「市場競爭激烈 企業突圍闖出一片天　提高產品質量　拓展高端市場」

個案背景

現今數碼世代資訊泛濫，客戶議價能力增加，加劇了各行業的競爭。面對這種情況，中小企業應如何是好?

申請人提出的問題

其中一位「問問專家」業務諮詢服務申請人從事印刷行業，希望請教市場推廣計劃，如物色客戶。申請人於十多年前回流本港，開展印刷生意，最初主要處理製衣標籤，數年後與一間外地大行企業合作印製商標加工生意，業務逐漸發展。不過，其後行業出現了價格低廉及經營網絡較完善的競爭者，搶去了不少市場份額，對申請人生意影響很大。當時申請人對經營前景感到徬徨，因此希望向專家尋求協助。

專家顧問提供的分析/ 意見



工業貿易署「問問專家」市場推廣顧問陳振發先生表示，很多中小企業身處的行業，像申請人一樣面對強大的行業龍頭競爭，要在這樣激烈的競爭下生存，中小企業先要了解自己與其他同行的強弱，從而找到屬於自己的路向。陳先生說：「以申請人為例，行業龍頭生產數量多，交貨速度快，而且售價較低，加上宣傳攻勢，已成功建立品牌知名度，吸引不少客戶主動找他們。不過，這種經營模式主要針對大眾市場，如果客戶對產品及服務質素有較高要求，往往不會選擇他們。這樣的話，若申請人能提供較高質素的產品及服務，便有機會於高端市場覓得生存空間。」他指，有些客戶的要求較高，願意支付較高價格，而且不是每間供應商也能滿足他們的要求，所以一旦雙方合作滿意，這些客戶比較一般大眾客戶忠誠，會選擇長期合作，隨著業務發展，他們會增加訂單，甚至變成主要客戶。這樣的客戶發展對中小企業的長遠發展比較有利。

陳先生又表示，像申請人這種針對高端客戶的企業，更需要加強產品研發，及做好質量管理。

申請人與專家顧問會面後如何處理問題

申請人同意有關建議，正努力申請不同類別的標準認證，例如環保等。申請人亦已開拓新的數碼印刷生產線，並租下廠房同層另一單位，為添置新的大型機器做準備。申請人坦言，憑藉公司能夠提供較高質量的產品，所以成功取得一些銀行及酒店客戶訂單。



在市場推廣方面，陳先生建議申請人可加入一些商會以拓展高端客户網絡。同時，申請人可參與一些其他行業的大型展覽會，例如食品及餐飲展、禮品展等。他解釋，其他行業對印刷業務有一定需求，參加這些展覽會，可接觸更多潛在客戶。另外，他建議這些自己負責產品製作的企業，可以短片形式拍攝製作過程，於業務洽談時可展示予潛在客戶觀看，讓客戶對企業有更深了解。申請人透過這樣的宣傳方式，便贏得一些海外大客戶的訂單。

與很多中小企業一樣，申請人最初「夫妻檔」開展生意，申請人負責管理、銷售等，申請人丈夫則負責生產等實務操作。之後人手逐漸增加，即使申請人女兒學成加入協助，仍感到管理比較吃力。陳先生建議，申請人可嘗試從現有員工中，物色適當人選，培訓成為管理人才。

專家顧問就個案指出中小企業可學習到的重點/ 精要

專家建議 :「找準定位，提高質量。」

在「問問專家」業務諮詢服務個案分析集內提供的任何意見、結論或建議，
並不代表香港特別行政區政府及工業貿易署的觀點。