



# 关注客户发展战略， 作伙伴型的印刷服务者

文 / 吉雷

关键词：高档商业消费 印刷综合解决方案 服务



雅昌集团为高档消费品印制宣传手册源于1998年，至今已有十年历史了，在高档消费品中，汽车厂商又是目前最主要的客户群体。经过10年的努力，雅昌已经成为为包括奥迪、宝马、丰田、大众、本田、通用、现代等20多个国际汽车品牌提供专业印刷服务的优秀供应商，公司汽车项目的年销售额从最初的几万元发展到如今的六千万元的规模。此外，水晶制品、照相机、珠宝首饰、

手表、手机等世界名牌消费品也是雅昌重点服务的对象。

一提起雅昌印刷，很多人会马上联想起精美的艺术印刷与数不胜数的各种国际奖项与荣誉。确实，雅昌印刷自成立以来，一直置身艺术界，在艺术界树立了良好的口碑，得到了艺术界的信赖和尊重。这不难让我们想象到，雅昌的愿景--为中国艺术界提供全面、综合的服务。我们的商业模式是：传统印刷

+IT技术+文化艺术，这种模式对相对传统的艺术界来说，无疑是一种很新的理念。我们将文化、将IT技术引入到对艺术家、艺术机构等非商业客户的服务中去，加强了雅昌的竞争优势。雅昌在艺术品拍卖图录市场上的成功就是这种商业模式拥有强大生命力的最好体现。而雅昌建立的这种商业模式不只是针对文化艺术市场，其围绕客户发展的战略需求不断整合各种先进技术和资源，为客





户提供综合的、高质量服务的核心思想对商业客户的服务同样适用。

商业模式，其实就是有别于行业中其他同行的，能够体现自身独特价值的经营方式。以雅昌目前最大的商业客户群体--汽车厂商为例，最初，所有汽车客户对雅昌的了解只是从单一的印刷品的质量上获得。而把我们在

建立综合服务优势方面的种种能力，轻易地从视线中剔除了。几年前，在中国的印刷服务市场上，特别是商业印刷市场上，印刷厂商还不能提供普遍的专业化高质量综合服务，高端品牌汽车厂商对建立稳定、高效的印刷品供应链还不很重视。但随着国内汽车市场的快速发展，激烈的竞争导致

高端汽车厂商越来越重视供应链的建设，高质量的印刷品及相关的配套服务是其中非常重要的环节。

当雅昌将服务的群体锁定在最优秀或者是中高端客户时，我们发现其实客户需要的不仅仅是精美的印刷品，客户需要的是一个能符合自身产品特点和市场定位的稳定的印刷供应商。这需要印





刷厂商从传统理念上进行转变，由原来的加工行业向制造业和服务业转变。由原来的被动加工转为主动开发，能给客户提供综合解决方案。因此，雅昌逐渐形成了针对高端商业客户的经营模式——“为高端商业客户提供全面的综合的印刷解决方案”。

在服务过程中，我们发现客户群体大部分是跨国公司，在国外市场他们的产品和客户的消费习惯是很成熟的，有一个非常流畅的供应链，很多的营销创意是很容易实现的。而在国内市场，我们还处在比较初级的水平，很难满足客户的需求。2002年，雅昌开始进行汽车专项市场开发，成立了汽车专业项目部及汽车专项产品研究中心。对生产流程、技术、工艺、材料等关键领域进行重点开发和探索，希望通过雅昌的差异化印刷服务为国内外顶级汽车制造商提供最大的服务增值，同时尽量满足客户国际性的需求，使其得到和国外同样标准的服务。这种努力很快取得了成效。如此众多的国际一流品牌成为雅昌的客户就是最好的证明。如今，雅昌正在努力成为一站式的平面印刷供应商，给客户带来更大的增值服务，简化客户的管理流程，降低客户的采购成本，提高整体运作的效率。

