



## 多元化服务

### ——赢得客户的密码

杜俊超

**【编者按】**“年度感动客户大奖”是雅昌集团在2012年新增奖项，这符合雅昌追求“客户感动”的价值观。本年度有来自集团总部、深圳印刷、北京印刷、上海印刷、互联网和出版事业部10个参评项目。虽然个别项目未能最终获奖，但依然是感动客户的代表，值得我们学习。

#### 为“铁哥们”匡时提供服务

打开匡时的官网首页，最底端友情链接处共有17处链接，而雅昌艺术网被放在第一位，这既说明了雅昌艺术网在业内的知名度，更说明了雅昌是匡时“很铁”的朋友。

匡时拍卖是由艺术市场知名人士董国强创建的，从2005年到2012年，短短7年时间，匡时即成为中国艺术品拍卖业的知名品牌。匡时拍卖主要以拍卖中国古代、近现代书画，中国古董，中国现当代油画，雕塑等为主，并承接资产拍卖以及各类慈善拍卖。匡时拍卖的成功和大家的支持是分不开的，而雅昌也是众多支持者之中最有力度的支持者。2012年10月份，匡时拍卖在刹海会馆举行的VIP珍享之夜上，将“最佳媒体支持奖”颁给了雅昌艺术网，这就是对朋友最好的嘉奖。

雅昌艺术网对匡时的支持只是雅昌集团众多支持的一部分，雅昌集团为匡时提供的支持是全方位的，是多元化的。雅昌集团为了为匡时提供最全面、最贴心的服务，特别成立“匡时服务小组”。这个小组以郝建军为组长，张博、王林娇、张静、王林林等同事共同参与。他们向匡时拍卖提供了包括印刷、新闻服务、

广告、直播和电子图录在内的多项服务。这是一次跨事业部、跨部门的合作，各个同事间配合亲密无间，为客户提供的服务也积极有效。这样的综合服务是雅昌集合了多种资源优势而形成的，除了有享誉全球的印刷技术，还有傲视华人艺术界的雅昌艺术网，雅昌首创的拍卖直播，有解说的直播，更有雅昌如火如荼、广受欢迎的电子图录。

匡时服务小组在秋拍前与客户进行了深入交流，向他们介绍了我们综合营销的服务团队；我们向他们提供的新闻服务和媒体合作，寻城记和梁启超项目是此次的重点；介绍了我们电子图录手机版及ipad版本使用功能等；介绍了秋拍的广告展示形式；并就秋拍的宣传及产品印制做了工作安排的介绍，确认了项目的具体对接人。

雅昌和匡时拍卖合作开展的“寻城记”在中国艺术界引起极大反响，成为年度的标志性事件之一。深度合作对于双方的发展均有很大的帮助。

在12月底无线事业部给客户提供了2012年秋拍电子图录点击量报告，该报告对整个匡时秋季拍卖会点击量、拍卖专场点击量、拍品点击了做了系统的统计，客户可以根据这些有效数据分析整场拍卖会的情况，客户对此举表示非常满意。并且对客户手机客户端内容、功能更新与客户做了深入的沟通，给客户下个版本的升级方案，客户对该方案表示非常认可。

在12月底，印刷服务团队集体对匡时客户进行了回访，在这个过程中匡时高度的肯定了雅昌的工作，同时希望我们能在2013年提供更多的印制服务。

2012年，雅昌用综合营销的方式和客户之间加强了彼此之间的信任与战略合作的关系；在新闻服务方面，实现了我们的队伍走到客户



通过 为人民艺术服务  
实现 艺术为人民服务

中间去，和客户共同成长和开拓未来；印刷、互联网、出版事业部三方互相协调，共同协作，使得客户更加满意和便捷，对我们的服务赞赏有加，同时也出色的完成了年度销售计划。

### 拍卖综合营销打动华辰

华辰拍卖创建于2001年，主要进行文物艺术品拍卖，包括项目有中国书画、瓷器玉器工艺品、油画雕塑、影像等四大类。10多年的发展使华辰在拍卖行业占据一席之地，和华辰的合作也是雅昌非常重视的一件事。2012年，雅昌成立了以边宝春为组长，包括张娟、龚书民、郑晓芬、王林林在内的同事组成了服务小组，专门为华辰拍卖服务。

华辰服务小组涵盖的服务内容包括：印刷、互联网互动、新闻、电子图录等。华辰服务小组分春拍、秋拍两次正式拜访客户，向客户介绍我们的营销服务团队；告知对方我们电子图录手机版及ipad版的使用功能；和客户沟通印

制纸质图录的制作周期；对新闻报道的侧重点进行沟通，并选择合适的广告宣传形式。

在华辰开始拍卖前，雅昌便为其围绕华辰影像进行重点新闻报道，使其价值凸显出来。这个系列报道赢得了华辰的认可与好评。

2012年12月，拍卖综合营销小组对华辰的情况进行了回访。客户对2012年秋拍中国书画专场图录的印刷调色能够圆满解决表示非常满意；客户特意表扬了雅昌拍卖客服张娟对北京华辰广告的投放进行的统计表，这个统计表能够清晰地为客户展示拍卖期间广告的曝光机点击情况。广告位的高曝光率及点击率是客户确定继续和雅昌合作的保证，相信在2013年，双方的合作会更加顺畅和愉快。

综合营销的方式已经成为雅昌和客户建立信任和深层次合作的基础，一个又一个的案例证明，雅昌各事业部之间的合作、协调非常充分，雅昌的综合服务能力不断得到提高；同时，销售额自然大幅度地得到提升。