

论市场经济条件下新华书店的服务创新

胡昌华

(河南省潢川县新华书店有限公司 河南 信阳 465150)

摘要:新华书店长期以来是党的宣传、文化阵地,是传播社会主义精神文明、弘扬社会主义先进文化的创口,肩负着各个时期的党的大政方针纲要、领袖著作、优秀文化作品、政治读物的发行任务。受市场经济的影响,新华书店将面临全新的市场行情,例如竞争对手骤然增加,出版物品种的选择余地扩展,出版物市场变为买方市场。在此情形下新华书店如何才能赢得更大的发展、生存空间,保持、创造其竞争优势?基于此,本文主要综述了新华书店在市场经济条件下的服务创新的相关观点和看法。

关键词:市场经济条件下;新华书店;服务创新

随着市场经济的完善和建立,当代中国由新华书店独揽中小学教材以及各种出版物的发行权成为历史。新华书店是宣传党的中心思想的阵地,在建设社会主义精神文明中有重要的职责。在市场经济条件下,新华书店如何在激烈的市场竞争中保持、发挥其主渠道作用,是每位新华书店工作人员应深思的问题。

一、市场经济对新华书店的服务提出了新的要求

计划经济时代,新华书店是独家经营,就全国范围来讲,图书品种相对缺乏。当时也要求新华书店为读者提供服务,但因缺乏竞争力和压力,虽然有服务,但比较形式化,更谈不上服务的档次和水平。当时新华书店的角色是经营图书的典型的官商和坐商。自1982年以来,经历了三个阶段的改革我国的图书发行业开始转变为市场经济,一个将国有书店作为主体的多流通渠道、多经济成分、多购销形式的出版物流通体系逐渐形成,打破了新华书店的垄断局面,同时赢来了更多的挑战^[1]。如今出版物的市场结构已经明显发生改变,出版物的载体已经实现了多种介质出版并存的情况,阅读方式也出现了离线阅读、在线阅读等,出版物的读者、销售者、生产者均无法和往昔相比。面对各种新事物的出现以及各种挑战,新华书店如果还是以官商或坐商的姿势出现,势必会被竞争对手打败。想要在如今的市场经济中获得主动权,新华书店必须对其经营体制进行变革,改变发行模式的同时进行服务创新。要创建将品种质量作为中心,以读者的需求为导向、优质服务求效益的组合策略争取最大的市场份额,保证其竞争优势。

二、市场经济条件下新华书店的服务创新措施

想要服务创新,就需要拓展新的内涵。市场经济条件下新华书店安身立命的关键就是服务,优质的服务不是抽象的、笼统的,必须是广大读者易于感受的、摸的着的,有和时代发展需求相符的、适应市场竞争的需要。这就需要新华书店为读者提供有效的服务,既要传统的周到细致、真诚待客的优良作风表达出来,又要依据当地的形式需要不断进行新内涵的扩展,保证在任何情形中新华书店均能获得广大读者的支持、信任。新的服务内涵应包含下面几点:

第一,最广泛的争取读者,给予全面化服务。市场经济条件下,新华书店必须在战略谋划、观念树立、方法操作、思路确立、措施选择上全方位、全层面的对读者需求进行考虑,给予读者全面化的服务。通常读者的要求均比较实在,希望新华书店提供的出版物品种齐全、丰富,价格合理、质

量可靠,希望书店人员的服务能热情周到、并能提供各种方便,且信守诺言。基于此,新华书店必须保证品种最齐全,货源最充足,只有这样才能让读者觉得只有新华书店能买到其所需要的物品。在经营品种上需要勤添快补,并及时做好推介新品种的准备,让读者感到每次到新华书店都有新发现、新感觉、新收获。另外必须开架售书,开放经营,超市模式运作,让读者觉得只有新华书店是自己最信任的书店,自由选择较为便利。同时必须经常主动的吸纳、听取读者的意见,不断进行改进和调整,让读者觉得在新华书店受到了极大的尊重和最热烈的幻影。通过上述几点,让读者在对众多出版物发行渠道进行比较时,能最快的选择新华书店,觉得只有新华书店才能提供做全面的服务,让要买书找新华书店意识成为社会共识^[2]。

