

# 第23屆國家品質獎 邦特生物科技股份有限公司 簡報

構面四、顧客與市場發展  
報告人

行銷產品部副理 葉燦舉

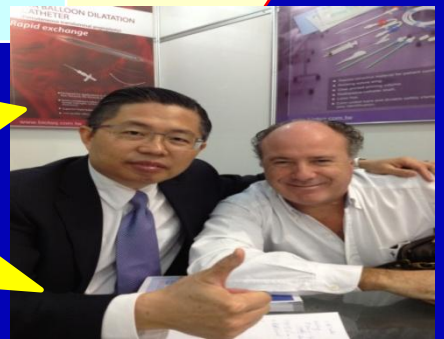
# 內容大綱

- 4.1 產品（服務）與市場策略
  - 產品策略規劃
  - 市場策略
- 4.2 顧客關係與商情管理
  - 顧客經營管理CRM
  - 客戶服務
  - 客戶滿意度
  - 資料庫建立與應用

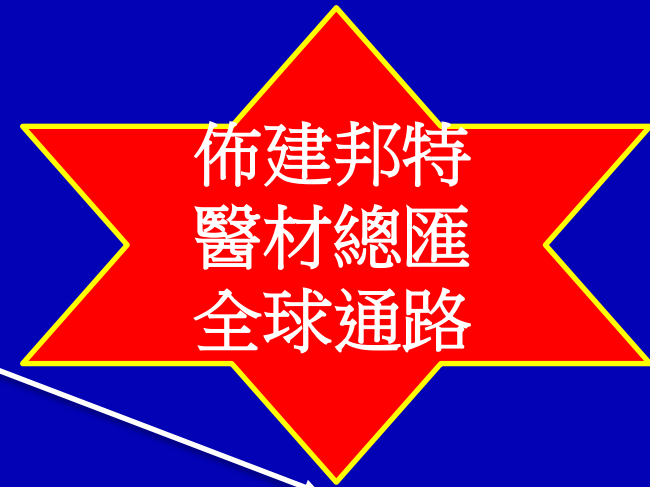
# 4.1 產品與市場策略 產品策略規劃



**邦特是國內唯一具有完整的高階導管研發與量產之上市公司**



# 市場策略



市場行銷組合

佈建邦特  
醫材總匯  
全球通路

產品

價格

推廣

通路

- 產品組合
- 品質/
- 設計/ ◦ 功能
- 包裝/ ◦ 尺寸
- 服務/保固

- 訂做
- 折扣
- 回饋
- 付款條件
- 信用

- 產品推廣
- 廣告
- 參展
- 客戶拜訪
- 電話
- 電子郵件

- 經銷商
- 代理商
- 海外據點
- 生產製造商
- 醫院、診所



# 品牌經營 — 參展

## 國際性展會



**MEDICA.de**

Your Year-round Information and Communication Portal

Be part of it!



PARTNER IN RESEARCH  
**SIR FOUNDATION**

**MEDTEC JAPAN**

**TechnoPharm**



**HOSPIMedica**  
INDIA



**CIRSE**



**CMEF REGIONAL**  
AUSTRALIA

**2012 歐洲業績  
成長25%  
國外總體業績成  
長13% !**



- 近 10 年來,參加約 120 場國際主要醫材展
- 每年投入 800 萬參展費用
- 參展記錄建立在 CRM 追蹤
- 列入年度KPI, 每個展會目標至少獲得10 萬美金訂單目標
- 2013 參加 15 場展會, 目標半年內新創造優級和甲級客戶 90 家



