,实现个性服务和精准营销。

智慧化零售打破了线上和线下单向发展的格局,除了在线上利用社交化客服进一步尝试个性化服务和精准营销,在本地市场,莱西市新华书店更是因地制宜,创新渠道打通社群运营。

各实体店品牌围绕不同的客群画像,推进“书店+”“文化+”等全平台经营模式的迭代升级,创新实践了管理输出等运营模式。书城、中心门市及各乡镇门店积极拓展小程序社群运营,通过“线上下单+线下无接触配送”的方式为顾客提供服务。

在应对各种疫情突发情况过程中,莱西市新华书店实现了传统电商、直播电商、社群电商多渠道

齐头并进,以拼多多、快团团为代表的社群营销也脱颖而出。这才有了今年上半的利润逆势上涨。

善作善成 搭舞台给激励筑“铁军”

武汉、西安、成都、潍坊、鸡西……最远的甚至直达新疆……自直播电商基地成立以来,越来越多的读者选择莱西市新华书店。在天猫店铺内有这样一条买家评价:“一如既往地五分好评,发货快,物流也快,宝藏店铺值得信赖。”好评如潮的市场反馈是对莱西市新华书店一直以来“事争一流、唯旗是夺”的团队建设的有力佐证。

网络销售部天猫店铺负责人迟文道至今记得“第一场大胜仗”:订单量8332单。面对突如其来的海量订单,团队成员全部加入“发货大军”,打包发货。“当时我们后台‘叮叮叮’的提示音接连不断,最快的时候几乎每分钟都有订单。在那一刻,我们的团队上下齐心,为确保读者早日收到书籍,我们放弃了午休时间轮流打包,大家毫无怨言,热火朝天的干劲和氛围至今仍令我备感自豪,这种互相激励的干事创业环境使我更加热爱我的岗位,我也将用实际行动和一番热忱在平凡的岗位上发光发热。”迟文道真诚地说。

人才是第一资源,是实现高质量发展的第一优势。队伍建设,是这支团队从一个胜利走向另一个胜利的基本保障。

从团队带头人到“00后”抖音小主播,在人才队伍建设上,谁是人才这一问题,莱西市新华书店一以贯之遵循“市场说了算”的理念,并持续优化人才发展生态。

在厚植“二次创业”根基,大胆启用年轻人方面,莱西市新华书店突出实践实干实绩导向,以干成事论英雄、以解决实际问题论能力。网络销售部实行竞聘上岗常态化机制,大胆启用“90后”的年轻骨干人才担任店铺负责人,为优秀人才开辟破格晋升通道,为年轻骨干搭建干事创业、公平竞争的平台。

在提升实效,优化完善考核机制方面,莱西市新华书店执行“日反馈、日整改、日报告”闭环机制。在部门内部进行每日销售之星评选,每月根据各店铺销售额进行配套考核激励。

在建设学习型企业,强化人才培养方面,莱西市新华书店也从来不敢懈怠。根据书业发展方向,采取“请进来”和“走出去”相结合的方式加大线上人才培养,组织人员到杭州电商基地学习,邀请同行业优秀运营人员手把手指导20余次,切实提高干部队伍电商应用水平,为拓宽线上渠道打下了坚实基础。

唯旗是夺 从城市地标到产业风向标

实体书店是莱西市新华书店的核心主营业务,做好实体书店经营工作,既是履行社会责任,又是发展产业的重要举措。在发挥实体书店公共文化服务功能的同时,莱西市新华书店也在不断思考书店的核心竞争力所在。经过多年创新积累,身为网红打卡地和城市地标的莱西市新华书店,又

有了一个新的身份——“产业风向标”。

在服务教育新模式上,莱西市新华书店通过消费大数据,实现了新突破——推出个性化定制,构建阅读学习、课程打造、创意活动等为一体的高质量服务体系,加速从教育产品提供商向教育服务运营商转变。在打造发行配送高品质“零距离”服务方面,莱西市新华书店全方位宣传、全过程推进,实现服务全覆盖,建立客户动态数据库,发行党史、简史学习资料2223万册。

