



# 美國哈姆斯頓大學榮譽博士 暨 世界傑出華人頒獎典禮



特輯

俗語云：「創業難，守業更難。」企業的第二、三代，最能體會箇中滋味。泰林無線電行有限公司，一個與香港人一起成長、耳熟能詳的品牌，植根於香港逾半個世紀，為大眾提供信譽超卓的家庭電器產品及影音器材。作為泰林第三任掌舵人的林作禮，既要面對企業舊有的運作模式，亦要迎戰目前急速轉變的營商環境。近年，他不斷革新企業形象，引領泰林成為不一樣的電器連鎖店。

本報記者：鄭雯欣



泰林集團主席林作禮，以用心待客為先。

## 泰林主席 林作禮

# 打造不一樣的電器行

我國屆60年為「甲子」，是一個圓滿的循環，寓意生生不息周而復始。泰林今年踏入60年了，集團主席林作禮稱這是另一個新開始：「泰林於1946年由家父林球先生創辦，最初以售賣及維修收音機為主，因此泰林的英文名稱中有「Radio Service」，就是這個原因。而泰林中文名稱，亦有其特別的意思，「林」是我們的姓氏，而「泰」則指德如泰山，父親提供可信、可靠的产品和服務為泰林的宗旨。」

### 革新形象 繼往開來

其後，泰林開始向歐美及日本的電器供應商訂購優質的電器產品，生意亦逐漸上軌道。由於信譽良好，令泰林的分店遍佈港、九及新界。泰林其後由林作禮的兄長管理，繼續秉承父親待客以誠、以客為先的作風，打理家族生意。林作禮最初並沒有打算接手家族生意，他說：「我很喜歡畫，在大學時為興趣，報讀了建築設計。當完成了3年學士課程，哥哥想逼下來享受人生；而自己想想，亦是時候回來幫手打理家族的業務。」讀建築做生意，對林作禮來說並非馬牛不相及的事，他認為：「生意猶如建築，要有穩建的基础，家父為泰林奠下基石，現在是時候讓我把他建築得更高。」林作禮80年開始管理泰林，成為集團的主席。近年，電器及影音的零售業競爭轉趨白熱化，要保持市場的話有率，工作殊不容易。他說：「我們面對很大的挑戰，不斷有新的連鎖店加入，加上產品不斷地推陳出新，顧客的要求也愈來愈高，泰林不應只停留在舊有的模式，除了信譽以外，還要與市場同步。」

為打破傳統，林作禮先為泰林建立新形象，現時的店舖將會陸續翻新，例如旺角店以黃為主調，透過U形排列的櫃檯，更大大方便了店員與客戶。他解釋說：「在很多的宗教及國家，都以蛋象徵生命，這亦表達泰林將來的發展方向。」而沙田泰林以手攝電器為標圖，寓意為顧客提供最快捷最新的電器產品。即將開幕的銅鑼灣店及中環店，亦會有嶄新的設計，令泰林樹立更新、更有活力的形象，務求使顧客購物時，兼享視聽新感受。

除了形象以外，泰林亦推出一系列的策略來應付市場的轉變，林作禮稱：「目前的顧客不少來自內地，為迎合他們的需要，我們提供更多款式新穎、體積較小的產品。如MP3、數碼相機及攝錄機等，另加設14天的購物保障。而在香港顧客方面，形象的革新，找代言人以及送禮品，以吸引更多客戶支持。」泰林更別出心裁，推出最低價格保證，服務組會提供免費電器諮詢服務，以及舊機換新機的計劃等，希望為顧客帶來更高質素的服務。



泰林首間店舖位於彌敦道309號



泰林植根於香港逾半個世紀



泰林銅鑼灣分店



位於沙田的泰林分店，形象全面革新。

### 前線啟發 以客為先

一般人或許會認為，作為大企業的家庭成員，不會明白「打工仔」的辛酸，原因很簡單，他們一進入企業，便亦要由低職位開始學習。林作禮稱：「82年開始接掌泰林生意，當時並未加入泰林工作，只是在泰林旗下一間名為真耐用電器有限公司當助理市場經理。」

