



徐申



石晨



贾嘉



陈以

**徐申** 王府井书店一层经理  
**石晨** 王府井书店生活组主任  
**贾嘉** 王府井书店英语组主任  
**陈以** 王府井书店二层少儿部营业员

在服务读者时，王府井书店的员工不断开创新方式。其中，书店三层销售部自制图书推介视频的方法，不仅促进图书销售上升，而且提升了服务质量。人们常说，创新很难，特别是一线员工，搞创新对他们来说更是天方夜谭。对于各种服务行业中的“微创新”有多难？王府井书店的员工有话要说。

# “微创新”没有传说中的那么难

□本报记者 盛丽文/摄

## 制作视频让服务升级

徐申：2011年至2014年期间，我担任过书店三层经理。这层员工近30人，包括营业员、收款台工作人员、办公室工作人员，还有收货人员。经营的图书种类包括，语言学习类、汉语研究类、工具书、生活保健类、体育类、进口原版图书港台版图书。在书店，我们以前也会播放介绍、推荐图书的视频，但播放的内容都是根据出版社提供的视频资料。可以说，播放的内容和想要的结果常常不匹配。所以，我们产生自己动手制作图书推介视频的想法。变被动介绍为主动介绍。第一次制作的视频推荐的图书，是一本即将清退的图书。但没想到，经过我们自己重新制作图书推介视频后，这本书变为畅销书。原来，员工和读者只是一对一服务，加上视频后，服务升级变为一对多。三层销售部还曾获得北京发行集团颁发的“五星集体”的称号。这荣誉是对大家的肯定也是鞭策。

## 让读者更直观了解书籍

石晨：生活组现在有营业员5名，图书品种有15000种。通过制作图书推介视频，可以让读者更直观地了解图书的精华内容，让我们的服务更到位。现在视频制作小组包括我共4个人，有着各自需要完成的任务。白瑞负责图书介绍的文字稿，我、马竹君和乔瑞雯负责设计制作。去年，我们最新制作的推介视频，也很成功。当时，我发现生活组新到一本图书，和以往的生活类图书不太一样。主要介绍的是一种生活理念，所以我想到将它制作成推介视频。经由制作小组一致通过，视频进入制作过程。白瑞先根据图书的内容，写出千字介绍。之后，开始设定拍摄内容。我们选取几个不同的场景和表现内容，来具体展现这本图书的精华。我们感觉这次的拍摄很像是在制作一个微电影。经过一周，作品终于完成。通过图书推介视频，这本书也成为三层生活组最畅销书籍第一名。

## 高质量服务是销售基础

贾嘉：很荣幸的参与过图书推介视频的第一期的制作过程。2012年，有一本英语词汇的书籍，其中附带一张VCD光盘，读者反映视频的传播方式，更新颖、更易于了解书籍。于是，在徐申经理的带领下，开始尝试自己制作图书推介视频的服务方式。我们第一次制作视频的图书，是一本英语口语书。我根据这本书的内容特点，开始撰写图书简介。完成后，开始和徐经理拍摄图书推介视频。拍摄地点在书店7楼，为能让拍摄更顺畅，我们还事先把要说的文字打出来，制作一个简易的提示器。然后，徐经理找来摄像机拍摄。因为没有拍摄经验，拍摄过程也颇费一番周折。比如，摄像机的位置摆弄过很多遍才确定，有时候还会遭遇不断的NG。但我们还是很努力地完成了。经过半天的拍摄和徐经理一天的制作。一段图书推介视频完成。播放的时候，还挺有成就感的。

## 和读者建立信任很重要

陈以：我在王府井书店已经工作6年，现在我负责的图书是少儿类，我负责其中的40个货架，包括6000余个品种。图书陈列方式、新不新颖……这些都是读者关注的方面。作为一名书店的营业员，在日常的工作中，我不断总结着服务的方法。我觉着，在服务中，首先要和读者建立信任感。比如，一位读者买书时，他的书单上有些书没有，这时他找到营业员，你要根据读者的需求，来为他推介，这样，信任感会慢慢建立起来。在服务的过程中，我也建立不少老读者群。其实，书店的员工们都在竭尽全力帮助读者解决困难。比如，以前，在影像部，一位读者在书店买的软件，但怎么也安装不上，就给我们打电话，同事张佳下班后就给他安装。我刚才少儿部半年多，这个部的特点是图书种类比较多、服务对象特殊，所以需要我尽快的熟悉业务、提高技能。我也在不断提高着。

