

AGFA



印前之外、印刷之內

—專訪愛克發(香港)有限公司 客戶服務中心經理 關蕙儀女士

■ 無巧不成話，回顧『印刷因妳而動聽』推出以來訪問過的四位女士，除了都是在印刷業界中有著出色的表現之外，她們另一個共通點就是都蓄了一頭短髮。大家可能就這樣歸納——事業型的女士多是蓄短髮。當然，凡事亦有例外，今期人物專訪的主人翁——愛克發(香港)有限公司客戶服務中心經理關蕙儀女士(Karen Kwan)，在訪問當日就梳了一頭長長的曲髮走進會客室。Karen在印前設備銷售和推廣方面的經驗超過二十年，在97年開始轉做客戶服務方面的工作至今。在嬌柔的外表之下，其實亦包裹著一顆堅毅的事業心。

文 / 陳麗嫦



赴東瀛取經

聽 Karen 講述從入行到加入愛克發的點滴，就好像一次過重溫印前的發展經過。Karen 在未踏足印刷界之前的工作是銷售影印機，直至到1980年，當時她到了一間經營印刷器材銷售的摩頓洋行應徵銷售顧問一職，結果上任後不到一個月便獲委以重任，到日本學習照排機的操作。唐三藏到天竺取經也有孫悟空、豬八戒和沙僧護法，她就這樣一個女子，帶著少許印刷的概念、有限的日語能力和無限年少愛冒險的精神，到日本學習當時在香港鮮為人知的照相植字機。

Karen 回想在她入行之時，市場部、銷售部都是男性天下，洋行裡都是以男性職員居多，女性多是負責秘書或文職的工作。當時印前市場只有製版器材和菲林，後來公司代理了日本良明(Ryobi)照相植字機，她得到當時的老闆 Mr. Hans Lodders 的賞識，見工時老闆特地問她：「怕不怕出差？」之後在履新後不夠一個月，便送她到日本受訓，她形容當時是『膽粗粗』地接下這個任務。

中文照相植字機的字版上共有8000個字，位置的分布是由日本人發明，她回想起在20多年前，操作員要逐

個字記著位置，之後還有很多人手拼貼的工夫，耐性和想像力不夠的都很難應付。她在日本花了三個星期的時間受訓，課堂大部份是以日語講授，但幸好有示範，再加上老師很用心的教導，而同學亦肯提供協助，所以在理解上完全沒問題。

她可說是首個香港人到日本學操作照排機，因為在一般的情況下，公司很少會願意這樣投資在栽培人材上。結果公司這項投資亦有回報，學成後的她藉著最新的排版技巧和知識，為公司所代理的照相植字機開拓市場。她總括這次開荒的經驗，可說是有成功亦有失敗，成功是建立了 Ryobi 這個品牌，良明現在仍活躍在市場上，所生產的印刷機發展亦算不錯；失敗是始終難逃技術轉移的命運。二年後，摩頓洋行又代理了德國 Berthold 歐文照相機，Karen 又被派去德國生產商接受操作培訓兩星期，因為課程是以全德語教授，廠方安排了英語翻譯員給他，這次也難不倒她，學成後使她對中、英排版方面的專門知識更進一步。

她在摩頓洋行工作了六年，隨著照相排版機代理權的轉移，她便轉到一家新成立的印刷器材公司去工作。及後，在因緣際會之下，她不久便到了一間電訊業務公司工作。



Karen 在愛克發設備前留影。



在驚險萬分之下，Karen在1994年帶隊到波士頓參加公司活動。

如魚得水

多次聽過有印刷人告訴我，『只要一隻腳走進印刷行，便很難抽身而出』，這句話同時亦應驗在 Karen 的身上。九十年代 Apple 蘋果電腦帶起了 desktop publishing (桌上排版) 的萌芽，價格亦相對便宜，傳統單單照排系統便要幾十萬港元，而桌上排版只需電腦、排版分色軟件，再加上輸出硬件便可，為業界提供多一個解決方案的選擇。1990年，愛克發需要發展桌上排版的業務，當時印藝系統大中華區總經理黃君華先生便開始廣招人材，由於黃先生與 Karen 早在摩頓洋行工作時已認識，知道她的辦事能力，於是順理成章，想到印前的銷售人材便想到她。而一向喜歡接受挑戰的 Karen，考量到這項任務可發揮自己所長，而且自己亦對印前市場開發方面有自信，於是乎，Karen 就自自然然做回她的老本行，重投印刷界大展拳腳。

1990年的愛克發，雖然已是製版界一大品牌，但印前器材方面還是初起步，市場開發的重任，又再次落到 Karen 等前線員工身上。上任後首要做的便是要再學過排版，Phototypesetting 和 laser imaging 很不同，這次學的是桌上排版，但不用遠赴他鄉，法國的同事親自過來香港以一對一的形式重點培訓，為期足有一個月之久。由於之前她有開發印前設備市場的經驗，所以很快便上了軌道。

四個人與十件行李

行內人都知道，做銷售及市場開發的工作，經常要搞展覽，她記得在94年愛克發在波士頓有一個很大型的展覽—Agfa Technology Expo，由美國公司的同事籌辦，而她則需要在香港接送國內、台灣及香港的客人到波士頓參加，同行的還有印刷業商會的主席、傳媒。當日一行十人