# 全球展會規劃管控表

No.	狀態	展覽時間	會展名稱	地點	國家	展會資訊 評估	報名同仁	報名完成	攤位尺寸	決定攤位	決定裝潢 或傢俱	廣告資料 登錄	參展樣品 準備	參展用具 準備
1.		2013/01/28-31	ARAB HEALTH	Dubai	UAE	V	Adrianna	V	3 X 5	7A50	V	V	V	V
2.		2013/03/08-10	Medical Fair India	New Delhi	India	V	Katherine	V	3 X 4	12A/C16	V	V	V	V
3.	新增	2013/03/21-24	KIMES	Seoul	Korea	V	Jaco	V	3 X 3	B630	V	V	V	V
4.	取消不去	2013/03/28-30	China Med	Beijing	China	V	Katherine	2/25前						
5.	不去	2013/04/04-07	EXPOMED 2013	Istanbul	Turkey									
6.		2013/04/13-18	SIR	New Orleans	USA	V	Will	V	3 X 3	1818	0	V	0	0
7.		2013/04/17-20	COMEF Spring	Shenzhen	China	V	Katherine	2/25前	15平方米	待通知	0	0	0	0
8.		2013/04/24-25	Medtec Japan	Tokyo	Japan	V	Sunny	V	3 X 3	817	待通知	0	0	0
9.		2013/05/07-09	Health	Johannesburg	South Africa	V	Katherine	V	3 X 3	2E17	待通知			
10.	取消	2013/05/15-17			Kazakhstan	V	Adrianna							
11.	不去				Turkey									
12.		2013/05/20-22			Brazil	V	Carol	V	3 X 5	1E2A	待通知	0	0	0
13.	暫時					V	Katherine							
14.						V	Katherine							
15.						V	Katherine							
16.	新					V	Katherine							
17.	新增					V	Katherine							
18.														
19.					Indonesia									
20.		2013/09/04-06			Germany	V	Katherine							
21.	暫時HOLD	2013/09/11-13		Moscow	Russia									

完整精細的  
年度國際參  
展規劃管理



備註說明：

- 2013/01 取消展會：Chir... KIHE, H... expo
- 2013/01 新增展會：Afric... th, Medical... Thailand, Public Health

# 國際品牌行銷

## WEBSITE



Cerebral					Visceral						
Curve Type	Description	French Size	Length (cm)	Trade Name	Product Code	Curve Type	Description	French Size	Length (cm)	Trade Name	Product Code
R	R881	4	100	-	BT-ACA-B1M1	←	P10	4	110	-	BT-ACA-P100-85
		5	100	-	BT-ACA-B1M1			5	110	-	BT-ACA-P100-85
R	R881	4	100	-	BT-ACA-B1M2	←	R881L	4	80	-	BT-ACA-B1008
		5	100	-	BT-ACA-B1M2			5	80	-	BT-ACA-B1008
R	R883	4	100	-	BT-ACA-B1M3	←	R883L	4	180	-	BT-ACA-B1008-180
		5	100	-	BT-ACA-B1M3			5	180	-	BT-ACA-B1008-180
S	S81	4	100	-	BT-ACA-B1S1	←	R881L	4	80	-	BT-ACA-B1010
		5	100	-	BT-ACA-B1S1			5	80	-	BT-ACA-B1010
S	S81	4	100	-	BT-ACA-B1S2	←	R881L	4	100	-	BT-ACA-B1010-100
		5	100	-	BT-ACA-B1S2			5	100	-	BT-ACA-B1010-100
S	S81	4	100	-	BT-ACA-B1S3	←	R881L	4	180	-	BT-ACA-B1010-180
		5	100	-	BT-ACA-B1S3			5	180	-	BT-ACA-B1010-180
H	H1	4	100	-	BT-ACA-H1	←	Y88	4	80	-	BT-ACA-Y88
		5	100	-	BT-ACA-H1			5	80	-	BT-ACA-Y88
H	H1	4	100	-	BT-ACA-H1	←	Y88	4	100	-	BT-ACA-Y88-100
		5	100	-	BT-ACA-H1			5	100	-	BT-ACA-Y88-100

Visceral					
Curve Type	Description	French Size	Length (cm)	Trade Name	Product Code
C	R071	4	80	-	BT-ACA-R01
		5	80	-	BT-ACA-R01
C	R02	4	80	-	BT-ACA-R02
		5	80	-	BT-ACA-R02
C	C1	4	80	-	BT-ACA-C1
		5	80	-	BT-ACA-C1
C	C2	4	80	-	BT-ACA-C2
		5	80	-	BT-ACA-C2
C	C3	4	80	-	BT-ACA-C3
		5	80	-	BT-ACA-C3
C	R01	4	80	-	BT-ACA-R01
		5	80	-	BT-ACA-R01
P	P10	4	85	-	BT-ACA-P100-205
		5	85	-	BT-ACA-P100-205
P	P10	4	110	-	BT-ACA-P100
		5	110	-	BT-ACA-P100
P	P10	4	85	-	BT-ACA-P100-205-85
		5	85	-	BT-ACA-P100-205-85

For more information, please contact: [sales@bioteq.com.tw](mailto:sales@bioteq.com.tw)

