

## 黃金之心

### 藝術家把心用對了地方，在網路締造銷售佳績

#### 02-13

對身兼藝術家、攝影家、企業家和業餘網頁設計者等多重身分的蘿倫·布萊德孚來說，懸垂在項鍊上放紀念物的飾盒，長久以來一直擁有特殊魅力。她從家人處學習到珠寶業的種種細微層面，而她那多才多藝的背景也讓她作好充分準備，足以自行創業。不過，正當她準備跨出創業的那一大步時，心裡卻不由得納悶著：垂墜飾盒的市場商機夠大嗎？

「起初我還不太確定，」她如此說道，「不過，透過網路，你的生意就可以遍及全國，甚至遠至海外。如今，我寄送飾盒的地點，包括了英國和世界各地。我們有次甚至還郵寄給一名在北極圈工作的人。」

布萊德孚的客戶一般都用飾盒來裝家人的相片，有時也用來裝指甲大小的寵物相片。有些人則用飾盒來收藏摯愛的骨灰。布萊德孚自己所擁有的其中一個飾盒中，裝著她到羅馬參觀基督徒地下墓地時所收集到的一丁點鬆散的灰泥。

#### 意義非凡的飾品

公司的網站 Heartsmith.com 推出了數百款這類繫在項鍊上的小飾物，布萊德孚為它們取的名稱包括了維洛妮卡、莎利絲特、卡美洛（譯註：傳說中的亞班王國所在地）和豌豆莢等。

布萊德孚公司辦公室面積有六百五十平方呎，僱有兩名兼職員工，協助處理行銷、存貨及出貨。每到聖誕節、母親節和像如今情人節前的這段期間，業務最為繁忙。

布萊德孚表示，她的「心匠」公司相當受到美軍喜愛，來自軍中的訂單就佔了所有訂單約百分之十。她把軍人寄給她的一部分電子郵件印出，釘在辦公隔間板上。

有位陸軍少校謝謝她製作的飾盒，他現正用它裝女兒的相片、掛在脖子上。另有位軍人還記得曾在服役的船艦上排隊很久等打電話，只為了訂購一個要送給妻子的金質飾盒。

「看到客戶的來信表示對我們的努力深受感動，讓人深受鼓舞，」布萊德孚說道。

#### 02-14

#### 全力以赴

布萊德孚於一九九九年在家創業，當時還得照顧三名小孩。她把事情安排妥當，以便等到最年幼的孩子長大後，就能挪出更多時間來投入事業。她避開傳統世俗的做法，並沒有事先訂定營業計畫。

「我原本也試著想訂出計畫，但中途一直忍不住想打瞌睡，」她說，「就某種層面來說，我大學時沒修過商業課程或許是件好事，不然我可能會覺得自己陷入困境。但我當時只是告自己，『我一定要堅持下去，因為我知道這一定會成功。』」

她花了幾千塊美元買了第一批存貨，然利用 eBay 拍賣網站來販售每件飾品，賺取適度利潤。她和同樣也是企業家的兄弟在一九九九年年初一次腦力激盪的討論中，想出了公司的名稱。

「很奇怪的是，那個網址居然還沒有人註冊，」她說道。

布萊德孚自修基本的網頁設計技能，以便維持網站的營運，兩年前又僱用了一位研發人員來協助網站的更新。此外，也聘請一家廣告文案公司在她公司的網站上製作大量充斥如「心型飾盒」等字串的網頁，如此一來，每當搜尋服務選到了這些字串，就有助於增加網站的瀏覽人次。布萊德孚表示，公司去年的營業額成長率就超過了百分之四十。

「在網路上經營事業，就像站在流沙上一樣，」她說道，「科技變革一波波席捲而來，你必須能迎頭趕上潮流，否則就會遙遙落後。」

布萊德孚認為，即使未來發生經濟衰退，她也已經掌握了良好商機。「人們的生命中總會有特殊事件發生，而珠寶飾品能帶給送禮者良好的感受，因為他們深知自己送出的禮物既富有情感意義，同時又具

有實質價值。