

# 逆境寻自救 政策助回暖

## 我省实体书店积极应对疫情创新经营模式典型选登

为帮助缓解疫情防控出现的经营困难,促进实体书店稳定发展,今年4月,省委宣传部下发了《关于应对新冠肺炎疫情影响支持我省实体书店健康发展的通知》,提出了支持实体书店发展的十条措施。我省各

市(地)新闻出版行政管理部门和实体书店积极行动起来,应对疫情影响,大胆探索,寻求自救办法,在摆脱经营困难、创新经营模式、实现线上线下同步发展等方面,进行了积极有效的探索,创造了许多宝贵的经验。

为此,本报记者采写了9家具有代表性的典型单位,将他们各自的成功经验推广出来,旨在支持实体书店回暖,为整个行业注入“强心剂”。

### 黑龙江省新华书城

#### 线上线下融合 打开市场空间

□本报记者 那可

“疫情发生以来,黑龙江省新华书城作为省内新华书店连锁经营旗舰店,时刻关注疫情通报,认真贯彻落实各级党委、政府决策部署,自觉践行国有文化企业的职责使命,及时增强线上销售业务,做好线上线下融合,降低疫情影响。”黑龙江省新华书城总经理李帅男介绍说,非常时期新华书城根据广大中小学生“停课不停学”的学习需求,及时做好优质教材的图书发行工作,开通“线上+线下”全新购买方式,快递送货到家,零接触,更安心。最大限度减少疫情对中小学教育教学的影响,解决广大学生和家长在推迟开学期间学习的实际困难。

与此同时,新华书城创新云端文化服务,关注消费者快速变化的文化需求,开展了系列线上文化课堂、视频荐书等活动,大幅满足了疫情期间在线上学习的文化需求,收获了千余名粉丝,并组建多个社群宣传经营。4月23日首个线上读书节,黑龙江省新华书城组织了多项线上活动,同时创新开展了首个云端作家进校园活动,特邀《魔方作文》作者喻兰老师,与孩子和家长们一同聊读书、谈写作,作者以网络直播的形式走近读者,活动设立了诸多互动和签名图书的抽奖环节,近千组家庭在线收看了本次直播讲座。

随着全国两会的召开、《习近平谈治国理政》第三卷的发行,黑龙江省新华书城积极发挥主渠道主阵地作用,全力开展宣传发行工作,第一时间在线下设置宣传专台,并为团购的客户提供送货上门服务,推出相关主题书单,线上线下渠道同步开通征订,展开精准销售,受到了党员干部群众一致好评,各个渠道抢购一空。与此同时书城积极与出版社保持沟通,随时关注掌握《习近平谈治国理政》第三卷中英文版的印制情况,保证后续预订的及时补给。

总经理李帅男坦言:“当前,书城仍面临很多困难与挑战。黑龙江省新华书城将发挥新华人创新、拼搏的精神,打造线上、线下、社群、直播、团购‘五位一体’的融合渠道,利用新技术、新模式创新成就新业态经营,突破疫情期间给书城带来的桎梏与低谷。”

### 同源文化

#### 研发新产品 强化网上新渠道

□本报记者 毕诗春

今年年初以来,疫情来袭,包括图书出版、销售行业在内的各类企业门店,均受到了不同程度的影响。而黑龙江省同源文化发展有限公司面对疫情、生产、销售、资金等诸多困难,及时研发新产品,强化网上新渠道,疫情期间,销售业绩却逆市上扬。这样的业界成功案例,是如何做到的呢?就此,记者采访了黑龙江省同源文化发展有限公司董事长崔钟雷。

“我们黑龙江省同源文化发展有限公司是全国最大的儿童、青少年文化创意内容提供商、出版提供商。疫情袭来,公司积极寻找自救途径,及时研发新产品,强化网上新渠道,使企业整体销售迅速改变被动局面,在我们的努力下公司的京东店铺迅猛发展,取得了很好的效果。”崔钟雷说,今年2月,公司着眼青少年教育,举办了线上读书的公益活动,向社会免费开放小笨熊阅读平台,为少年儿童提供海量的阅读和教育内容。据初步统计,疫情期间享受免费阅读人数达到9万人、点击人数达12万次,我们的小笨熊阅读平台也受到了广泛的好评!

