

林澤文 陳觀花

服務公司：蒙恬實業股份有限公司

林澤文 Sven Lin

民國四十八年生

年資：民國七十一年十月三日到職迄今

經歷：業務代表、業務經理

現任：行銷部副總經理

陳觀花 Hellen Chan

民國六十年生

年資：民國八十二年四月一日到職迄今

經歷：業務助理，美洲線業務秘書、副理、經理、協理

現任：美國分公司行銷部副總經理

開創中南美洲 金屬筆市場的攜手伉儷

說起話來沉穩明快、十分健談的林澤文，留著一頭不羈的及肩中長髮，訪問當天（編按：民國九十八年十二月二十九日）身著黑色皮衣勁裝，平時嗜好騎乘哈雷重型機車的他，其實工作十分繁忙。在蒙恬主要負責行銷業務，每隔一、兩個月就必須往來於台灣、美國兩地，除了兼顧位於上海、浙江的中國分公司，也經常參與各國重要的外銷展覽。而訪談時全程陪伴在身旁，適時補充說明

或遞上相關資料的妻子 Hellen（陳觀花），除了姣好出眾的外貌之外，也為一向著力於外銷市場的蒙恬實業，於中南美洲市場的開拓上功不可沒。

天生的文具行銷高手

「我們蒙恬是家族企業」，林澤文一開始這麼談起自家公司。大約在他就讀小學的民國五十年代，祖父從日治時期便在台北萬華經營的香燭禮

品雜貨店，由母親承襲祖父手工製作蠟燭技術和香燭禮品零售事業，父親和叔叔則開始涉獵文具零售，在代理日本進口的富士削鉛筆機之後，才由零售經營轉型為國內文具批發。在林澤文童年印象中，家裡也曾經承製過許多文具，包括：必須分裝綠色、紅色小房子和紙鈔道具，組成盒裝的「大富翁」；或是網印一面為象棋用、一面為圍棋用的大棋盤等等。令林澤文印象深刻的是，每一次製作簽字筆

迅雷般締結的牽手姻緣

林澤文與 Hellen 在民國八十一年三月份於巴拿馬的商展時相識，八月份林澤文邀請 Hellen 首次來到台灣，同年十二月三日，兩人於巴拿馬公證結婚，之後林澤文回到台灣，並於隔年三月份巴拿馬展覽時，擔任團長帶領三十多位團員和兄、嫂再度回到巴拿馬，並於三月九日在教堂舉行天主教婚禮後，假龍鳳餐廳正式舉辦婚宴。三月二十七日回到台灣補請宴客。八十三年八月底長男出生，目前育有三女一男。



林澤文、Hellen 全家福

的時候，由於筆芯是要用棉芯去泡墨水，常常會弄得手很骯髒又洗不掉，到學校時，老師便曾疑惑地問他：「怎麼搞得手都髒髒的？」

「家裡是文具店，又是批發商，常常可以用不同樣的鉛筆盒，不同樣的鉛筆。」在文具堆中長大的林澤文，經常比其他同學有機會可以使用到新產品，就像現在自己兒子、女兒的情況一樣，有時忽然在兒女書包看到不是自己給他們的文具時，他就會想起自己以前也像這樣，經常拿家裡的用品去和同學交換。

真正算得上開始協助家裡的事業，大約是在林澤文就讀國中的時候；當時大他七歲、現任蒙恬實業董事長的大哥林澤顯離家赴台中就讀東海大學；大姊高中畢業後就開始協助父親文具批發的事業，因此林澤文也要利用周末、寒暑假時，騎著腳踏車，幫忙家裡到台北縣去送貨。他騎