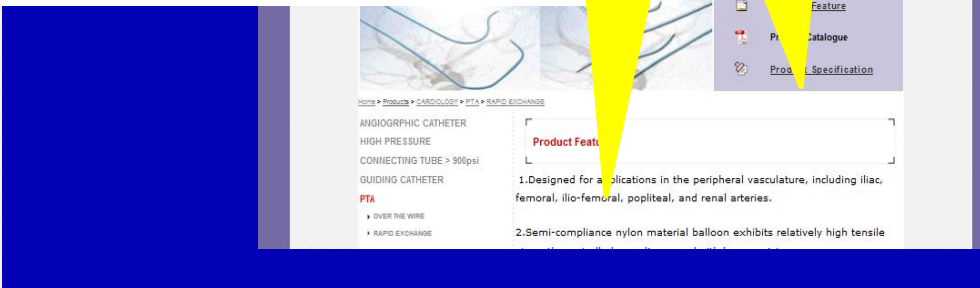
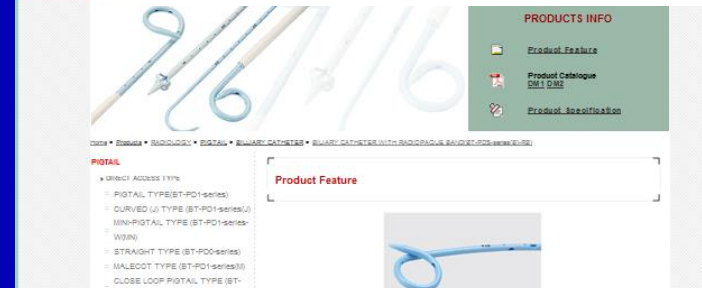
**BIOTEQ CORPORATION**  
#4-4, No. 85, Sec. 1, Cheng-An E. Rd., Taipei 104, Taiwan.  
Phone: (886)-2-8771-0280, Fax: (886)-2-2876-1987  
<http://www.bioteq.com.tw>

**ISO 13485, GMP, CE Certified**  
© Bioteq Corp. March 2012  
Brochure number: BT-AC-02



24小時提供全球客戶即時的服務與產品訊息,

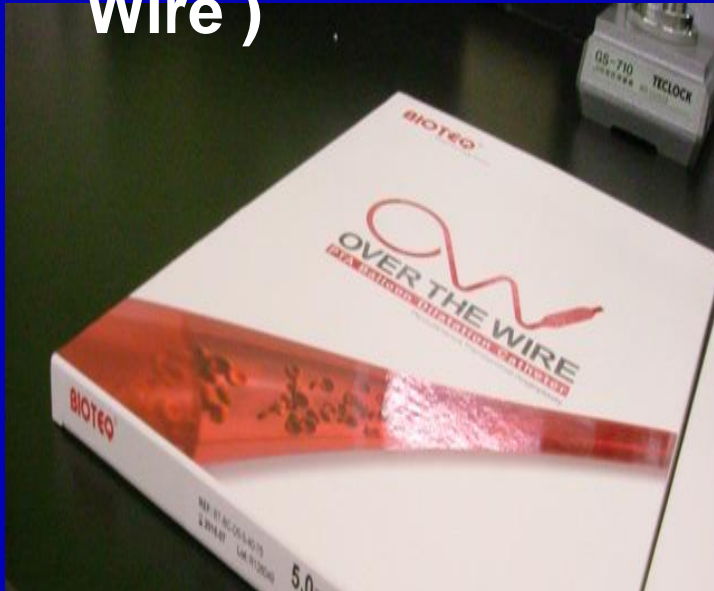
客戶可上網免費下載規格及說明書



# 國際品牌行銷

PTA 球囊導管  
OTW ( Over The  
Wire )

產品及CIS包裝形象設計



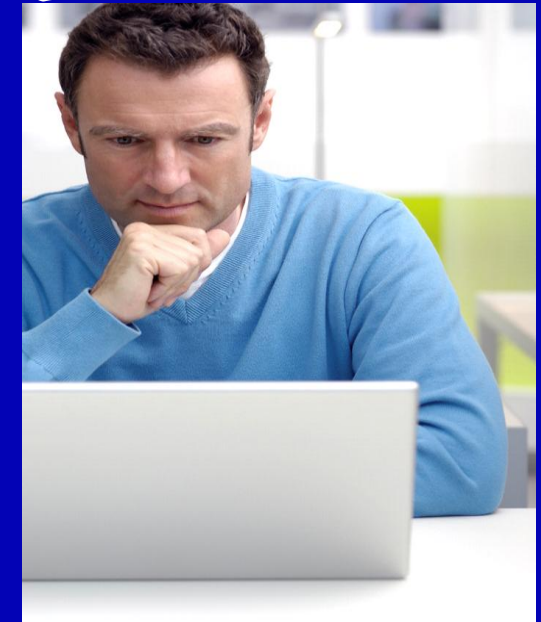
符合國際醫材包裝  
識別符號要求

重視公司產品完  
整且美觀的包裝  
設計





## 4.2 顧客關係與商情管理 顧客經營CRM管理



1. 客情經營，客戶資料，生日喜好
2. 每位業務每天至少記錄 6筆活動
3. 市場資訊，訂單需求建立
4. 潛在機會及未來 3 個月預量
5. 每週業務會議，檢討CRM 執行成效