今年3月,同源文化作为国家《3-8岁儿童分级阅读指导》行业标准编制工作的参与单位,崔钟雷受聘为该标准制定工作专家组专家,积极参与儿童的分级阅读标准制定工作。该标准的研制,将填补我国少儿图书发行标准化的空白。“3月份,我们还推出了原创图书《我们的身体》《我们的中国》等多个系列产品,同时,对精品项目《疯狂的十万个为什么》进行了内容升级和创新。我们搭乘上京东商城物流畅通的‘快车’,积极拓展我们的京东自营销售媒介优势,由此获得了销售业绩稳步提升的保障。此外,我们还进军了‘抖音’线上直播宣传平台,并联合各大微信公众号进行广泛推广,展开了全面的线上融媒体营销推广模式。”崔钟雷说,同源文化在2020年上半年实现了销售增长的新跨越,对比去年同期,总销售额增长了20%。

“今年4月,我们公司各个部门通过多渠道的协调和攻关,使公司销售取得令人欣喜的效果。”崔钟雷说,特别是在客户、线下超市销售迅速下降的情况下,企业迅速改变经营策略,调整经营模式,同时,及时研发新产品,强化网上新渠道,使企业整体销售迅速改变被动局面,仅公司经营的京东店铺,就取得了令人欣喜的销售业绩。据不完全统计,今年4月,仅京东网上销售就比去年同期销售增长数倍。

### 哈尔滨市学府书店

#### 瞄准“小众” 邮寄教材过万

□本报记者 那可

哈尔滨市学府书店是一家坐落在学府路黑龙江大学附近的零售企业。面对今年新冠肺炎疫情冲击,学府书店“近水楼台先得月”依托服务高校优势抓住市场空缺推动发展。

学府书店总经理张修龙介绍,3月23日学府书店正式复工,随着快递行业的复工复产,学府书店在天猫和京东开设的网上书店也迅速步入正轨。但由于学府书店网上书店与实体书店进货渠道相同,学府网上书店所能达到的折扣与全国知名图书销售网站所能提供的低折扣无法相比,因此在价格上没有竞争优势。但是学府书店作为一家1980年成立,经营超过40年拥有30余万种图书的实体书店,拥有种类齐全的图书,尤其是一些年头久,市面上不容易找到的“长尾品种”获得固定读者群体青睐。今年上半年学府书店敏锐地盯着这个很小的市场空缺,抓住“小机会”卖出一些专业性强、收藏价值高,同时网上主流销售平台稀缺的图书。

“书店复工以来,学府书店顾客稀少,复工最开始几天销售额几乎为零,考虑到书店营业面积8000余平方米,员工115人,员工工资成本加上水电费用,人不敷出。”总经理张修龙介绍,4月哈尔滨市疫情出现反弹,出行人数急剧减少,书店客流再度出现急剧下降的情况。但在这样的大环境下,学府书店依然坚持开门营业,尽最大努力做好店面销售服务。转机出现在今年4月,由于高校大学生网上复课,学府书店承担起为书店周边的黑龙江大学和哈尔滨理工大学两所高校部分学生邮寄教材的业务。

张修龙说,过去卖大学教材手把手把书送进高校就可以了,但今年的情况非常特殊,需要邮寄教材的学生人数超过一万人,对于书店来说也是一个极大的挑战。大家在一起策划过诸如电话联系、建微信群汇总管理等办法,但是因为客户群体庞大,这些办法均没有办法高效准确达成目标。4月底学府书店在微信公众号上开设有赞商城,专门为大学生搭建的服务平台。但由于教材的特殊性,书店从出版社进教材的进货折扣很高,而且为全国各地的大学生邮寄教材时书店还有承担一定的运输成本,销售教材的利润其实也是微乎其微。但学府书店作为一家拥有悠久历史和良好口碑的国企书店,在困难时刻我们要承担起这样一份社会职责。这一次挑战也等于给书店经营管理者做了一次培训,大家要继续开动脑筋不断创新经营,依托高校优势努力寻找新增长点。

### 诚成文化

#### “爱心卷”赠送全省十万考生

□本报记者 杨宁舒

2020年,突如其来的疫情给实体书店带来了巨大冲击,但同时也成为企业历练的试金石。成立16年的佳木斯诚成文化发展有限公司,是我省中小学教辅图书研发工作室和省级图书批发企业,疫情期间,他们积极行动,为全省初中考生编写并无偿提供“爱心卷”,同时开启了新的营销模式,与民营实体书店共克时艰,走出了一条新的发展之路。