著一台俗稱「鐵牛」的腳踏車，後面載著寫著「雄獅」的箱子，裡面放置文具，就從萬華一路騎到板橋、三



說話沉穩明快、十分健談的林澤文，是天生的文具行銷高手。

重、永和等地，沿途經過華江橋、中興橋等，累了就停下來喝口路旁的奉茶。林澤文談起這段往事，仍感受到他那時的自在愜意。

後來在民國六十四年，林澤文父親和一位專精製程的王先生以印刷、腐蝕、烤漆、拋光、電鍍等獨特技術，合作製造出浮雕花紋金屬筆，成為蒙恬代表商品後，接著更以各種創新技術推出永懷領袖紀念金筆、電子錶筆等，逐步拓展生產規模。但生產規模擴展的同時，市場銷售卻無法同步擴展，還侷限在東南亞華人與日本市場，而這情形一直到民國六十七年，就讀東海建築系畢業的林澤顯加入公司，開始積極拓展歐美市場後才改觀。如今，蒙恬產品已經行銷到全世界六十幾個國家，年營業額達兩千萬美金。

「我們家實際上就是一個文具世家，包括我姊姊跟我姊夫現在都還是

在做文具批發。」林澤文坦言，由於這樣的家庭背景，讓自己有機會可以接觸到如何做生意；從單純的送貨開始，父母親和大姊也教導他應該順道詢問店家是不是需要補貨，一、兩次之後，林澤文也開始很有成就感地帶回一些補貨的小訂單，更逐漸懂得推銷，從那時候開始奠基，業務行銷對林澤文來說：「是很活的一條路，商品不管是走藝術或是哪一條路，我想最終目的還是要走到行銷：設計師設計好的東西，也是要去推廣給市場、給消費者。」

藉由商展積極開拓事業版圖

追隨家中兄、姊的腳步，林澤文在民國七十一年十月二日退伍的隔天，就馬上到公司報到上班。他說：

「從小時候有記憶開始，父母親就都在做生意；爸爸常常有一些做生意的

朋友在家裡談批發的事，耳濡目染之下，讓我對做生意產生興趣，所以退伍的時候，完全沒有做任何的思考，就直接進來公司，到現在已經快三十年了。」

蒙恬林家的三個兄弟進入公司都是從業務行銷開始磨練，一直到差不多民國七十九年左右，才開始明確劃分職屬：由弟弟林澤宗在大陸工廠負責廠務，二哥林澤文負責行銷業務，大嫂管理財務，而大哥林澤顯便統管整體公司經營。因此，林澤文常戲稱：「弟弟做筆，我來賣；大嫂來收錢，大哥來花錢。」

在林澤文剛進蒙恬的時候，當時商品外銷主要還是透過資訊較豐富的貿易公司，因此一開始除了接受較早投入公司的大哥與大嫂指導、協助和應對訓練，以及加強對自家商品的熟悉度之外，就是常常以電話聯繫貿易公司。個性比較好動的他，剛進入公



藉由參加國內外的商展，蒙恬不斷擴展事業版圖；圖為台北文具展現場，民國九十年代。



林澤文代表蒙恬參加中東地區的文具展時，與當地的小朋友合影，民國八十一年。

司的第一個禮拜，就坐不住地往外去拜訪客戶。當時第一次跑客戶，因為不曉得是外商公司，一到才知道是面對外籍老闆，硬著頭皮溝通的經驗，

對林澤文來說至今還記憶猶新。

那時候已很久沒有使用英文的他，感覺就像把讀書時所學的單字全都用上，當對方問及筆的材質時，臨機應變的林澤文只能比手畫腳地指著現場的門軸來說明，竟也就這麼溝通了兩個多小時。還算順利的過程，也讓林澤文開始對語文產生興趣並發覺它的重要性，因此除了到補習班加強學習，也特別喜歡拜訪外商公司來當作自我練習。「慢慢建立起客戶關係之後，感覺做生意就像一直在認識新朋友一樣」，林澤文對於行銷業務的工作，始終都覺得很有意思。

致力拓展外銷市場的蒙恬實業，目前產品銷售已遍及全世界六十幾個國家，其中歐洲約佔百分之四十五到五十，美洲約百分之三十，其餘為中南美洲、中東、亞洲、紐澳等。

站在製造商的立場，林澤文說：「當然希望自己的產品可以不經過

貿易公司的轉手，而直接銷售到市場。」因此蒙恬早期經常會配合外貿協會所舉辦的各種國內、外商展來推介自己的產品，例如法蘭克福展，蒙恬就已經參與近二十幾年時間。此外，一直到大約十年前、大陸崛起之後，才慢慢地衰退的台北春季展、秋季展，早期也都是世界數一數二、不能錯過的文具禮品展。