## 【边聊边论】

### 财务工作者如何管好每分钱？

被访者：田海军 记者：马超 通讯员 耿秀彦/摄



财务工作者如何管好每分钱，严控财务支出，为公司创效？本报记者就此与全国巾帼建功标兵、中建一局五公司财务总监田海军进行了对话。

记者：请您简单介绍一下自己？

田海军：我是1992年毕业的，已从事财务工作22年。现在是高级会计师，在中建一局五公司任财务总监。我这个人比较专一，所以一直在一个单位服务。工作这么多年，我也获得了中国建筑优秀员工、中建一局集团先进个人、中建一局集团优秀财务总监、“中建一局集团理财能手和全国巾帼建功标兵”等称号。我在一局成长，也为一局的发展贡献自己的力量。

点评：22年如一日工作，工作需要专注精神。

记者：如何管好每一分钱，管好公司财务？

田海军：我到公司后，首先是熟悉工作，利用半个月时间看完了公司近五年的财务报表、项目合约，了解了四十个项目部的财务状况。不到三个月，涉及到公司的财务数据、核算体系、项目部的情况我就能脱口而出。

当然，熟悉公司财务只是第一步。其后，我在集团的财务制度基础上，制定了公司的《项目资金管理暂行办法》、《资金收款及还款底线专项管理规定》等13项细则，建立并完善了适应公司发展的一整套财经管理制度。

通过各项融资筹划的落地实施，我使公司在营业收入增幅38%的情况下，2014年融资总额下降了14%，并按时足额偿还了各项到期票据和集团借款8.67亿元，使公司财务工作一举跨入中建一局集团公司先进行列。

点评：用制度管钱，财务制度化是现代化公司的一个标志。

记者：在队伍建设上，您是如何带年轻人的？

田海军：我觉得，一个公司要在市场立足，人才不可少。近年来，公司进了不少年轻人，我琢磨着如何培养新人。我的理念是学无止境，鼓励财务人员考取相关职业资格证书，提升财务队伍的整体素质。目前，公司掀起一股学习热潮，争当业务能手、争当先进现象比比皆是。这几年，有11个年轻人挑起重担，为企业发展插上腾飞的翅膀。

点评：用榜样的力量带动年轻人，为公司培养年轻人尽力，这是一种劳模精神。

## ■有问必答

提问：服装公司员工 苏晓文  
 回答：市总工会法律服务中心 杨雪峰

### 单位统一安排休年假是否合理？

□本报记者 王香阑



提问者 苏晓文

苏晓文：我是一家服装公司的文员，入职三年多。因公司老板和员工绝大多数都是外地户籍，所以每年春节前后公司会多放几天假。表面上是单位照顾员工，实际上是让我们把带薪年假挪到春节前后统一休了，而且

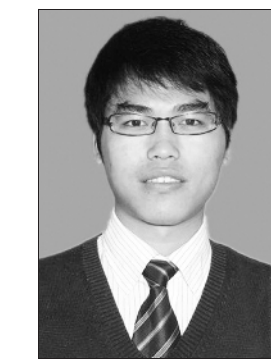
不论入职时间长短，休的时间都一样多。请问：公司这样安排合法吗？

杨雪峰：根据《职工带薪年休假条例》第三条规定：职工累计工作已满1年不满10年的，年休假5天；已满10年不满20年的，年休假

10天；已满20年的，年休假15天。第五条规定：单位根据生产、工作的具体情况，并考虑职工本人意愿，统筹安排职工年休假。

所以，公司可以根据生产、工作的具体情况，统筹安排职工年休假。当然，公司给予您的年休假

天数不能少于法律规定的天数。



回答者 杨雪峰

