

职工故事

行进京华大地 讲述精彩故事

线索征集邮箱: ldwbxy@126.com

业务上,他多看、多转、多记,不断了解图书内容,在北京发行集团举办的业务技能比赛中,取得优异成绩。管理上,他探索工作新方法,不忘指导年轻员工……白国伟是王府井书店一楼副经理,从营业员、柜组主管,到一楼副经理,多年来,工作上他始终保持热情,将读者的需求记在心中。去年,他荣获“北京市青年岗位能手”称号。

为琢磨读者需求 下班后仍在查阅资料

2005年,白国伟来到王府井书店,成为这里的一名员工。时光飞逝,转眼间10年过去,他也从一名普通的书店营业员,成长为一名楼层副经理。但不管岗位怎么变化,“读者的需求就是我们的追求。”这句话始终烙印在白国伟的心中。

“这12个字,在我刚入店时,就看到过、也听到过。这是我们的服务理念,也是企业文化的一部分。”白国伟说,这句看似简单的话,要想做到需要坚实的职业技能做基础。为此,白国伟也不断付出。

“闻道有先后,术业有专攻。要想真正掌握行业技能,需要不断努力。”白国伟说。收书、上架、找书,这几个内容,是刚刚进店时,白国伟对营业员这个岗位的简单认识。但随着工作的日子越来越长,他也改变了起初的观念。

“如果仅停留在为读者找书,这是不够的。每年要面对上万种的图书品种,需要我们从其中挑选。就需要你在工作中思考很多问题,比如,这本书适合什么读者阅读,同样版本的书怎么进行推荐,每种书的特色是什么。”白国伟说。

从单一的满足读者需求,到超越读者的需求,这并不是简单的事。为此,白国伟也利用各种方法提高业务技能。“也用过一些笨方法。刚做营业员时,我负责三四十个书架,图书品种有五六千。于是,我就用本记录图书

- 谙熟每一类书籍的特色
- 了解哪些书适合何种读者阅读
- 明白同样版本的书怎么进行推荐

图书营业员白国伟 把读者的需求当追求

□ 本报记者 盛丽文/摄



的摆放位置,但更新比较快,这个方法行不通。”后来,在工作中,白国伟发现多看、多记,这个过程就是在了解图书。“上书的时候,边整理边记忆图书的摆放位置、内容。”不仅如此,下班后,他还会查阅书评网站和各类报纸,收集、了解各种有关图书的资料。

白国伟的手机中,50%都是客户的信息,过节时他会送去问候,为读者及时解决困难,也让读者更信任他。一次,一个单位要建图书馆,白国伟没有按照书单直接配书,而是在了解过这个单位的性质和员工年纪构成后,

为他们筛选更合适的图书,赢得客户的称赞。

专心提高业务 上班路上总在背资料

细心观察、善于总结的白国伟,业务技能不断提高。在2011年,他也得到一次展示技能的机会。在书店初赛中脱颖而出,他将参加北京发行集团举办的业务技能比赛中图书推荐项目的比赛。

为取得优异成绩,白国伟也努力备战。在这个比赛中,参赛者需要准备的内容很多。按照图

书销售排行榜,筛选出上千种图书,他们需要掌握的基本数量。然后要做的是,在最短的时间内,了解图书的内容,再用简短、凝练的文字进行介绍。比赛现场,评委将随机选取书名,让参赛者进行介绍。查看作者、目录,翻阅图书内容,寻找图书特色……按照单位指导的方法,白国伟开始准备比赛。“刚开始,准备一本书需要10分钟,后来,缩短到2到3分钟。”最终,他在北京发行集团举办的业务技能比赛中,获得图书推荐项目第二名的优异成绩。

而作为种子选手,备战全国比赛的时候,白国伟仍旧保持着极高的备战热情。“需要参赛者准备的内容更多,每本书要准备1500字,全部内容8万字。”为背熟这些内容,白国伟将整理完的资料放到文件夹中,每天上下班都带着。“我家住良乡,路程比较长,车上的人都在玩手机,我就用这个时间背资料。睡觉前、起床后,都在背。”

备战这些比赛,白国伟说,提升了不少业务技能。“不是单纯的为比赛而比赛。也总结出不少服务技巧。比如,在图书推荐时,怎么介入更合适。有人喜欢你,有人不喜欢你说,巧妙沟通、注意推荐的时机,打破读者和员工之间看不见的墙,一旦打破,迎刃而解。”