以參展為主要行銷管道，有時是自己去參加展覽，有時則是去參觀展覽；藉由各種參展的機會，再到周邊的國家去拜訪客戶，是蒙恬一向發展的主要途徑。延續林澤顯在二十幾年前就開始藉由頻繁地參與展覽，成功延伸外銷觸角的模式，林澤文自承接行銷業務以來，每年也花很多時間參展。他敘述：「我一年最多會有超過六個月的時間都在國外跑，以前有時候一年起碼要跑十六個展覽。」

然而，藉由海外參展的機會，林

澤文也因此結識現在的妻子 Hellen。

良緣天賜！

巴拿馬商展的美好範例

飛越大半個地球，林澤文與妻子相識在和台灣時差十三個小時的巴拿馬。談到彼此認識經過，林澤文夫婦都認為實在是緣份使然。身為華裔第三代的 Hellen，在哥斯大黎加出生，於民國八十一年三月份認識林澤文時，正在巴拿馬就讀大學二年級，由於熟稔西班牙文及英文，當時便在中華民國駐巴拿馬大使館的新聞參事裡擔任秘書，協助展覽會場的翻譯工作。原來在民國八十年，蒙恬第一次到巴拿馬參展的代表是林澤文的弟弟林澤宗，第二年輪到林澤文代表參展時，臨出發前，已婚的弟弟便半開玩笑、半提醒地，要他特別注意當地有位很漂亮的女孩。

就這麼巧！在展覽會場中，駐巴拿馬的新聞參事專門介紹台灣的攤位，剛好蒙恬攤位的斜對面。開玩笑地說自己已在展期五天裡，幾乎都因此魂不守舍的林澤文滿臉幸福喜悅地說：「我當初追她的時候，就送她我們公司最漂亮的兩支筆，她就嫁給我了。」

至於這個持續至今的馬拿馬商展，以前都是由外交部補助費用，林澤文打趣地說：「從我們早期去不用錢，後來我在那邊認識太太，這個新聞發佈出去以後，現在開始去巴拿馬參展都需要繳錢了。」現在林澤文夫婦每年回巴拿馬，幾乎都受到當地的媒體報導，駐外的經濟部參事也常將兩人的故事，當作招攬廠商來巴拿馬投資的美好範例。

因為這樣的機緣，現在每年三月份左右約為期一個月，林澤文夫婦都會一同前往巴拿馬參展，順道回娘家。將小孩留給岳父母照顧之後，便

利用接下來的兩、三週時間，進行中南美洲的客戶拜訪行程，也由於妻子的母語就是西班牙文，因此蒙恬在中南美洲的市場開拓格外順利。在林澤



良緣天賜！就在蒙恬攤位斜對面的這個駐巴拿馬新聞參事專門介紹台灣的攤位上，林澤文結識了他情感與事業的終身良伴 Hellen；左起：當時駐巴拿馬的新聞參事夫人、大使夫人、Hellen，與另一位現場工作人員，民國八十一年三月。



林澤文與 Helen 結婚消息登上巴拿馬當地報紙，民國八十一年。

Boda Lin - Chan Wong

El pasado 9 de marzo, en la Iglesia Del Carmen, unieron sus vidas en matrimonio la pareja formada por Helen Chan Wong y Steven T.W. Lin. Después de la ceremonia religiosa, los nuevos esposos compartieron su felicidad junto a familiares y amigos en el Salón Imperial del Restaurante Lung Fung. Los novios residirán en Taipei, Taiwan. (Foto Toni Johnson).

