

读书时间

《印刷营业手册》

“雅昌企业管理与内训丛书”

(日) 日本印刷新闻社 编 魏先福 译

面对形成印刷市场条件多元化的当今社会，如果不能满足客户的各种需求，承接印刷品订单将变得越来越困难，因此，直接与客户接触的业务员的作用越来越重要。尽管如此，由于印刷技术的复杂性，对于刚刚迈入印刷行业的年轻人来说，要想马上适应其要求是很困难的。

本书正是针对这种现状，以刚刚进入印刷行业的年轻人作为对象，简单易懂地论述了印刷业务员如何鼓足勇气、营造气势、尽快适应印刷营业工作。

本书不涉及高深的学术理论，以介绍最基本的印刷营业知识为主，能使初学者很容易就全面了解印刷营销活动的概貌。

本书最主要的目的是引导业务员，要多想，想好后再行动，尽量减少无目的的、什么也不思考就行动的做法。

只要接受过一次订单的客户，就决不能让他跑掉，这是印刷营业的铁规则。营业部应该把握着整个客户的情况。但是，特定的客户，谁也不能保证今后就一定能成为固定的客户。所以，与客户接触的业务员的作用就显得非常关键。

——善于抓住客户

所谓商谈，就是消除对方的不安、抵触心理和无知感，客户的这些心理源于理解不足、只想维持现状或抗拒情绪，业务员应该适时做出判断，一开始就应该从这些地方寻找突破口。订单业务迟迟不能做出决断的理由，从现象上来看主要有：没有必要、没有预算、时间不吻合、质量不满足要求这几个方面，这些方面的问题应在商谈前给予足够的重视。

——出色实现定单合同



《印刷营业手册》——“雅昌企业管理与内训丛书”，由印刷工业出版社出版。

《印刷质量管理》

“雅昌企业管理与内训丛书”

(美) Herschel L. Apfelberg, Michael J. Apfelberg 著
程常现 刘铁庄 刘益 译

高质量是每个印刷商追求的目标。要想实现这个目标，只知道如何正确地调整印刷机或如何在图像编辑软件程序中设置正确的色调复制曲线是不够的。要实现这一目标需要的不仅仅是设备，还需要对人员提出要求。例如，要有经过严格培训的工人和为这一目标服务的团队。

为此，本书作者更多的从人的角度而不是技术的角度分析质量管理。因此，这毫不奇怪，该书并不告诉你如何调整设备来实现最佳质量，而是告诉你如何对过程进行管理以达成目标。例如，本书强调对购进材料的质量进行控制的必要性，和以团队方式进行工作来解决对过程进行改进的重要性。

该书共有13章，涵盖了非常广泛的主题。前几章解释了印刷行业中质量管理的概念，介绍了最有名的质量管理大师的理念和做法，分析了各种质量改进计划的成本和益处。随后，该书解释了如何收集和分析数据，如何使用SPC解决问题的工具箱，如何确定一项加工的能力，如何用控制图监视一项加工过程及如何对实验进行设计和分析。该书的最后部分对进行连续的过程改进的团队方法进行了解释，讨论了变化的含义，

强调了供应商认证对整个质量保证计划的重要性。

本书的作者大量使用与印刷有关的实例，从而使本书变得更加生动易解。■

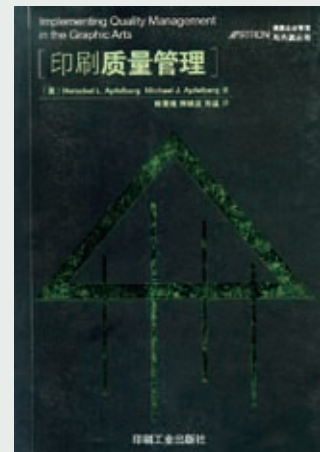
我们的技术世界在快速地变化着。如我们所知，“印刷”是这个技术世界的一部分，它在响应社会对信息交流的需要过程中不断地改变着。

那些抓住了全面质量管理（TQM）的基本原则，并投入时间和精力对组织进行重建从而全面接受这一理念的印刷组织，将会成为技术革命的领导者。

——全面质量管理和印刷工艺

高质量生产工艺的含义等同于废品和损坏减少，几乎没有活件需要返工，基本不需要进行大量的检验及更高的顾客保留率。按照这个观点，质量的提高就是一次盈利的冒险，而不是印刷商必须承担的又一个成本负担。

——提高质量的经济效果



《印刷质量管理》——“雅昌企业管理与内训丛书”，由印刷工业出版社出版。