「市场竞争激烈 企业突围闯出一片天　提高产品质量　拓展高端市场」

个案背景

现今数码世代信息泛滥，客户议价能力增加，加剧了各行业的竞争。面对这种情况，中小企业应如何是好?

申请人提出的问题

其中一位「问问专家」业务咨询服务申请人从事印刷行业，希望请教市场推广计划，如物色客户。申请人于十多年前回流本港，开展印刷生意，最初主要处理制衣标签，数年后与一间外地大行企业合作印制商标加工生意，业务逐渐发展。不过，其后行业出现了价格低廉及经营网络较完善的竞争者，抢去了不少市场份额，对申请人生意影响很大。当时申请人对经营前景感到彷徨，因此希望向专家寻求协助。

专家顾问提供的分析/ 意见



工业贸易署「问问专家」市场推广顾问陈振发先生表示，很多中小企业身处的行业，像申请人一样面对强大的行业龙头竞争，要在这样激烈的竞争下生存，中小企业先要了解自己与其他同行的强弱，从而找到属于自己的路向。陈先生说 ：「以申请人为例，行业龙头生产数量多，交货速度快，而且售价较低，加上宣传攻势，已成功建立品牌知名度，吸引不少客户主动找他们。不过，这种经营模式主要针对大众市场，如果客户对产品及服务质素有较高要求，往往不会选择他们。这样的话，若申请人能提供较高质素的产品及服务，便有机会于高端市场觅得生存空间。」他指，有些客户的要求较高，愿意支付较高价格，而且不是每间供货商也能满足他们的要求，所以一旦双方合作满意，这些客户比较一般大众客户忠诚，会选择长期合作，随着业务发展，他们会增加订单，甚至变成主要客户。这样的客户发展对中小企业的长远发展比较有利。

陈先生又表示，像申请人这种针对高端客户的企业，更需要加强产品研发，及做好质量管理。

申请人与专家顾问会面后如何处理问题

申请人同意有关建议，正努力申请不同类别的标准认证，例如环保等。申请人亦已开拓新的数码印刷生产线，并租下厂房同层另一单位，为添置新的大型机器做准备。申请人坦言，凭借公司能够提供较高质量的产品，所以成功取得一些银行及酒店客户订单。



在市场推广方面，陈先生建议申请人可加入一些商会以拓展高端客户网络。同时，申请人可参与一些其他行业的大型展览会，例如食品及餐饮展、礼品展等。他解释，其他行业对印刷业务有一定需求，参加这些展览会，可接触更多潜在客户。另外，他建议这些自己负责产品制作的企业，可以短片形式拍摄制作过程，于业务洽谈时可展示予潜在客户观看，让客户对企业有更深了解。申请人透过这样的宣传方式，便赢得一些海外大客户的订单。

与很多中小企业一样，申请人最初「夫妻档」开展生意，申请人负责管理、销售等，申请人丈夫则负责生产等实务操作。之后人手逐渐增加，即使申请人女儿学成加入协助，仍感到管理比较吃力。陈先生建议，申请人可尝试从现有员工中，物色适当人选，培训成为管理人才。

专家顾问就个案指出中小企业可学习到的重点/ 精要

专家建议 :「找准定位，提高质量。」

在「问问专家」业务咨询服务个案分析集内提供的任何意见、结论或建议，
并不代表香港特别行政区政府及工业贸易署的观点。