**1. CRM 於2012年4月導入**

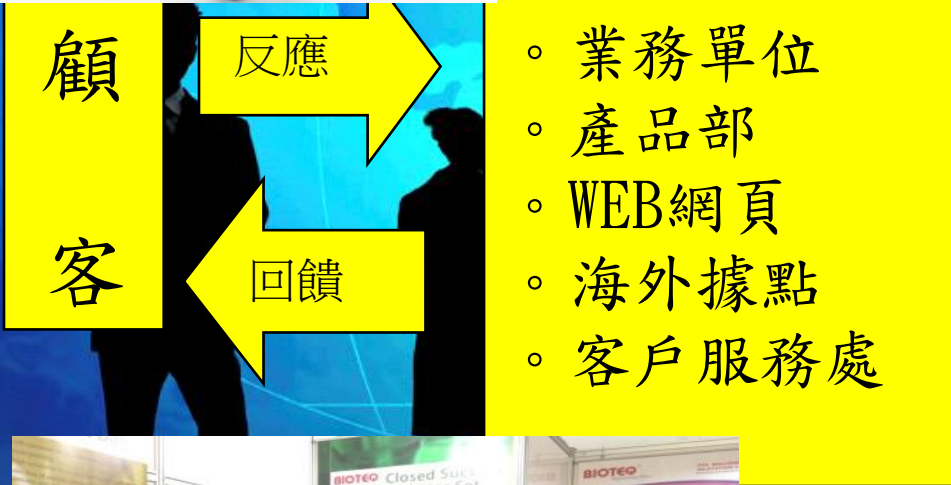
**2. 2012年業績成長11%，淨利成長30%**

# 客戶服務



## 服務管道

## 支援體系



# 客戶服務流程



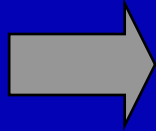
業務主管全程  
掌握, 確保訂  
單與服務滿意

客戶需求



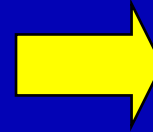
銷售前

- 顧客開發函
- 顧客電話/電子郵件聯絡
- 客戶拜訪
- 公司介紹
- 產品說明



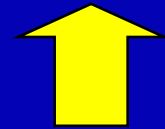
銷售階段

- 提供樣品
- 規格確認
- 報價
- 訂單確認
- 訂單生產安排
- 出貨



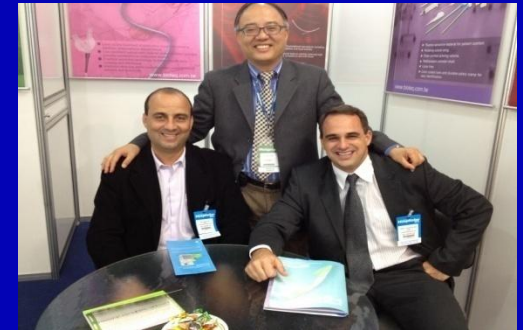
銷售後

- 客戶產品使用追蹤
- 客戶產品使用教育訓練
- 客戶訴怨處理
- 客戶滿意度調查
- 客戶後續訂單追蹤

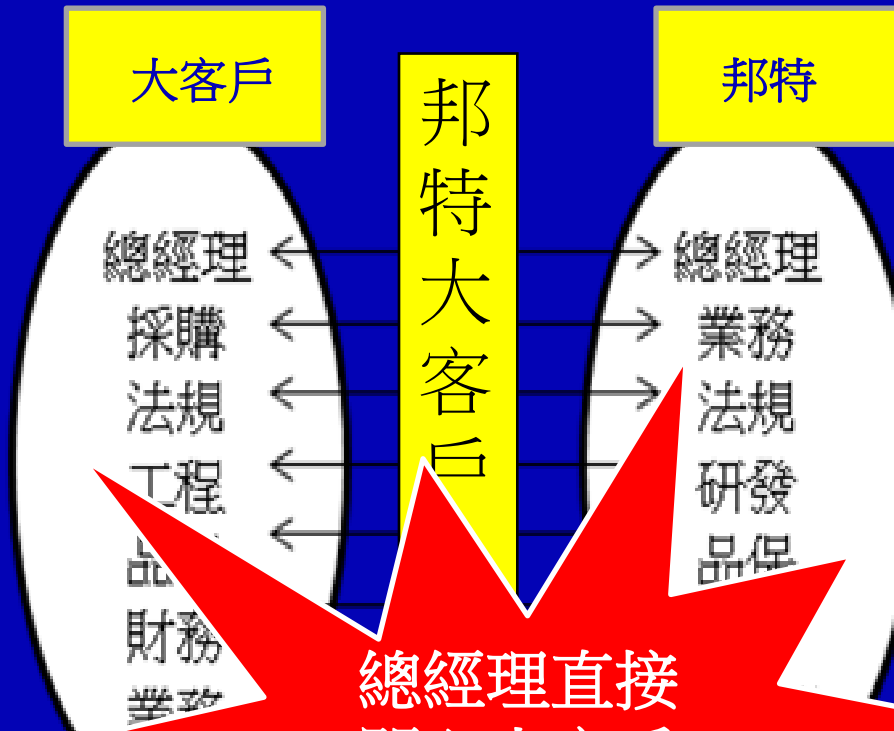


支援單位

- 生管