佳木斯诚成文化发展有限公司总经理王刚介绍说,抗击疫情期间,诚成文化为解决员工后顾之忧,始终坚持全额发放工资,这样既稳定了军心,又提高了员工的工作积极性。学校不能正常上课,为满足初中毕业学年的师生对网课学习效果检测的需求,诚成编辑室向权威教师约稿,三审五校,分区域制作了电子版系列中考模拟“爱心卷”,免费赠送全省初中考生用线上模拟考试,得到了全省广大师生的好评。全省除哈尔滨地区以外,80%以上的初中学校使用了该“爱心卷”,约有十万考生受益。

由于疫情影响,越来越多的师生形成了线上购书的习惯,对我省民营实体书店形成了冲击。为此,诚成文化加大对网上商城的开发投入,联合下线经销商开展线下,线上存储免费获得《高效提分卷》的活动。王刚说,《高效提分卷》是诚成文化精心研发,几年来持续盈利,并受到广大师生真心认可的超高品质中考模拟试卷。公司不记成本和利润,

将《高效提分卷》以极低的价格供给经销商,提高实体书店的操作空间。顾客只要在当地经销商书店或诚成微信商城存储400元,均可免费获得一套《高效提分卷》。储值卡常年有效,同时我们还要继续做好增值服务,比如提供专业性购书指导,体现教辅的实效性,既为顾客节省时间,同时又给了他们的钱花在实处。再比如,线上线下商城都要做到图书品种全,具有更多的选择性,针对存储读者定期推出各种优惠活动,最大限度让利消费者。

王刚说,下一步,我们还要更加细致地了解读者的消费习惯,进一步与我省各地区实体书店加强合作,让存储金额实现线上线下同时使用。此外,为了帮助公司的经销商走出困境,诚成文化在资金困难的情况下,主动免除了所属下线200余家实体书店的邮费,合计四万余元,有效地帮助了实体书店复工复产。

### 易闻思修连锁书店

#### 图书借购升级 社群直播营销

□本报记者 董盈

面对疫情带来的冲击和影响,哈尔滨市易闻思修连锁书店积极调整营销策略,通过对馆店借阅服务再升级,开通“图书外卖”服务,开展社群直播、抖音宣传书店文化品牌等,实现线上线下双向突围。

易闻思修·中央书店与哈尔滨市图书馆推出“喜阅借购”活动,读者只要持哈尔滨市图书馆借书证,即可在中央书店借阅最新出版的图书。疫情期间,活动服务实现再升级,读者在书店就可以直接办借书证,方便读者借阅。此外,疫情期间,书店携手省图书馆推出“绿荫服务百姓借阅”服务,持省图书馆借书证就可到易闻思修·万象汇店把书借回家。“这种‘图书馆链接书店’零距离全新借阅模式,既能满足读者对新书的阅读欲,增强读者的粘性,同时也促进了图书馆与书店之间互惠互利和资源共建共享。”易闻思修·中央书店总经理韩晓光说。

疫情期间,北京等地书店纷纷推出“图书外卖”,易闻思修连锁书店大胆尝试,中央书店、万象汇店,金莉莉店陆续开通美团“图书外卖”服务,成为冰城首家外卖送书的书店。读者可在美团APP中搜索书店名称,只要配送范围为距离书店3公里内的读者,就能在30分钟左右收到图书,享受送书上门的便捷服务。图书种类涵盖文学社科类、艺术外语类、科技工具书类、儿童教辅类等,还可选购文具礼品。韩晓光告诉记者,这一跨界营销为消费者开启了全新的消费体验,更多门店也将陆续上线外卖送书服务,并不断丰富图书品种,最大程度地满足大众的选购需求。

针对微信群中的不同客群,易闻思修连锁书店开展了一系列的社群直播活动。韩晓光介绍说,书店加强与出版社的合作,为读者提供丰富多样的直播内容。例如,在儿童读者群中直播讲绘本,指导家长如何进行亲子阅读;在阅读群中,邀请李尚龙等畅销书作家进行分享;在各个门店的读者群中进行音频直播,感兴趣的人可到书店的“微小说”中购买,还有抖音直播带货等,给书店带来了新的销售增长点。此外,书店在店内开展关注易闻思修书店官方抖音账号等附属粉丝活动,通过书店官方抖音号了解好书推荐、心仪好物、地域文化、选书技巧等文化资讯,宣传易闻思修的文化品牌,吸引更多读者走进书店。

