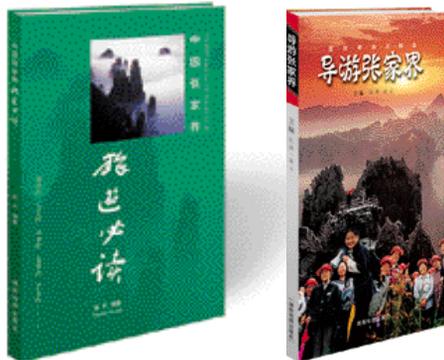


我在雅昌当“上帝”

Text 流云



流云先生编著的畅销旅游图书

“上帝”是一种精神象征。有人习惯于口头称客户为“上帝”，而雅昌人却实实在在地把客户当成了“上帝”，作为雅昌的“铁杆客户”，在与雅昌亲密接触的八年时间里，那许许多多由细节串起的记忆总挥之不去。

一份检讨书

小林是一位刚刚从大学毕业到雅昌工作的阳光男孩，1999年5月的一天，我与他进行了个别业务接洽，这也是他进入公司后的第一单“活儿”。由于本人习惯于站着说话，而小林坐在办公桌前给我填写业务清单。此时，副董事长何曼玲女士见此情景，便当场将小林批评了一顿：“小林，你怎么可以让客户站着说话，而你却坐着？你觉得这样合适吗？”小林表情十分难堪，语无伦次地对何总说：我错了，我急忙对何总解释说：“我这个人不太喜欢坐着说话，这不能怪小林！”然而，不管我如何替小林解围，何总还是让小林写了

一份检讨书。第二天，小林把检讨书交给我时，我心中油然而生一种被人尊敬的感动。

一次投诉

印刷是一门综合艺术，每一道工序每一个环节都不允许出现疏忽大意。2002年，我主编的《人间仙境张家界》风光画册交由雅昌设计印制。然而，我如期收到成品书准备投入市场时，却发现与我的工艺要求不对，我与雅昌公司所签订的协议中约定封面为“单光胶”，而成品书却换成了“哑胶”。风光画册需要色彩明亮，“哑胶”却让封面的色彩暗淡，该书在市场上滞销造成了一定的经济损失。万般无奈，我只好将情况反馈到雅昌公司，很快就引起了管理阶层有关人士的高度重视。营销总监王岩先生与我商议具体解决问题的办法，董事长万捷先生明确表示“一定要妥善处理好这件事！”

雅昌公司一方面从内部找原因，另一

方面安排将《人间仙境》尽数运回深圳重新加工，并给我方予以一定的经济补偿。

从反映问题到解决问题，雅昌公司充分体现出“深圳速度”。

一篮水果

入住振兴宾馆，雅昌公司的客户都能享受到房价打折的优惠，还能收到一篮水果。一篮水果，看起来是一件小事，可它却能体现出一家公司对客户的人文关怀。

2004年7月的一天，雅昌公司总经理王小元先生与我聊天时，忽然问我有没有在宾馆收到水果，我有些诧异地说：“怎么，还有水果送？”我如实地回答说没有收到水果。王总闻听后默默记下了这件事，当晚，我走进振兴宾馆客房时，茶几上摆着一篮新鲜的水果。我知道这肯定是王总特意关照过的事情，他太细心了！

一箭三雕

做人做事交朋友，是我与雅昌人打交道的“一箭三雕”。我比较欣赏雅昌公司决策人的做人之坦荡，许多对公司具有忠诚度的员工们做事之专心，而我更多地是与雅昌交上了朋友。

2004年7月底，我又将《中国张家界旅游必读（修订版）》、《导游张家界》、《人文张家界》三部书稿交与雅昌制作。我一做雅昌客户，二做公司总经理“特约联络员”，三做雅昌义务广告宣传员。

湖南文艺出版社一位同仁就曾与我达成共识：“雅昌公司产品质量过硬，服务堪称一流，哪怕价格上高一点也是可以接受的！”我在雅昌公司体会最深的一点是：管理无小事，细节最能体现管理水平！

我这“上帝”还真够味儿！