



每天都要推着上百斤重的图书车进行补货，遇到销售旺季一天要补货数次早就成了家常便饭。

职工故事
行进京华大地 讲述精彩故事
线索征集邮箱: ldwbyw@126.com

以顾客为友 以读者为师

——图书销售主管赵雪的工作感悟

□本报记者 盛丽文 孙妍 摄



每次家长咨询，赵雪都会仔细询问孩子的学习情况向家长推荐图书。

12月23日下午3点，亚运村图书大厦文化教育柜组主管赵雪正在进行新书到货后的上架工作。今年是赵雪工作的第8个年头，2010年，她以一名大学生党员的身份被招聘进入亚运村图书大厦。

多年的工作中，她不断充实自己，凭着一股勤奋好学钻研精神，从一个对图书发行行业一窍不通的年轻职工，成长为精通本岗位进、销、调、存、退等各个

环节的基层管理者。

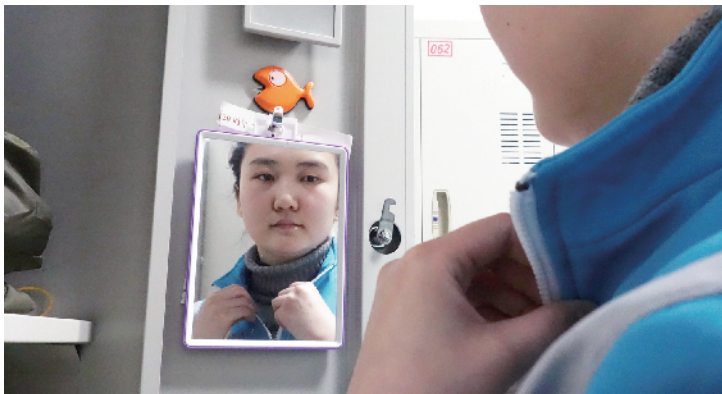
说到书店，人们的第一印象是摆放着各种图书的一个个书架。在购买图书时，或许很少有人会留意忙碌其中的图书销售员们。“其实我们的工作内容很多。”赵雪介绍。作为文化教育柜组主管，赵雪每天的工作内容并不少，具体包括日常服务读者、缺书登记、退换图书等等。

赵雪所在的柜组图书种类有万余种。“文化教育图书的特点

具有应季性，必须保证图书是最新版，所以新书到货前要做足清退品种工作，需要做到细心观察，做到心中有数，了解自己经营的品种。”怎么才能为读者带去更优质的服务？赵雪也在工作中思考着这个问题。学会和顾客交流是图书销售员必须掌握的一项技能，每天的工作看似重复、平淡，但其中学问却很多。对此，赵雪很有感悟：“要以客为友、以读者为师。”

赵雪工作的文教柜组，每天接待着来自社会各阶层的读者。其中既有小学生、学生家长，也有教师和各大院校的教授。“当好同学的老师、做好家长的益友、甘为老师的学生。”这是赵雪总结的工作心得和工作准则。有一次已经结束营业，一位读者着急跑来给小孩买教材。但是交款时发现，由于着急没有带钱，赵雪毫不犹豫地为其先行垫付了书款。

对于图书销售工作，赵雪这样总结：“我要一直保持很强的责任感。要精通业务，要耐心、细心才能给顾客带去更优质的服务。”



衣着朴素的赵雪在上岗前都会对着镜子整理仪表。



赵雪带着新人巡视卖场，让新人尽快熟悉工作环境。



对缺货图书赵雪都会进行登记进行补货联系顾客。



赵雪带领着班组成员总结归纳出不同年级的教材对照表。