

“ 增值服务 ” 与 “ 工夫在诗外 ”

Text 肇 国

如果把雅昌近十年来所取得的成就仅归结于出色的“增值服务”，实在是表象的。所以我又想起前人所经常提起的一句话“工夫在诗外”来，这样虽说不得妥帖，但总觉得有点值得咀嚼的味道。

“工夫在诗外”一说法出自宋代大诗人陆游在暮年写过的一首《示子聿》的诗，以此向儿子传授诗歌创作秘诀。这首诗的最末两句便是：“汝果欲学诗，工夫在诗外”。这就奇怪了，学诗的人，理应在作诗上下工夫才对。但陆放翁老先生却提出“工夫在诗外”，他的真实意图和深层含义在哪里呢？原来他积数十年的经验，深深体会到要写好诗，光熟读古人的诗句，光讲究诗的形式和技法，是远远不够的。必须深入生活，到广阔的现实社会中去，到大自然中去，在阅历上下工夫。也就是说，只有到现实世界中去感受去观察去体验去积累，才是取得创作成就的根本保证，这就是他“工夫在诗外”的本意。

“工夫在诗外”这样的说法于是被引用到当今各行各业，泛指某人在某领域取得了突出成就，但并不是就说这仅是这个人在这一个方面努力所取得的，很可能他的成功源自他更广泛的兴趣爱好，良好的人脉关系所造就的机会等等。于人如此，于雅昌公司其本质实则亦是如此。

挖掘雅昌取得成功的因素，增值服务上的优秀与突出不是答案，真正说来的确是“工夫在诗外”，是增值服务存在之土壤——雅昌公司自身之定位、自身之修炼、自身长久以来所积淀的文化。

高明的企业定位——像艺术家那样从事创造性的艺术品印制。雅昌公司的业务范围实际上不单是艺术品印制业务，也包括许多其他不是艺术品印制的业务。但无论什么客户都知道，雅昌会像艺术家一样把所从事的每一单业务都当作艺术品创作来对待，客户是放心的。而艺术家们或经营艺术品的客户们对印制品质的高要求通

常会促使他们去选择一些无论品质、信誉都值得信任的印制商来承担，这样的客户譬如国家级的文博机构、拍卖公司、艺术画廊、珠宝商等等。所以，他们认为这些出自艺术家、专家之手的业务当然也得由这方面的印制专家来完成，于是便选择雅昌公司作为他们的艺术品图册、产品型录的印制商。这样，对雅昌公司而言，无形而又清晰的形成了自己的市场区隔——高档艺术品印制市场。这一精明而准确的企业定位，令雅昌公司作为艺术品印制专家的形象在全国众多印刷企业中脱颖而出。

以专家素质要求企业，修炼到家。这一点在雅昌公司尤其突出到位。图像处理技术专家、拍卖市场专家、书画鉴赏专家、瓷器鉴定专家、摄影艺术家第二暗房等，这些客户给予的称号，都不是对雅昌印制水平的单纯肯定，而是欣赏和钦服。雅昌公司在长期的实际工作中，有意识的在营业队伍中培育出了大批的客户专业领域的



专家。雅昌人拥有的素质在客户面前得到首肯之后，业务只是进一步交流的纽带，客户可以转为朋友，可以做成同事。因而，在雅昌公司有不少的行业专家长驻，如在雅昌公司你可以经常看到国内最为著名的书籍装帧设计大师、工艺美术大师、雕塑大师、书画艺术大家、佛像摄影大师、风光摄影大师等等。这些都是雅昌人最可宝贵的智慧资源，是雅昌人修炼得道的重要砝码。

近十年文化积淀，对于一个深受企业文化氛围所影响的员工来说，是不能一言道明雅昌的企业文化到底是什么的。但却不能因此否定文化影响力之深。举例明证：每当一个新客户来到公司，在你的陪同下参观公司时，你充满自信的向客人介绍，我们公司不仅连续三年蝉联香港印制大奖，今年更是一举夺得美国印制大奖；去年北京申奥成功 我们比别人更加高兴，因为我们成功印制了《北京申办2008年奥

运会报告书》；今年申博成功，同样也有我们一份功劳，《上海申办2010年世界博览会报告书》便出自我们雅昌人之手。此时的你定是充满自信与激情，你的心里一定洋溢着幸福的骄傲；你一定为雅昌感到高兴；这种荣誉感，让你觉得置身于雅昌是幸运的；那么也可以这么说，这就是雅昌企业文化的魅力所致。你的荣誉感、归属感及骄傲的情绪，便是在雅昌文化的浸染下所自然孕生的，这几乎是每一个雅昌人都身受其益、深感自豪的。

然而，企业定位固然精明，需要依市场的变幻而调整；今天的印制专家并不意味着明天拥有同样的“尊称”；现有的优秀的企业文化亦不是可煮可煎一成不变的，他亦会在不经意间老去，不经意间让事实冲淡如烟云飘散，更不是像今天高调唱谈“企业的生命在于有没有文化”。企业生存的基础是赖以生存的市场基石，企业没有市场，就谈不上企业文化生存的土壤，所

以我们又是需要踏实与务实的精神的。2002年度通过的ISO9000质量体系认证工作，无疑已经对公司某些部门、岗位，长久形成之沉痾起到了鞭苔的作用。所以我说：近十年形成的死皮，偶尔也是有松一松的必要的。

最后仍回到增值服务上来，仅就其概念指的是“为客户提供其主体服务以外的高附加值服务”。所以前提仍然是保证主体服务质量，任何企业一旦把增值服务当作天天口头叫喊的卖点，不切实际、不视时机，徒设增值服务的名目，为“增值服务”而追求增值服务，便会脱离本义，到头连主体服务都难以得到客户的认可。实际上，优秀的增值服务不仅令客户满意程度增加，亦能让营业工作效率增值 公司品牌增值。因而，真正做好增值服务工作不是一蹴而就的，目前最需要做的便是静下心来学习放翁老先生，扎扎实实的将“诗外”工夫做得更好，才是切合实际的。