“疫情无疑是实体书店的严峻考验,但也是书店转型升级的一个契机,如何将线下经营与线上销售更好地结合,这将是我们书店人一个新的课题。”韩晓光说。

### 大兴安岭地区

#### 多举措帮扶助力书店纾困

□耿涛 本报记者 董盈

面对新冠肺炎疫情对实体书店造成的影响,大兴安岭地区结合本地实际,积极应对,通过实地调查研究,对实体书店给予政策扶持等多方面的帮扶,鼓励、帮助书店探索线上销售模式,缓解、减少疫情带来的冲击和损失,帮助实体书店走出困境。

为详细了解本地实体书店的经营状况,大兴安岭地区委宣传部组织全区宣传系统认真学习研究《关于应对新冠肺炎疫情影响支持我省实体书店健康发展的通知》(2020-63号),由地委宣传部牵头,联合市场监管局、文旅局等部门组成调查组,多次深入各实体书店进行实地走访,对书店由于疫情导致的成本增加、收入锐减、资金流断裂等情况进行深入了解和分析。

大兴安岭地区积极协调各县(市)区委、政府对实体书店进行多方面帮扶。据介绍,加格达奇区对加格达奇区新华书店实行职工养老保险基金单位部分免一年,失业保险金单位部分免半年、返还一年的优惠政策,同时减免书店办公楼取暖费等费用,有效减轻了书店的经营压力;大兴安岭地区有关部门主动帮助该书店联系对接出版社,进一步拓宽书店的货源渠道;疫情期间,全区多家单位在该书店征订各类图书500余册,用于农家书屋、职工书屋、读书阅览室的图书更新,帮助书店增加收益。加格达奇区新华书店经理简旭告诉记者,各种帮扶措施对书店走出困境帮助很大,书店疫情期间也在通过拓宽线上购书渠道、公众号荐书、参与读书活动等促进销售。

此外,大兴安岭地区积极探索线上销售模式,鼓励、帮助企业开展线上售书。据了解,地委宣传部以全区深入开展“兴安万里·阅读有你”全民阅读活动为契机,充分利用宣传部门官方微博公众号、广场电子屏、抖音等平台,在龙江读书月期间,每天发布全区各类图书的优惠信息,让读者第一时间掌握书店库存及品种;积极宣传新购进一批党建文献、社会科学、文化教育、科学技术、少年儿童类图书,鼓励机关干部、中小学生等积极参与“优惠售书”活动。大兴安岭各级政府采取“消费满减”方式,与“北极珍品汇”电商平台合作,面向全区人民分三次共发放优惠券200万元,一些实体书店也加入此次优惠券发放活动,带动了实体书店的销售增长。

### 哈尔滨市慧文书院

#### 线上精彩活动增加读者粘性

□本报记者 杨宁舒

哈尔滨市慧文书院文化传媒有限公司,是集直营连锁、图书分销、图书研发、网上书店购物商城为一体的专业化图书公司,拥有一家大型综合体验式书店慧文书院,六家社区店“十点书房”汇文书愿等,以及十余家连锁书店。疫情期间,公司积极面对经营困难,通过开展丰富多彩的线上阅读活动,带动图书网络销售,由于读者粘性增强,购书热情不减,企业很快走出疫情影响的困局。

该公司总经理白云鹏介绍说,2010年慧文书院投入网络,打造book521爱书网,在淘宝、京东、当当等开设网店,形成网络布局和品牌影响,拥有固定读者群体。由于慧文书院日常的朗读者、读书会、社会实践活动、各类文化主题活动等,在读者中接受度很高,参与者众多,因此读者对购买图书的热情并没有受到太大的影响。

疫情期间,慧文书院将线下每周举办的慧文书院摆渡船朗读者、摆渡船读书会、摆渡船沙龙、中华传统文化社会实践活动等品牌活动,转移到了线上,在其公众号、微信群、摆渡船天天航班微信群等平台,增加与读者的云上互动,不但将已有的忠实读者锁定,还将参与的人群扩大到全国。

据介绍,慧文书院于2014年发起并成立了“北方书业联盟”,2016年升级为“兴国书业联盟”,该联盟紧跟时代发展,把握书业趋势,转型、升级、跨界、O2O、重构书业模式,打造新闻出版产业新业态。由兴国书业联盟搭建书业联盟平台+互联网的新零售模式,线上汇集在线教育、数字阅读、有声听书、数万种图书和商品,打造Book521爱书网电子商务平台;线下与全国数十家知名出版单位、文具文创生产厂商、教育机构达成战略合作伙伴,与不同省份、不同城市、不同书店强强联合、结成联盟,业务已涉及23个省、5个直辖市,600多个地区,3000多家实体书店。

