



## 特別企劃

# 改善流程，揪出效率殺手

改善流程，揪出效率殺手

在很多公司，大多數人看待工作的方式，只著眼於自己手上的那一塊工作。然而，企業要達到「顧客滿意」的目標，需要員工像鳥一樣，以俯瞰的角度，從流程的觀點，了解公司的整體業務是什麼，以及自己的角色。當員工的焦點放在從端點到端點的流程，他會學習看整體而不是部份，看結果而不是過程，讓企業變得更快，更便宜，更好。

交報告，還是交成果？

在公司龐雜的流程中，隱藏著很多錯誤、重作和彌補，不僅顧客感到挫折，員工也士氣低落。公司該如何透過簡化組織與流程，協助員工交出成果？公司裡，每個人整天有開不完的會議，要交的報告也很多，信箱裡還有無數累積的電子郵件。但是公司的重點計畫似乎沒有什麼進展。很多員工回想起來，幾個月下來完成的事情也很少。到底是為什麼？

### 高階主管教練

葛史密斯 (Marshall Goldsmith)

如何影響決策者

當你沒有正式職權的時候，卻必須透過影響決策者來達成目標，你該如何做到？

### 博覽區

通往一流的客服

從數字分析出成功

你辦派對，我出商品

小有小的贏法

幾分鐘就要賣出去

### 編輯部報告

蟲的觀點？還是鳥的眼光？

你的觀點比較接近蟲，還是鳥？這是借用已故管理大師漢默 (Michael Hammer) 的說法。

### 世界級

柳溪社區教會創辦人海波斯

以服務追上信眾

神聖的教會聚會場所裡該有什麼？讓每星期湧進兩萬三千人的柳溪社區教會告訴你。

美國辣媽連鎖服飾店

只為媽媽，不再為誰

寬敞的走道、可容納整台嬰兒車的試衣間，及看顧兒童的店員，這究竟是間怎麼樣的服飾店呢？

### CEO Talk

行政院人事行政局參事蕭博仁

主管有作為，氛圍就會改變

他領導的團隊，連續六年獲得績效評比全國第一名。

### 訓練發展

賣東西給高階主管

如果你的銷售對象是高階主管，請記得：跟賣東西給其他人，方法要有些不同。

溝通不打折的虛擬會議

你是否覺得視訊會議不是很理想的選擇，但礙於時間、空間的限制，公司又常必須透過網路或電話進行會議？

問對問題的藝術

能夠想出創新好點子是一個人的天賦嗎？靈光一現的點子只是巧合嗎？

### 顧問區

美商韜睿惠悅企業管理顧問公司台灣分公司人才與獎酬諮詢／主答

如何落實學長姊制度

學長姊制度的運用，主要目的不外乎期望讓新進同仁能更快適應新環境，工作順利地上手，達到培育員工效果。

### 沃頓在線

跨國零售企業的中國困境

家樂福想問：「為何我中國門市的主管，實際收入遠大於公司給他的收入？」

### 管理集短篇

日本地震考驗全球供應鏈

當應徵者資歷過高時

全球化，不太多也不太少

從打工學到的經營哲學

抓住老年消費者



線上訂購 | 本期目錄

他突破一般人對公務機構的印象，推動變革，創新出擊。

## 新書新知

迎接感恩經濟時代

在感恩經濟時代，能夠善用社交媒體與消費者建立情感關係的公司，勢必能在企業文化變遷中拔得頭籌。

業務員的九個自殺行為 

## 你知道嗎

辦公室縮小了

從數字找答案

亞馬遜網站如何持續贏

趕走工作的壓力與倦怠

壞主管的五個標誌

## 專欄

優雅交棒四部曲

當身經百戰的創業者，有一天，決定退居幕後，該如何成功地把公司交棒給接班人？

老闆生氣，部屬沮喪嗎？

團隊互動時，應該掌握那些要訣，才能滋生最佳的雙向關係，讓成功機會大增？

## BCG洞見

創造品質與成本的雙贏

想選擇低成本的供應商又怕品質不佳，想維持品質又擔心成本高，低成本和高品質如何並存？

## 個人管理

九個習慣，讓你達成目標

為什麼有些人往往可以心想事成，達成任何目標？有些人卻常常與失敗為伍，交不出成果？

## 業務策略

提高銷售團隊作戰力

面對充滿機會的市場，企業應該如何規劃業務策略，才能讓銷售團隊的生產力大增，為企業帶來高度成長？