

粘勝企業 服務 品質 負責

粘育嘉 「解決問題」創造企業價值

面對競爭激烈的印刷市場，粘勝企業接班人粘育嘉，以「服務」為企業開創新藍海，運用自身人脈，為客戶「解決問題」，創造企業價值。

採訪、攝影／洪詩茵 部分圖片提供／粘勝企業



為提供客戶更即時、全面的服務，粘育嘉購進數位印刷機台。

創立於一九八九年的粘勝企業，從自粘商標貼紙出發，因應市場需求及變化，並發展包裝印刷業務，服務項目包含自粘商標、紙盒紙袋、彩色貼紙、布標吊卡、名片目錄、信封信紙、紋身貼紙、轉貼貼紙等。其

第二代接班人粘育嘉先生自接下經營棒，一步一腳印地跌撞出屬於自己的經營模式，在「大者恆大」的印刷市場中，夾縫求生，為粘勝企業開創新商機。

轉換心態 發掘客戶需求

談起接棒的過程，學生時期，粘育嘉就已粗略有了接班的想法，因此選讀美術工藝科系，畢業後也沒有意外地到粘勝擔任業務工作。然而，有想法與真正做好接班準備畢竟不同，粘育嘉坦言：「初期在粘勝工作時，因為還有父親及廠長在上面撐著，所以心態還未轉換，直到廠長離職，我才開始有了危機意識。因為過往的客戶經營全交付廠長，每家客戶的習慣、

脾性，我完全不得而知，對包裝紙盒印刷及廠務，並不瞭解，我只能硬著頭皮承接下來，一步步慢慢與客戶建立交情，一步步熟悉廠務，更要一步步去了解印刷生產的過程，精進自己的專業知識，大約花了半年時間，才慢慢理順手上的業務。」

過去單純擔任業務的粘育嘉，並不會談其他印務工作細節，但接棒廠務之後，他才發現，客戶脾性千百種，有些客戶交付業務，只會說明需要甚麼產品的包裝，卻不會詳細表明自己的需求，這時候就要靠引導，讓客戶講出他們的真正需求，才能提高客戶滿意度，並降低產品誤差率。也是在這樣與客戶交流、搏感情的過程中，粘育嘉漸漸摸索出專屬他自己的一套





從印刷、包裝、到出貨，粘育嘉提供客戶一條龍服務，贏得信任及交付。



粘勝印製之包裝紙盒樣品。



知名奧利塔橄欖油包裝盒即是由粘勝協助印刷。

做過陌生拜訪，客戶都是口碑推薦而來，其中五成客戶都是貿易商，足見「粘勝服務，深得人心」，他感性表示，從不怕為客戶「解決問題」，「每當看到客戶拿到產品的笑容，比我賺錢更開心！」

獨創「全服務」經營模式

「全服務」經營模式，運作至今已有七年時間。

粘育嘉表示，每當與客戶洽談案件時，客戶常會突然神來一筆，拿出一個盒子或包裝，詢問他有沒有認識可以製作該產品的廠商，為了贏得客戶信任，他總是抱持服務精神，全力為客戶解決問題，即便是自己不瞭解的事務，也會在了解需求後，協助詢問、找到解決之道，甚至提出建議。因為不斷有客戶尋求協助，粘育嘉才恍然，原來這麼多客戶都有同樣需求。為了協助客戶解決問題，粘育嘉總是不遺

餘力地去問、去學、去看，也讓他慢慢累積了龐大的上下游相關產業人脈網絡，客戶只需一通電話，從設計、印刷、包裝、到出貨，粘育嘉提供一條龍的服務，客戶無需自行找廠商進行包裝及出貨工作，一應事務，他都能夠處理得妥妥當當。

就是這樣的「全服務」模式，讓粘勝在印刷大廠的低價攻勢下，還能在業界佔有一席之地，雖然價錢沒有大廠優勢，但服務卻勝出許多。粘育嘉戲言：「我做的不是生產業，而是服務業！」透過多看、多學、多問，粘育嘉隨時隨地都在精進自己的專業，除了逛街觀察新的包裝，他更藉由每

次接案的機會，實地勘察生產過程，並且現場提出詢問，持續保持自己為客戶「解決問題」的能力，創造企業價值。

「服務、品質、負責」是粘勝經營的中心精神，因此在數位印刷蔚為趨勢下，即便不符成本效益，粘育嘉仍舊堅持購進數位印刷機，除了與時俱進，精進專業知識也是以服務客戶為先，當客戶有需求，就能夠立刻打樣給他們參考，盡量在印前將準備工作完善，降低錯誤率，也可提供無法打傳統樣的客戶服務，為客戶降低支出成本。

從事印刷業十多年，粘育嘉從未