文還沒有認識 Helen 之前，蒙恬在中南美洲的市場幾乎沒有開發，雖然還是會有來自阿根廷等地的客戶，但因為語言的隔閡而不容易溝通，也很難產生信任感。林澤文提到：「中南美洲客人通常都是比較浪漫的民族，都是要先做朋友以後，才可以做生意。」透過 Helen 協助，以當地語言

溝通時就格外親切，再加上當地人也重視家庭關係，所以一談起自己包括四個小孩的家庭生活時，很容易就拉近距離。「我們蒙恬的中南美洲市場，是我太太開拓起來的！」除了為自己找到人生伴侶，林澤文認為，這對公司來講，也是一個很大的收穫。



除了為自己找到人生伴侶，也為公司找到一位絕佳的業務高手，林澤文說：「蒙恬的中南美洲市場是我太太開拓起來的。」兼顧愛情與事業的林澤文夫婦，不禁笑開懷！

夫婦攜手， 征服不易開展的中南美市場

關於中南美洲的市場經營，林澤文說明，中美洲除了蒙恬一開始涉入的巴拿馬，屬於轉口市場較有發展潛力外，其他通常是只有兩、三百萬人口的國家，市場規模其實較小，所以目前的主力市場還是以巴西、智利、阿根廷等南美洲國家為主。此外，他也提到幾個在業務往來上較大的風險，包括貨幣波動劇烈、地方距離較遠、民族性差異也較大。「中南美洲的人比較隨性，他們花的錢往往是花明天的錢。」因此也容易有付款的問題；例如，客戶訂貨之後，連同生產一般起碼要三個月時間才會到貨，如果在這段時間內，遇上中南美洲的貨幣貶值幅度過大時，客戶就可能整批貨取消，所以在付款的掌控上，更必須遵循預付訂金、出貨前付款才寄貨等規範。

中南美洲距離台灣路途遙遠，林澤文還記得有一次，和當時仍交往中的 Helen 一起前往智利的聖地牙哥參展，他一路先從台灣到巴拿馬和 Helen 會合，再經巴西轉到智利，總共搭了四十五個小時飛機；而中途飛經安地列斯山脈時，遇上亂流的機身搖晃得十分厲害，下方覆滿白雪的山頭，就曾是墜機事件的真實場景，兩人婚前共同經歷這段驚險的參展旅途，至今仍十分難忘。雖然如此，也由於 Helen 的緣故，蒙恬在經營中南美洲上較其他人更為勤快。因為有些客戶不會大老遠地從中南美洲跑到亞洲來，也有很多客戶不懂得做生意，甚至連出貨、付款都不懂得怎麼做；藉由 Helen 的溝通與協助，逐漸建立客戶信賴，蒙恬實業也得以直接介入早期通常是透過香港貿易公司往來的中南美洲市場。

此外，林澤文也提到，拉丁美洲



藉由 Helen 的溝通與協助，逐漸建立客戶信賴，蒙恬實業得以直接深耕中南美洲市場；圖為 Helen 與委內瑞拉當地客戶合影，民國八十九年。

這些國家，市場通常不是全面性地欣欣向榮，有時候像人口最多、市場最大的巴西景氣成長，墨西哥就衰退，有時候墨西哥崛起，阿根廷就比較差。根據他的了解：「台灣也有很多企業在中南美洲跟單一的國家做生意，算是蠻大的風險。」蒙恬實業大約十幾年來在中南美洲市場，都能夠保持大約六、七個百分比以上的營業比例，最主要就是因為把市場區分開，而不是全部集中在單一國家。

目前蒙恬實業的外銷市場大致分為歐洲線、美洲線和包含紐澳的亞洲線：中南美洲最高大約可達到總營業額的百分之八，再加上北美洲約百分之二十五的佔比，整個美洲就佔了公司總營業額的三分之一左右，而蒙恬實業美洲線的經營，目前就是由 Hellen 負責，人員編制最多時，包括兩位負責中南美、四位負責美加地區，總計六位。