为企业陆续复工复产后,慧文书院于今年6月至7月期间,分别在陕西、江西、四川等省召开了招聘会,通过分享经验和搭建平台,将目前合作的实体书店数量增加了近150家。

### 佳木斯市长城书店

#### 图书外卖促“升级”

□本报记者 那可

“从疫情开始至5月,印刷厂停工、书店关门、物流中断,图书出版行业和书店举步维艰。据实体书店联盟组织‘书萌’对全国1021家书店的调查,受疫情影响,春节期间90.7%的书店选择歇业,超99%的书店没有正常收入,7.62%的书店表示坚持不到3个月就面临倒闭。”佳木斯市长城书店负责人伊恩东介绍,面对疫情,长城书店不等不靠,通过多方调研,借鉴发达地区书店创新经验,转变经营方式,实现线上、线下同步发展。

伊恩东介绍,针对群众宅家防疫有阅读需求实体书店不能满足的情况,长城书店抢抓机遇,先在互联网平台美团上建立了“长城书店美团店”开展了图书外卖业务。后又开发了“长城书店网上图书商城(微店)”,升级了微信公众号(ccsd长城书店),使长城书店从传统的实体书店,升级为“实体店+网上店”的新零售书店。线上书店的开通使长城书店丰富了为读者服务的功能和方式,通过手机微信浏览下单,市内无接触配送,外地邮寄等方式,确保企业正常运转,确保员工生活有保障。

长城书店还抓住“4·23”世界读书日、五一劳动节、三江桃花节、六一儿童节等重要时间节点,推出线上好书推荐、惠民图书展销、本土作家线上签名售书、读者微信群内秒杀售书等活动,促进了全民阅读活动的蓬勃开展,也激发了广大读者的购书、读书的积极性。伊恩东表示,线上线下一体的新零售和多元化经营也许是民营书店的必由之路。图书依然是书店内容产业的核心,但书店依据多元布局将人流转化为客流,焕发生机。即由图书销售到营造社群,人们在书店喝咖啡、交朋友,书可以转化成一种媒介,连接你的内心和想往。书店不仅卖书,更贩卖一种生活方式和价值哲学。利用互联网,把这种生活方式拓展到更广的空间。

当前佳木斯长城书店已进入正常营业状态,实现了线上、线下互相联动,同步发展的良好局面。伊恩东说:“虽然还没有完全实现扭亏为盈,但长城书店有信心通过创新经营方式坚持下去,为促进佳木斯市经济复苏,文化繁荣发展,稳就业,保民生做出我们新的贡献。”

### 大庆市新华书店

#### 定时推送信息 抢抓线上销售

□本报记者 毕诗春

“2020年受新冠肺炎疫情的影响,大庆地区各新华书店销售都有不同程度下滑,3月中旬各店开始复工复产,全体员工积极探索主动求变,多措并举拓新路,努力开创新的局面。”大庆市新华书店办公室主任王天一说,复工复产的首要工作是全力做好本市学生在家学习的保障工作。

按照黑龙江出版集团有限公司要求,大庆市新华书店紧急成立疫情防控期间教材发行领导小组,采取“分时段、分片区、分学校”的方式,实施错峰配送,送达学校,加强督促配送中职工的日常防护,确保教材配送安全,教材发行有序。通过黑龙江出版集团有限公司官方媒体平台,指导师生免费下载黑龙江省2020年春季人教版教材,全力做好学生在家学习的保障工作。

“另外,我们利用新技术、新模式打造了‘五位一体’的新业态。”王天一说,部署业务、部门、企划部融合线上、线下、社群、直播、团购“五位一体”新渠道的销售模式,打造新业态。开设抖音、快手官方账号,以短视频、照片的形式宣传新华书店品牌,定时推送图书信息,抢抓线上销售。1~6月大庆市店中心门市和大庆书苑开展线上销售教材,中心门市线上销售11.42万元,大庆书苑线上销售9.41万元,龙凤书店线上销售8.2万元。

王天一告诉记者,第25个“世界读书日”期间,大庆市新华书店把全民阅读活动移到线上,组织开展形式多样的系列活动。开展了“阅读的力量·我的书架”活动、“山河无恙,人间有情”征文活动,通过活动为中国加油。“六·一”期间,新华书店还开展了“大手牵小手·我们一起走”活动,让参与活动的孩子们,到大庆市新华书店购书享受折扣优惠。

**文化观察**

#### ■本版宗旨

直击社会文化热点

思考当下文化现象

弘扬社会主义核心价值观