以素质教育为抓手,莱西市新华书店引入多元产品加速业态融合发展。红黄蓝儿童成长中心、小名人围棋书法美术课堂等机构的加入,使其形成了亲子文化产业融合发展集聚地。此外,深耕加强选书荐书和品种压缩,打造“新型全民阅读服务体系”,开创“图书+”复合型营利新模式。有了流量、有了人气、有了人才……这些基础能力的沉淀,让莱西市新华书店在存量房产资源的盘活中,拥有了形成产业链的基础。其打造了电商直播综合性营销服务基地,与淘乐美、天天购等莱西头部电商在人才培养、短视频运营、直播带货、主播孵化、产品整合等方面创新合作。

如今,莱西市新华书店最核心的能力不仅是场景卖货的能力和货源的能力,而是一个平台化的服务能力——更快更全、更多样化地满足市场需求。这些创新探索,为实体书店的长远规划积累了宝贵的经验和有益的启示,在创造经济价值的同时,承担起了更多社会责任。

“在我看来,有影响力的实体书店一定是有精神内核的。其内核不仅体现在把好书卖给懂书的读者,更重要的是以文化资源,实现与受众的互动,让受众体验到获得感和幸福感。”莱西市新华书店办公室主任焦霞告诉记者。

在互动创新方面,莱西市新华书店联合教体局举办中小学生党史故事宣讲比赛、全市青少年学党史暨党史进课堂主题活动推进会;联合市委宣传部开展“新华书店”杯“学党史、奖积分”竞赛、积极参与文明城市联创共建、加入道德联盟开展积分兑换等各级各类公益活动25场次,惠及群众3万余人。

如今,“读书、买书、全民阅读”成为了莱西文化建设的一道亮丽风景,莱西市新华书店也实现了转型升级——一种从“做书店”向“做文化”的可复制的经验。

进击的莱西书店并未止步于此。在深度服务大教育的同时,聚焦大文化产业链,开拓市场化、综合性产品,加入山东省云采购平台和青岛市网上超市平台,参与教育图书、装备、信息化建设等项目。

莱西市新华书店党支部书记、董事长赵希涛表示,多年来,莱西市新华书店坚持与时俱进、开拓创新,特别是跟随青岛出版集团上市发展以来,莱西市新华书店更是进入发展的快车道,在转型升级、“互联网+销售”“线上线下”融合等方面走在了前列。“作为集团的全资子公司,莱西市新华书店积极响应集团‘二次创业’的号召,以开展‘作风能力提升年’活动为契机,严格落实‘严真细实快’要求,强化‘今天再晚也是早、明天再早也是晚’的理念,以一种坐不住、等不起、慢不得的紧迫感和使命感,迎着挑战上、顶着压力闯、奔着目标干,全方位推进书店转型升级,打造出具有鲜明时代特点和业态特色的空间项目,为集团未来发展打造核心竞争力。”

莱西市新华书店的生动案例成为青岛出版集团建设现代一流文化企业、持续锻造核心竞争力的生动注脚。从实体店到多平台网店,再到电商直播产业链,青岛出版集团在横向上持续对“物理空间”进行拓宽,在纵向上的思维之“墙”也被打破——国有文化企业领导力不断提升,机制活力和内生动力持续激发,高端开放的合作生态构建能力逐步形成,全产业链协同发展能力深度融合,品牌塑造和版权开发运营能力持续增强。

乘着“二次创业”之东风,青岛出版集团主动把握建设文化强国、出版强国的重要机遇,持续做强做优内容主业,构建全新营销发行体系,加速推进业态创新,以资本运作助力融合发展,持续强化人才强企、科创驱动、品牌引领,加快提升现代化治理水平。在此背景下,才有了莱西市新华书店稳中求变、变中求进的尝试,才有了其“数字化战役”的新思路和可借鉴的成功经验。



扫码观看视频新闻

直播已经成为工作人员必备技能。

打包间正在忙碌地打包,确保当天包件当天发出。



您的心事我愿意扛!

首页舆情

Homepage Public Sentiment

首页舆情是青岛首页传媒旗下的专业舆情服务机构,拥有专业分析师团队,提供舆情监测、报告服务、数据产品、舆情应对、活动培训等五大类价值服务,助力政府和上市企业建立良好社会关系和竞争力优势。

联系方式:
0532-68068327
0532-68068321

业务合作与资料索取
请扫描二维码



E 培训业务
专业培训
新媒体沙龙
论坛活动

C 数据产品
行业资讯大数据
服务平台
垂直行业榜单
数字剪报

A 舆情监测
舆情大数据监测平台
舆情预警服务

B 报告服务
舆情报告
信息整理报告
课题研究

D 舆情应对
舆情分析
媒体沟通与引导
舆情专家库