剛認識林澤文的時候，Hellen 還一句中文都不會說，包括四位兄長和父母親，家人們全定居在哥斯大黎加或巴拿馬。回憶當初決定中斷學業、隻身遠嫁台灣的心情，她說：「其實，我那時候是又難過又興奮。我是一家中五個小孩子最小的，也是唯一的女兒，所以對我爸爸來說是很心疼。」其實早在大使館工作的時候，Hellen 就曾經申請到來台灣學習中文的機會，當時父親就因距離遙遠而反對，沒想到後來還是嫁到台灣。

「我覺得我的太太，膽子很大。她自己一個人敢來這麼遠的地方，從巴拿馬坐飛機直飛到這邊來，要二十五個小時！」這位林澤文口中「在公司很有緣，沒什麼脾氣，卻不表示沒有個性」的妻子，只是掛著燦爛的笑容說：「我真的是沒有多想，就是說，喔！要搬到台灣去？好！走吧！」

把客戶當朋友，樂在行銷工作中

從學生時代就一直對文具非常有興趣的 Hellen，很喜歡寫東西、自己做卡片，文具店總是每次逛街時的第一選擇，雖然如此，卻從沒想過要從事文具這個行業。那個時候只是經常使用像 BIC 或是 Parker 的筆來書寫的 Hellen，是在認識林澤文的前一年擔任文具展覽翻譯時，才開始粗淺地了解筆，真正學習到筆芯、油墨等與筆相關的製作，是在進入蒙恬之後。

和林澤文在民國八十二年三月底回台灣補請婚宴的四天之後，Hellen 就到蒙恬報到上班。最初擔任林澤文的助理，一年半之後，便開始和他一起開發新興的中南美洲市場，而在三、四年後開始承接美洲線業務至今。現在也移民到美國，並長駐蒙恬美國分公司的 Hellen，談到自己一同共事的先生林澤文時，說：「其實他

是很好的業務，他覺得業務是好像跟客戶做朋友。」也因此，進入蒙恬將近二十年來，總是不辭辛勞地和林澤文出國四處奔波的她，對此一直都樂在其中地表示：「說實話，我們有很多朋友是從做生意做出來的，我覺得這個最有趣。」

和客戶總是維持透明化的良好互動關係，在台北文具禮品展時，蒙恬實業大方地讓全世界所有的客戶同聚一堂，針對合作的想法互相交流溝通，這也是林澤文自己覺得比較驕傲的部分。因此，蒙恬實業最大的資源就是這些合作很久的老客戶，為公司創造至少百分之五十以上的營業額。

不只是賣筆，是賣一個Project！

除了行銷業務之外，也和設計部門一起研究新商品開發的林澤文說，蒙恬實業的產品類型由贈品到原



談起遠嫁台灣時的心情，始終掛著燦爛笑容的 Hellen 說：「我真的是沒有多想，就是說，喔！要搬到台灣去？好！走吧！」

廠委託代工、設計，近年來也經營 Artech、Napoleon、Concorde 等原創品牌的文具；蒙恬實業始終持續開發新的筆款可能，從最早以專門技術製



蒙恬產品類型由贈品到原廠委託代工、設計到原創品牌筆款，始終持續開發新的可能。圖左起依序為委製的名人收藏筆款，代工的英國 Harrods 王室百貨、奧地利 SWAROSKI 筆款，以及 ARTECH、NAPOLÉON、CONCORDE 等原創品牌筆款。

造的雕花筆，到國內產量盛極一時的萬寶龍型的名筆款，後來還和高科技結合開發電子錶筆、LED 燈筆、紅外線簡報指示筆、驗鈔筆等。此外，今



「喔！原來筆還可以做到這個樣子！」總是希望讓使用者驚喜的蒙恬，民國九十九年推出的新產品是有氣味的筆——「咖啡筆」、「薰衣草筆」，咖啡豆與薰衣草清晰可見，後者還是配合九十九年十一月開幕的台北花博推出的應景筆款，十分熱賣。

（民國九十九）年還針對像美國歐巴馬、甘迺迪、林肯三位總統推出名人收藏筆款，也研發出帶有氣味的咖啡筆與薰衣草筆。薰衣草筆是配合今年

蒙恬即將在民國一百年推出、與悠遊卡功能相同的悠遊筆，已申請取得專利。(圖片提供/蒙恬)