第二,不断培植、发掘读者群,给超前化服务。由于读者群相对有限,因此在市场的竞争中,众多传播媒体会对读者群进行争夺。从经销商角度看,读者群是无限的,只要你主动争取、主动发现,又能获得扩展。因此在无情的竞争中,新华书店想要获得主动权,必须下功夫、下力气,不断培植、发掘读者群,不断对市场份额进行扩展,开辟新的增长经济的点。在中小学教材辅助读物发行方面,面临的冲击较多,因此更应该不断培植、发掘读者群。想要做到这些必须实施超前化服务。因此新华书店应对基本读者群和各路商家基本的韬略进行分析,善于发现其他商家的工作盲点、弱势,主动把握出版物市场可拓展的度,另外应主动掌握不同读者群的需求特征、购书频率、地理分布、购买能力、兴趣爱好、阅读习惯等,为读者进行导购工作,或给予送货上门等工作,总之要培植、发掘不同的读者群,新华书店必须主动出击,善于实施超前化服务。

第三,强化书店的文化氛围,给与人文化服务。新华书店有家喻户晓的品牌形象以及悠久的历史,在新的市场经济条件下,要想使品牌形象永葆春色,必须拥有其独特的个性。首先,新华书店是国有书店,因此在同行中,要有表率、主导作用。其次既然精神产品是新华书店的经营内容,不同的知识层次的读者是服务的对象,必然和物质产品买卖的场所不同,应依据其精神产品的独有性创造经营环境。上述两点决定了新华书店在外观设计,出版物的堆放、陈列,店堂摆设,员工的衣着、服务方式,服务用语方面的都应强调文化气息,实施独有的、特色的一种人文化服务,将浓郁的文化氛围进行突出,让读者能充分享受情感的熏陶以及精神的愉

悦。

第四,应对不同的读者群进行巩固,给予全程化的服务。当绵绵不断的读者想起并光顾书店时,新华书店就有了固定的客源,进而拥有了基本的支撑以及稳定的市场。而给予读者全程化服务是较为重要的手段,现实中,为读者提供售前、售中服务时,新华书店比较重视,也比较讲究,但在售后服务方面有所缺乏。而新华书店能否招揽或扩展回头客的重要一点就是售后服务质量的好坏,因此想要巩固、稳定各种读者权,书店不仅需要将售前、售中的服务做好,还需要重视售后服务。可以通过创建读者练习卡,给予固定读者优惠制,定期对读者进行走访,定期召开读者座谈会或联谊会、举行读者沙龙、对某人们的出版物进行讨论等措施,并不断进行丰富和完善。通过上述措施,新华书店不仅能和读者创建友好、长期的合作关系,还可以在书店中充分展现读者的表现欲、参与欲以及成就欲望。

第五,进行高效化服务。科技的不断进步,尤其是电子信息技术的高速发展,读者对书店的服务效率要求不断提高。如果不与时俱进,给予读者高效化的服务,那么就无法扩大、巩固读者群。因此新华书店应积极介入到电子商务领域,例如通过电脑联网售书,出版社和批销商之间联网等^[9]。

第六,进行知识化服务。新华书店不仅是集中买卖出版物的场所,也是重要的传播知识、信息的阵地。想要深度挖

掘、扩展书店业务广度,就必须要在新华书店的工作中进行知识化服务,其服务包含文化品位以及知识含量。要达到上述要求,新华书店必须重点培养、造就高品位、高素质的发行人才,使全员尤其是和读者直接打交道的营业员做到两学会(学会操作电脑、学会说普通话),三把握(把握书店的可供求购的整体情况、把握出版物销售和生产的基本态势、把握读者的购买心理),四熟悉(熟悉上架的各种出版物的内容梗概、定价、作者、出版单位等基本情况、熟悉店堂中上架的出版物的门类和品种、熟悉各种出版物的存货情况、熟悉同种出版物不同版本的比较)。要求服务人员具有丰富的知识,知书懂书、会对书进行推销,以高质量和高素质的服务赢得读者的青睐。