浩浩蕩蕩的在香港機場出發，但是在她坐上飛機後，卻發覺同行的只有四位能上機，其餘的六個人因飛機額滿而要轉乘另一班航機。到她抵達三藩市後，行李輸送帶上出現了十件縛有 Agfa 行李帶的行李箱，原來行李已上機，但乘客則要轉乘往洛杉磯的航班，在94年香港的航空業就是會發生這樣的事情。最後她們四人帶著十件行李抵達波士頓，海關還問她 "Are you a tour (guide)?" (妳是導遊嗎?) 早已狼狽不堪的她乾脆說 "yes!" (是!)，這是她工作生涯中的一個小插曲。幸好那次的活動非常成功，美國的同事組織得很好，整個行程很精彩豐富，甚至想到在國會大樓舉行派對，同行的客戶到最後亦很滿意。

誰說忠孝兩難存？

在 Karen 的工作生涯中，有兩件事情令她感受最深刻的。1987年，當其時她已離開摩頓洋行，轉往一家印刷器材公司工作，在毫無心理準備之下，接過父親過身的消息，這對她來說是一個沉重的打擊，大家都可以想像得到她當時的心情。她記得在打點父親身後事的當日下午5點鐘，當時的上司來了一道電話，並非一道安慰的電話，而是要她去見客，還很『貼心』的告訴她：「很就近的，就在殯儀館附近。」她拒絕了！這次是她第一次拒絕上司的任務。後來她離開了這間公司，而因為當其時愛克發還沒發展排版器材的業務，時間上的不巧，她輾轉間投身於電訊業務推廣的工作。

第二件事發生在1995年，她在愛克發工作第五個年頭，由於表現出色，已由銷售員晉升為市務經理，負責香港和內地的市場。她記得當年一月初的時候，她到北京搞展覽、開會，公務纏身，突然驚聞噩耗，母親病逝了，她



愛克發的同事們閒時也愛組織活動，在11月便參加了一個烹飪班，面前的南瓜飽便是她(他)們的製成品。



Karen在2001年獲公司頒發第一面金牌。



這幅相攝於今年三月，Karen(第三排右二)到吉隆坡參加一個有關管理的培訓課程。

急忙要辦理機票於第二日趕回香港奔喪，這次她的上司不但很體諒她能先完成手頭上的工作，在喪禮上，更有很多愛克發的同事前來弔唁，令她感到愛克發的同事很有人情味，她還記得當時同事致送的白色百合花花牌特別精緻、特別漂亮、特別充滿人情味，當日的花香彷彿至今猶在，對比父親去世時舊公司的冷淡對待是天淵之別，這次使她十分感動，亦深深的領略到愛克發的工作環境充滿著大家庭的愛，同事間的感情仿如親人。每年的週年晚會，公司也很鼓勵員工帶同家屬一道前來，凝聚一個大家庭的氣氛，公司和員工談的不只限公事、利益，還可以有像親人一樣的喧寒問暖。

印刷界大長今

當被問及喜歡擔任前線的工作還是現時後防的支援工作，Karen表示：「做銷售的時候，有部份是包括市場推廣的工作，需要組織活動、展覽等，同時要面對客人，和現在工作的滿足感不同，其實我覺得每個階段都是環環相扣的，我兩方面都喜歡。」她笑言仕途有些像大長今，前期做宮女，後來做醫女，其實兩者都是有關連的，她覺得在不同崗位上會接觸到不同的事物，當中學到的可運用在日後的崗位上。還有其他崗位希望嘗試嗎？「這很視乎老闆的安排，其實我在公司亦做過很多範疇的工作，曾經同時兼顧物流倉務、供應鏈、審計、銷售支援及代理業務。」大長今有一句名言，就是「無人可以叫我放棄，我是不會放棄！」Karen Kwan亦有一句格言—「做嘢做唔死人！」她形容自己是一個隨遇而安、不怕辛苦的人。現位處管理層的她認為個人的表現永不及團體表現，公司講求的是團隊精神，和她以往做銷售時的心態很不同。

隨時候命

Karen回想二十多年在印刷業打滾的日子，最大的感觸是一「出賣了青春」，頭上也無情地多了很多白髮。但最慶幸的是上司黃君華先生一直都給予她一個平台去發展所長，亦因為在工作崗位上有不同的調動，令她有很好的機會去學習。最令她想不到的是一「居然有那麼多出差的機會」，印刷界著重技術的發展，所以展覽會特別多，這亦是印刷界吸引她的原因，忙這忙那，轉眼間又過了一年，時間過得特別快，但很充實。

現時愛克發在上海設有辦事處，她表示大陸的發展很大，而香港發展較早，無論團隊精神和規模都已有很好的基礎，她希望愛克發可繼續保持世界領導水平的地位。經歷了二十多年的印前市場推廣生涯，筆者假設公司現委派她到一個印刷業不毛之地發展業務，她會願意嗎？「肯！沒問題！」她爽快地回答了，並補充，在以前電子排版未流行之時，公司所代理的品牌亦寂寂無名，需要每度門去敲，廿多年後這份衝勁仍在，即使要花很多精力和時間，只會公司有需要，她都會隨時候命。S

後記

每個愛克發的員工，每工作滿十年都可獲頒一個金牌，以作鼓勵，她已在五年前取得了第一面金牌，現正期待著下一面金牌的來臨。Karen可算得上是香港印前範疇的大人物，今次我們分享了 she 作為一位女性面對工作與家庭的幾個小故事，都是偷偷發生在印刷機轉動的時候...