- 行政
- 品保
- 研發
- 倉管
- 生產



# 大客戶VIP 頂級服務



總經理直接  
關心大客戶  
業務狀況與  
服務品質。

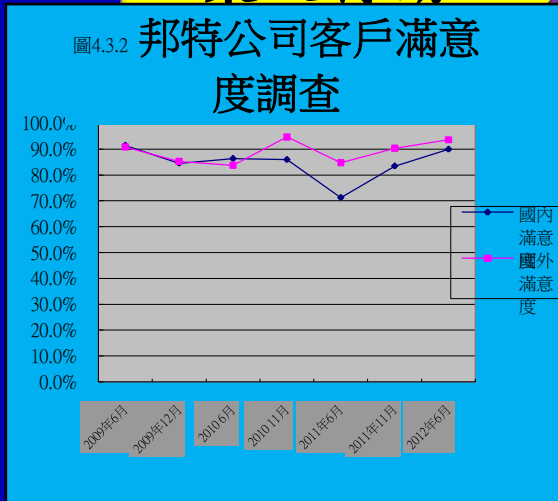
1. CRM 列入重點  
管控
2. 專屬業務人員及  
業務助理(業管) 為  
服務窗口
3. 全方位客情服務  
問題 24 小時內回應
4. 管理高層直接關心



# 顧客滿意度評量與改善

- 針對不滿意提出改善對策及行動

- 為提升品質及服務,訂定客戶滿意度調查程序書



- 檢討國內外客戶是否達到公司設定的滿意度目標

- 每年2次調查國內國外客戶
- 針對產品品質,服務與交貨進行調查

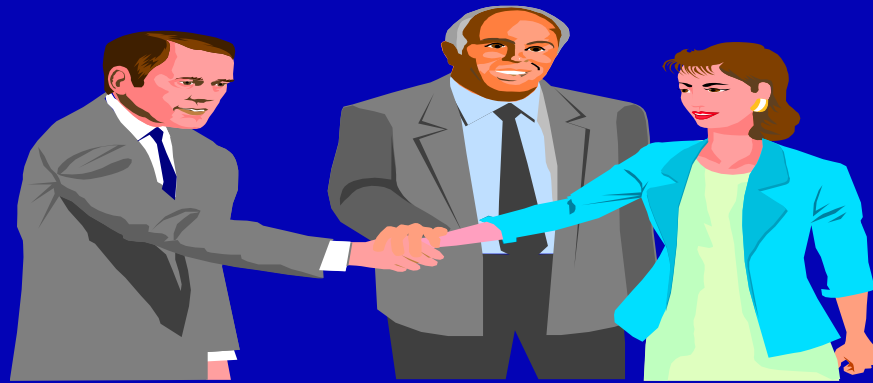
**A**  
Action  
改善  
行動

**P**  
Plan  
計劃

**C**  
Check  
查核

**D**  
Do  
執行

感謝聆聽!



**BIOTEQ**<sup>®</sup>  
*Improving lives*

[www.bioteq.com.tw](http://www.bioteq.com.tw)