分管楼层服务 创“三查一评”考核法

担任书店一楼副经理后,白国伟分管楼层服务。工作中,他也努力思考着管理方法。其中就包括“销售与服务并重、两条主线并行”的工作思路。

“推荐不等于推销,我们的介绍以不让读者反感为目的,推

荐应该抓住读者的诉求,了解到读者买书的真正目的。”白国伟说,“比如,一位读者向营业员打听一本书,不能简单回答。可以多问问,是什么人想看这本书,是老人、孩子、上班族、专业人士,同样的书名,内容特点不同适合的人不同。”

走上管理岗位后,白国伟思考更多的是怎样将更多的技能传授给年轻员工。2013年,白国伟和年轻员工白瑞、陈以,一同代表书店参加在北京发行集团举办的业务技能比赛中图书推荐项目。

“白瑞,你这本书推荐的内容有点长,不太精炼。这是我总结的,给你对比。”有着比赛经历的他,在备战的时候,还不忘指导年轻员工。

不仅是帮年轻员工准备比赛,在平时工作中,白国伟还关注新员工的工作方式,不断给出正确提示。新书信息、签售活动……他还开通楼层微博,发布楼层各种动态。经过集体的努力,在王府井书店开展的“读者满意之星”评选活动中,楼层曾获得“先进集体”荣誉称号,共有5名员工先后被评为王府井书店“读者满意之星”。

在实际工作中,白国伟逐步建立了“三查一评”的管理考核机制,按照“谁的区域谁负责柜组主管统一抓”的管理办法,激发了楼层员工的工作积极性,进一步提高了楼层干部职工的服务意识、岗位意识和责任意识。

楼层有一名柜组主管获得“北京发行集团五星员工”荣誉称号。在推动楼层整体服务工作、职工精神面貌、业务技能水平等方面取得了较为明显的成效。楼层的三个柜组,先后荣获了“北京市青年文明号”荣誉称号。

首都工会人



北京三夫户外用品股份公司工会主席刘丽华

发动同事为患病职工捐款5万余元

□ 本报记者 闵丹文/摄

新人培养计划、组织开展各项培训活动、回访去年探访的困难职工……采访北京三夫户外用品股份有限公司工会主席刘丽华时,她正在安排这个月的工作计划,和职工息息相关的各项事务都安排的满满当当。这位80后的女工会主席不仅带领着职工在工作之余参与到各项工会活动中,更是通过工会的关爱,让职工和企业一起共同成长。

三夫户外一直专注于零售行业,但对于零售企业来说,成本较高一直是零售行业职工薪酬增幅不高的原因之一。为了解决这个问题,让更多的企业职工满意,每年三夫户外都要针对企业员工的薪酬体系进行调整。除此

之外,三夫户外内部每个季度也都会有一次考核,由各个店长对一线销售人员进行打分,为职工评定级别,这些考核的结果也将随时改变着职工的薪资状况。

除了关注职工的薪酬,三夫工会也一直关心家庭有困难需要帮助的职工。去年,一名北京三夫员工的同胞妹妹查出患有急性髓系白血病,这位患白血病的母亲还在月子里就面临着要从妇产医院转到血液病专科医院治疗,而她连最基本的社保都没有,面对高额的治疗费让这个本就家徒四壁的家庭望而却步。在得知这个消息后,三夫工会向全国的三夫员工发起捐款倡议,三夫员工的微信、微博也同时转发了相

关捐款倡议,三夫全国约500名员工纷纷向她伸出援手,共筹善款5万余元。去年年底,刘丽华代表公司来到医院,亲手送上这份沉甸甸充满爱心与希望的善款,并送上自己的祝愿。

除了关心困难职工,身为80后的刘丽华喜欢运动,也喜欢带着职工们一起放松,更懂得用快乐和运动将他们凝聚在一起。乒乓球比赛、台球比赛、拔河比赛……在三夫户外,这些都是企业的传统职工比赛项目。除去这些固定的活动之外,每年企业还会组织职工外出进行跑山、骑马、滑雪、野外露营等主题活动。“总之在这里工作,我们一点都不觉得乏味,每年的主题活

动、年会演出,大家总能在活动中找到自己喜欢或擅长的项目,而且还总能发现意外之喜,在工作之余获得这些,我很开心!”三夫户外职工向记者这样描述道。

除此之外,针对每年业绩突出、表现优异的个人及团体,三夫户外还会出资组织他们出国旅游。刘丽华告诉记者,企业组织这样的活动是为了奖励长期以来辛勤工作的职工,感谢他们为企业发展所做出的努力和贡献。而对于受惠于这些活动的职工来说,通过这些活动不仅鼓舞了大家的士气,也更加坚定了职工努力工作的信心和决心,他们愿意和企业一起,获得更大的成功。