十一月盛大開幕的台北花卉博覽會，特別推出的應景筆款，一上市即成為花博最熱賣的商品。而在民國一百年也即將推出與台北悠遊卡公司合作開發、與悠遊卡功能相同的悠遊筆，並已申請取得專利，這一台灣文具史上筆類開發的又一創舉，都讓林澤文和蒙恬團隊感到無比的榮耀。

眾多的蒙恬筆款大約隨時維持三百種左右；針對展覽則每年在春、秋季展前，會有兩波新產品開發，每次推出二十到二十五款新筆，並製作新品目錄，銷售不佳的品項通常經過兩期目錄的市調後便予以淘汰。

持續創新的概念結合專業製筆技術，使蒙恬不斷受到世界知名品牌信任、委製商品，如：英國 Harrods 王室百貨、奧地利 Swarovski 等。此外，更獲得義大利跑車藍寶

堅尼的品牌授權設計、製造及全球銷售，目前已邁入第三年合作。

林澤文說：這幾年來市場競爭激烈，低價商品比比皆是，需要花更多心思使客戶理解價差的附加價值；針對不同的銷售通路和使用需求，提供客製化的產品與完善服務，是蒙恬目前最重要的目標。「所以我們現在不只是賣筆，我們是在賣一個 Project。」對林澤文而言，在偌大的市場中，「我們蒙恬只是要兩千萬、三千萬美元的業績，而我們希望把這兩、三千萬的業績做得比較有特色、比較實在，不是把量衝出來、把金額衝出來就好了，這樣子對這個企業來講，幫助是不夠的，產品一定要有一些特色，有一些文化才能累積公司的形象；而我們幫人家設計的東西也不只是給人家看外表，更希望讓他體會並發現到：『喔！原來筆還可以做到這個樣子。』」(文/陳志怡)



林澤文 · 陳觀花
&
蒙恬



1. 林澤文首度邀請 Hellen 到台灣，此後兩人攜手開創蒙恬的中南美洲市場；1992年8月。
2. 員工聚餐同歡，兩人應邀上台高歌；1993年。
3. 拜訪阿根廷客戶；約1993年。
4. 參加巴西聖保羅商展；約1993年。
5. 每年三月到巴拿馬參展，順道回娘家，再把小孩交給岳父母（右一、五）後，便開始兩、三周中南美洲客戶拜訪的密集行程；1994年。
6. 拓展中南美洲市場之初，兩人主持在巴拿馬舉行的行銷招商座談會；約1995年。
7. 蒙恬的巴拿馬商展（EXPOCOMER）現場，與該商展會長（右一）、工作人員合影；約1995年。





⑪	⑧	⑤	①
⑫	⑨	⑥	②
⑬			③
⑭	⑩	⑦	④



8. 由於精通西班牙語，Hellen 在中華民國中南美經貿協會裡，雖未擔任職位，但重要場合與計畫推動都有她的參與與付出，因此獲得當時經建會主委江丙坤頒贈獎座表揚；約2003年。
9. 與巴拿馬駐台大使夫婦（右立一、二）、友人等，專程為天母某家育幼院寒冬送暖，捐贈衣物等；林澤文（後排左一）、Hellen（前排右蹲者），2003年。
10. 工作閒暇之餘，與重車隊結伴出遊；2003年。
11. 積極拓展中南美洲市場有成，以中華民國中南美經貿協會副會長身分，應邀主講中南美洲市場分析後，接受當時經濟部長林義夫（中）頒贈獎座以資表揚；林澤文（左），2004年。
12. 與中南美洲市場往來密切，也因此與中南美洲駐台使節們成為好友；圖為林澤文夫婦（後排右一，前坐右一），與尼加拉瓜、巴拿馬、玻利維亞之大使、夫人，以及智利、祕魯代表合影；2005年。
13. 拜訪巴西聖保羅客戶；2008年。
14. 與美國德州客戶餐敘；2009年。

*本跨頁圖片提供／蒙恬、林澤文、陳觀花。