综上所述,时长经济条件下,新华书店唯有进行服务创新才能为读者提供高效、快捷的服务。

参考文献:

- [1]于建嵘.新华书店:如何将体制性资源转化为经营优势[J].人民论坛,2019,000(008):128-129.
- [2]季爱平,金小力.文化责任与改革发展:浙江省新华书店70年发展回望[J].出版科学,2019,027(006):74-81.
- [3]刘念,闫玉刚.实体书店的智能化发展策略及优化路径——以新华书店为例[J].科技与出版,2019,300(12):55-59.

(上接第41页)

可通过设立单独的会计部门,负责相应的会计核算,另外,还可设立兼职或专职的财务岗位,并严格依据财务管理制度开展相应的财务工作,使得社区医院的收支核算管理更加规范。对相关人员进行针对性培训,以便促进管理人员的知识水平得到显著提高,使其能够在较短时间内掌握社区医院的经营状况,并采取科学的核算方法进行会计核算。加强财务方面的监督,定期进行收费票据、物资及现金等的监督检查,若存在问题应及时查找原因并予以解决,从而使得社区卫生服务机构的各项活动均能够顺利开展,其公益性得到充分体现的同时医疗服务水平得到同步提升。此外,为了进一步提高社区医院的经济效益,保持可持续发展,应通过缩减经营成本的方式提升其效益,如,通过对目前成本应用中的浪费情况进行分析,并找出针对性的成本控制方案。在基层中可通过实行药品零差价的方式,保证社区群众基本的医疗需求,同时从专科方面提高社区医院的医疗收入,如口腔科等。在为群众提供较为满意的医疗服务的同时,社区医院的医疗水平也得到同步提高,从而达到经济效益与社会效益的显著提升。在进行经济管理期间,社区医院还应注重对人才队伍建设,在积极开展高素质人才招聘的同时还应注重对现有人才的培养,以便能够建设一支具备高素质、专业化的医疗队伍,从而做好财务、人事及行政等方面的管理工作,促进工作效率及质量的显著提高,使得社区医院能够保持高效率运转。

第三,加强标准化建设。通过采取系统的标准化建设的

方案,使得社区医院在人员构成、医疗设备、卫生服务水平、规划布局以及经济管理方面均能够达到社区卫生服务机构的标准化需求。通过积极创造条件使得医院的信息系统得到进一步完善,借助信息技术促进医院经济管理水平的提升,达到对财务实行规范化管理的目的。通过采用现代化的财务管理理念与方法,能够使得财务监督职能得到加以强化,并针对自身发展提出更加科学性、合理性的应用建议。

综上所述,社区卫生服务机构是我国医疗体制改革下的产物,并能够实现社区群众的预防免疫与便捷就医。但目前,我国大多数社区医院仍存在经营困难的情况,且其医疗服务水平相对较低。因此,应通过采取合理、有效的经济管理方案,通过对经济管理制度进行加以完善,进一步提高我国的标准化建设,提升社区医院的管理水平,使其资金困难的情况得到有效解决,从而达到提高医疗服务水平,保障社区群众身心健康的目的。

参考文献:

- [1]薛镭,安娴,王峥,等.我国社区卫生服务机构开展医养结合服务的可行性研究[J].中华医院管理杂志,2019,35(7):529-532.
- [2]叶志君,温尔刚,田中,等.大型三甲医院与政府联合举办社区卫生服务机构运作模式分析[J].中国卫生事业管理,2020,37(1):13-15,46.
- [3]刘海兰,何胜红,雷光和,等.东莞市医疗卫生体制改革现状及发展建议——以深圳罗湖为鉴[J].中国卫生事业管理,2019,36(4):241-243,254.