



冯春莉和同事们为企业布置书展。



冯春莉：书店里的业务“珍宝”

□本报记者 盛丽/文 彭程/摄



冯春莉为新入职的员工进行培训，传授业务技能。



碰到有问题的小读者，冯春莉热情上前服务。

10月15日早上9点，王府井书店拉开新一天的营业序幕。此刻，北京市新华书店王府井书店有限责任公司经营管理中心副主任冯春莉已经坐在了办公桌前。她拿起了放在电脑键盘下的工作日历，一行行的字迹显示着她今天忙碌的日程。

用工作日历记录每天需要完成的事体和业务处理流程，这个习惯冯春莉已经坚持了十余年。她总是说：“好脑子，不如烂笔头儿”。北京市新华书店朝阳区店、小庄书店、管庄书店、王府井书店……从1990年开始，这些书店记录着她在图书业务管理工作上的成长足迹。

怎样才能成为一名优秀的图书业务员？对此，冯春莉的答案只有两个字“懂书”。简单的两个字，做起来却很难。“优秀的图书业务员要勤快。”查看销售明细了解市场动态、电话沟通出版社、和楼层经理反馈各种信息……在工作中，冯春莉时刻保持着“勤快”的状态。多年来，她积攒下来厚厚的工作日历也成为了年轻员工的工作“秘籍”。

“王府井书店的历史很悠久……”为新入职的员工培训，也是冯春莉工作的一个重要内容。查阅店内资料、翻阅图书、上网搜集……虽然仅仅负责书店店史和基础业务技能的培训，但是为了让员工听起来更有趣。冯春莉在业余时间做了不少功课。不仅如此，年轻员工遇到业务难题时，她还会耐心地帮助解决。

对书店来说，冯春莉绝对是一块“珍宝”。还有四年她就要退休了，但热爱图书工作的她依旧忙碌着。



冯春莉给出版社打电话沟通近期书籍售卖情况。



冯春莉仔细查看书架上的书籍种类了解市场动态。



楼层巡视也是冯春莉工作中的重要一环。