—

雅昌在中国大陆最为发达的珠江三角洲、长江三角洲和环渤海地区设立的生产基地及营销平台，深圳公司、北京公司及上海公司，配备了从设计、制版到印刷、装订完整的生产

流程。于2006年成立的上海公司，作为集团未来发展的重要引擎，配备了最先进的设备和高素质的专业人员，专注为上海、江苏、浙江、安徽地区的客户提供专业、高效、便捷的服务，最大程度满足客户现地化生产的需求，从而减少异地采购带来的成本浪费和交货期不确定的问题。

二

随着国际上著名的消费品厂商，特别是汽车厂商越来越重视承担环境保护的责任，雅昌在这方面也不遗余力。一直在坚持绿色，健康的环保印刷理念。从02年开始实施绿色印刷，采取各种方式加强印刷的环保力度，我们选择了以下几种方式：购买可持





续使用的纸张，对生产废料进行回收和循环利用，使用以植物油为原料的油墨和VOC含量较低的印刷清洁剂。通过了ISO14001环境管理体系认证，也通过了日本的WPA环保印刷认证和美国大豆协会颁发的环保大豆油墨标志。

### 三

目前许多印刷公司还在采用传统的印刷工艺，客户提供的图片文字资料大部分还是以纸质文件的形式存在，不能进行有效的管理，在产品发布之前可能造成信息流失，并且不能保障资料的快速查阅和再利用，雅昌从02年开始实现了印前全数字化，并建立了完善的数字

资产管理系统，我们的客户享有专用的数据库，资料能得到有序安全的保管。

### 四

雅昌具有十五年的印刷色彩管理经验，掌握了尖端的色彩管理技术，雅昌的色彩管理完全符合ISO12647-2标准和国际色彩联盟ICC的V4标准，解决了印刷企业在面对不同类型的客户(比如广告公司、输出中心和印前工作室)因为标准的不同造成的色彩问题,可以轻松实现色彩还原的一致性。

### 五

雅昌独自开发的图像处理技术，可以把普通的四色汽车图片分色成6到8个专色，印刷色域可以达到Adobe RGB

的色域范围，真实还原汽车、水晶、珠宝、手表等商品的色彩和质感，这一技术目前正在申请国家专利。

### 六

为了解决印刷色彩的稳定性，雅昌色彩管理系统正式投入使用，解决了三家工厂在色彩管理方面统一性，使客户现地打样，异地印刷成为可能，从而减少客户的后顾之忧。

### 七

定期的色彩管理维护，使与雅昌合作的客户或者代理广告公司的电脑屏幕色彩管理与雅昌达成一致，减少色彩标准不同带来的麻烦。



## 八

配套的OEM服务为客户提供了一站式的采购提供了可能，改变了客户对雅昌高档商业印刷的认识（原来认为只有印刷才考虑雅昌，一些非纸质特殊材质，工艺的印刷相关产品，由于国内无法满足，就会放弃），从而扩充了我们的服务领域。

随着高档消费品市场的发展，客户的个性化需求趋向越来越明显，高端品牌厂商也在为满足这种需求进行各种努力。雅昌也看到了这个变化，努力帮助我们的客户实现这样的服务。2007年，雅昌与国际领先的数码印刷设备供应商富士施乐合作，引进数码印刷技术，为

客户提供包括个性化直邮、快速样本印刷、展会快速印刷服务等全新的印刷解决方案。

最后要重点介绍的是服务，服务是雅昌企业文化中最重要的元素，雅昌也是中国印刷企业中第一个提出印刷是服务业的企业。服务最能够体现出一个公司的文化，企业的软实力。我们面对的是各具经营特色，历史悠久的跨国公司，他们有着深厚的企业文化、企业内涵，很多有百年以上的历史。如何服务好这样一个群体，本身就是挑战。我们把满足客户的要求看作提高自身能力的机会和向优秀企业学习的过程，尽自己最大努力让客户满意。工作中，我们不

断向员工宣传态度第一的理念。只有努力的学习，谦虚的态度，严谨的工作作风，才能成为客户满意的供应商。我们一直坚信，雅昌的高端商业印刷服务一定会得到更多客户的认可和信赖。■