

# 大众化定制

作者：有故事的人 来源：范文网 [www.wtabcd.cn/fanwen/](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/zhishi/a/171108916658898.html>

范文网，为你加油喝彩！

2024年3月22日发(作者：环保运动)



Page 1 of 5

关于大众化定制的实战应用

——解读戴尔公司的经营模式

大众化定制模式产生的市场背景

传统的定制生产模式只能生产有限品种的产品，只能满足有限数量的个别的顾客需

求，因此存在企业规模相对较小、产品有限、生产周期长、成本高、质量不稳定等

一系列问题。

随着科学技术的飞速发展和世界经济的全球化到来，顾客正逐步成为掌握市场交易

的主导力量，在某些领域已经获得了决定产品的类型、款式、交货方式等的权利。

时代在进步，顾客的消费观念也在改变，个性化、主题化的追求日益明显。

因此，在新的市场环境中企业迫切需要一种新的生产模式，大众化定制(Mass Customization，

MC)由此产生。

大众化定制的概念由来

1970年美国未来学家阿尔文·托夫勒(Alvin Toffler)在《Future Shock》一书中提出了一种全

新的生产方式的设想：以类似于标准化和大众化生产的成本和时间，提供客户特定需求的产

品和服务。

直至1987年，斯坦·戴维斯(Start Davis)在《Future Perfect》一书中首次将这种生产方式称

为“Mass Customization”，我国的王云峰教授将这种新的消费模式称之为“大众化定制”。

关于大众化定制的定义

大众化定制（Mass Customization，MC），就是企业必须适应客户化需求（或定制需

求）扩散化的社会需求特征，以普通顾客可以接受的价格提供能够满足其定制需求

的产品或服务。

“大众化定制的核心是产品品种的多样化和定制化急剧增加，而不相应增加成本；

范畴是个性化定制产品的大规模生产；其最大优点是提供战略优势和经济价值。”

—《大众化定制：企业竞争的新前沿》

B·约瑟夫·派恩(B·Joph Pine)著

这里，我们来看看戴尔公司是如何应用大众化定制的。

戴尔公司成立于1987年。于1992年进入《财富》杂志500家之列戴尔公司目前名列《财富》杂志500家的第48位，《财富》全球500家的第154位。自1995

Page 2 of 5

年起，戴尔公司一直名列《财

慕的公司”，2001年排

富》杂志评选的“最受仰

名第10位。

全球领先的IT产品及服务提供商戴尔公司,致

力于倾听客户需求，提供客户所信赖和注重的创新

技术与服务。受益于独特的直接经营模式，戴尔在全球的产品销量高于任

一家计算机厂商，并因此在财富500强中名列第25位。戴尔之所以能够

不断巩固其市场领先地位，是因其一贯坚持直接销售基于标准的计算产品

和服务，并提供最佳的客户体验。在过去的四个财季中，公司营业额达到

了574亿美元。戴尔公司目前在全球共有约75,100名雇员。

我们知道戴尔公司成功的一个很重要原因就在于它是应用了直销这样的一种经营模式，即删除掉中间商的环节，直接将产品和服务提供给顾客。那么，它是怎么做到的呢？我们先来看看关于戴尔官网的一些信息。

下面这是顾客定制戴尔笔记本的步骤

首先，由第一张图中我们可以了解到顾客在购买时，可以直接选择戴尔公司旗下已有的产品类型。或者，可以由顾客自选配置，根据自己喜好，购买力等条件进行选择。

当顾客确定要自己选购配置时，他会考虑到笔记本外形设计风格应该是怎样的，应该搭配哪种颜色比较合适，什么样的处理器用起来很方便，配上哪一种操作系统更合理，还有笔记本的显示器、内存、配件、硬盘等一系列的所需的零部件，诸多因素，在戴尔这里都是可以得到满足的。来看一下它的流程图：

Page 4 of 5

供应商随时补货

客户下订单 财务部审核 决定电脑配置 硬件组

包装与发运 通电与调试 软件安

第三方维修服务公

这个过程，我们称之为定制的过程，即戴尔事先了解顾客对产品的细致化的需求，进而再去生产能够满足顾客要求的产品。

顾客需求

反馈

产家生产

提供

顾客满意

那么，在戴尔公司里这种定制的经营模式又是如何实现的呢？

这里不得不提到戴尔公司的客服环节。戴尔公司没有专门的办公楼，办公地点非常简单，但是它却开通了很多条客服热线。在接听电话上，公司有一种制式，即客服部能够知道打入的电话里的等待时长。戴尔规定所有打进来的电话等待时间不超过一分钟。在服务上，戴尔人能做到“让顾客满意的听”。正是这样的一种服务宗旨，使得戴尔公司能够非常深刻地与顾客进行交流，了解顾客各种各样的需求，这也为公司的下一步生产提供大量的有用信息。

总得来说，正是戴尔很好地应用定制这样的一种经营模式，深入真切地满足社会大众的多样化的，个性化的需求，让戴尔拥有了一大批的顾客，由

此获得巨大成功。

大众化定制的应用可以达到如下效果：

1、满足客户的个性化需求：客户的个性化需求由销售部门收集，以现有的产品单元，经过定制形成符合客户要求的产品；

Page 5 of 5

2、扩大产能：由于通用产品单元的存在，使得不同订单可以进行合并，相关零部件可以合并采购、共线生产，提高了人员和设备的利用率，实现规模效益；

3、缩短交付期：由于对于每个个性化的订单不是从头开始研发、组织生产，而是充分利用现有的研发、制造基础，这样使产品的交付时间得到保障；

4、降低成本：研发、采购、生产过程中的人力和设备的重用，可以有效降低完成订单的成本；



5、提高产品质量：由于大规模定制是以标准化的产品单元为基础，标准化的产品单元通过工艺延迟等技术在多种产品中得到复用，这样可以促进产品设计和制造方面的成熟，并且通过质量改进过程不断提高，而按需定制模式下由于项目之间差异太大且彼此分离难以做到这点；

6、促进产品研发、制造、服务过程中的知识共享：标准化的产品单元为产品研发、制造、服务提供了一个公共平台，使不同客户、不同订单的产品全生命周期中的各类知识能够被有效地收集、整理和利用。

一人立志  
万夫莫敌

学习成就梦想

更多 在线阅览 请访问 [https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91\\_0.html](https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91_0.html)

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发