而在此之前，林作禮曾當過店舖的營業員，走在最前線與客戶接觸，他直言從中領悟到做生意的竅門：「要用心服務顧客，明白他們的需要，從而為客人介紹合適的產品。有一次的印象特別深刻，當時我是做暑期工，到中環店作見習生，那裏有很多電器，因此經常接觸到不同國籍的顧客，營業員一部分收入是靠佣金，某些產品佣金較高，營業員可能會落力些推介給顧客。有一次，一位外地遊客欲購買一部售價約1000元的音響產品，但當時店中沒有現貨，需要親自走到貨倉中提取貨件。我知道其利潤很

低，只有2元，換句話說，我所得的佣金更加微薄，但本著提供優質的服務，我義不容辭親自走一趟。」

故事還有下文，顧客在檢查的過程中，發現產品上有一微小的污點，林作禮對於當呵顧客的要求記憶猶新：「他當時對我說，很明白我提取的過程很辛苦，但如買了這件有一點瑕疵的產品，他自己又不甘心樂意。」結果，林作禮為了顧客，再多走一趟。客人最終不單得到稱心的產品，亦得到貼心的服務。「當時顧客很開明，還對我說會介紹其他的朋友來購物。最終，就是這樣地積少成多，我反而成為店中最高佣金的一員，而且幫到客人，我亦有莫大的滿足感。同時我亦明白甚麼是優質的服務態度，原來，你用心為顧客，他們是清楚知道的。讓顧客留下良好印象，對你對商店也有信心，無形中建立了良好的信譽。」當林作禮接掌家族生意，亦堅持這作風，他不時鼓勵前線的員工，待客以誠，顧客自然會再次光臨。



林作禮於「香港購物節開幕典禮2005」擔任主禮嘉賓，右起戴明華（旅港副總幹事）、鄭汝樺（旅港事務專員）、周奕潔怡議員。

### 管理之道 以人為本



泰林曾資助電影《全職殺手》，林作禮於該片首映禮上與歌影視星劉德華合照。

泰林現時員工約有400人，林作禮稱當中有不少是老臣子：「很多員工在泰林工作了二十多年，有些更超過三、四十年，可說是看著我成長。」員工的不離不棄，林作禮皆因泰林人情味重。近十年，香港經濟經歷多個困難，泰林仍堅持不裁員，與員工一起共渡時艱。「97年的金融風暴，01年的美國9.11事件和03年的沙士，帶來香港經濟零售業的不景氣，泰林的營業額亦因此下降，但我沒有裁員，因為這會影響員工的生計及其家庭。泰林對我來說，是一盤家族生意，但對社會，其貢獻就是提供就業機會，做生意要有企業良心。」目前，就算有員工表現未如理想，林作禮亦會將員工重新調配職位，或重新培訓等，讓員工有所進步，亦增加了他們的歸屬感。

近年，香港邁向知識經濟，整個社會強調不斷學習，林作禮亦鼓勵員工多進修，為自己增值。他說：「我很欣賞員工進修，人要學習才有進步。」公司會因應員工的個別情況，而提供津貼或資助，甚至在工作的時間上，公司亦會盡量配合及幫助員工進修。

### 貢獻社會 培育棟樑

生意以外，林作禮亦不忘公益，為國家、為社會盡一點的綿力。在03年沙士期間，儘管企業在艱難時期，林作禮代表公司捐款，幫助有需要的人。最近，為培育國家的管理人才，林作禮亦資助內地大學發展其管理學系。他說：「要進步，教育是不可或缺的一環。國家經濟急遽發展，需要多方面的人才，尤其是管理方面，我希望可以盡一點綿力，在教育方面投投多些資源，對國家對社會有所貢獻，希望在不久的將來，國家其他範疇的發展，也如航天科技業般出色。」



一有時間，林作禮會到世界各地探視優質的電器產品，圖為他在意大利的西班牙廣場留影。