

让客户离不开你



刘敏

Roost 离不开雅昌了

《室内装饰》是美国 Roost 公司的一个项目，是一个长期合作的单子，每年的 6 月份跟 12 月份都会定期印刷，每一次做单金额都有 110 万左右。它的一个很突出的特点就是：急！因为它跟拍卖图录的情况很相似，很多图片都是他们的装饰品做好了之后经过专业人士拍照，然后再做成印刷文件传输过来，所以每次来得文件都特别晚，对颜色的要求又特别高，需要印前根据客户的 Epson 数码样多次调色才确认颜色，而且每次印刷都派专人来公司跟机看色。印刷完成之后给予装订的时间也是非常短的。

因为它的这些特征使得这个项目一路走来异常艰难，在与雅昌共同走过的这些年，Roost 曾经还因为碰到的种种困难而选择我们的竞争对手“当纳利”，但经过尝试与对比之后，Roost 最终又选择了回到雅昌。从开始到现在，Roost 跟雅昌的合作已经有 6 年了，在这一次次的合作中，我们不断的进步，用品质和服务感动着客户。正因为我们拥有感动客户的服务以及生产的积极配合，现在 Roost 已经离不开雅昌了。

紧急货期下的完美图书

2012 年 6 月份，《室内装饰》如期而至，这次金额有 120 多万元。客户来雅昌跟机看色长达一个多星期的时间，当时资料来得很晚，颜色要求特别高，很多图经过了多次调色才确认下厂印刷，货期特别急。在这种情况下，客户 Laura 一边确认数码样的颜色，一边去机台跟机看色，整个过程营业员全程跟踪，处处为客户考虑周全，在确保资料正确的情况下尽可能早的下厂与印刷对接，全力以赴的去弥补客户资料晚到的问题。客户顶着倒时差的痛苦，

每天早上来到公司跟机看色直到晚上车间倒班，每天都坚持着，并且在生产部门的积极配合下，经过持续 9 天的努力奋战，终于如期完成了印刷的跟机，其过程之艰难，可想而知。然后又是紧张的装订、走货过程，最后客户收到样书非常满意，发来邮件表示特别感谢。

后来客户特意寄了一件衣服和巧克力作为礼物，并且还写了一张明信片，上面写着：

Dear Miller,

This is a small gift from me(not Roost) to say "Thank you" for everything you did to make my nine days at Artron a success.I look forward to working with you again in December.Gook luck with your work this summer and fall.

Sincerely,

Laura Paulini

译文：Miller，这是我个人送给你的一点小小的礼物（而不是 Roost 的），我要对你说声“谢谢”，你为我做的这一切使我在雅昌这 9 天时间里成功完成我的任务。我很期待今年 12 月份再次与你合作。祝你工作一切顺利！

《室内装饰》再次启动

2012 年 12 月份，《室内装饰》又启动了，客户 Laura 又来雅昌了，并且又是在类似紧张的情况下完成了近 110 万的单子。这次的情况比 6 月份的情况还要急，因为文件很晚才设计好，而且客户自己的一部分数码样在海关被耽误了几天，导致最终的文件比预计时间晚确认两天。在营业员的全程陪同下，客户最终奋战了整整 11 天，又一次顺利完成了印刷的跟机看色。随后在装订过程中客户寄过来的配件（卡片）又在海关被耽误了一个星期，经过我们多

次与联邦沟通清关的事项之后，终于收到了配件。在生产紧张有序的安排下最终带着卓越的品质赶上了客户的货期，再一次交给了客户满意的答卷。

虽然客户的资料每次都会来得很晚导致货期非常急，但是我们从印前到印刷，从印后装订到安排走货，每一个环节的超值服务弥补了客户时间不足的痛处，给予客户的是值得信赖的品质。我们的服务不仅仅是感动了客户，而且已让客户离不开雅昌了，每年 200 多万的单会如期而至，虽然每次在做单的过程中会很艰辛，但想到客户对我们服务的肯定，我们心中就充满了力量和自信，一切艰辛都烟消云散，任何困难都迎刃而解。