

管理新思維一 價值提昇之道

中國生產力中心
張寶誠 總經理
2007年4月20日

2007年國立成功大學EMBA 經營管理專題講座
中國生產力中心 張寶誠 總經理 版權所有 請勿翻印

題 綱

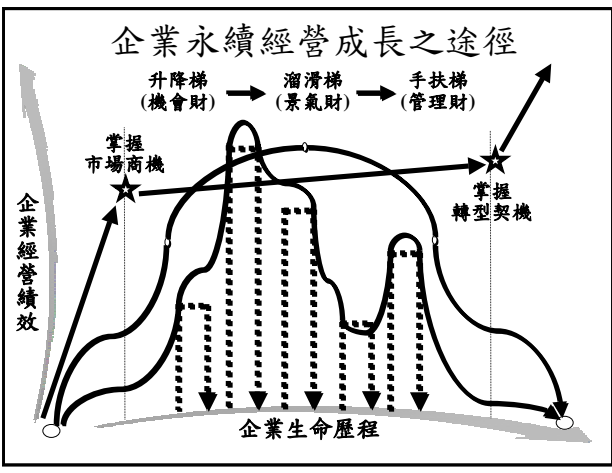
- 壹. 掌握典範趨勢
- 貳. 形塑企業文化
- 參. 灌注體驗思維
- 肆. 借鏡標竿典範
- 伍. 經管致勝競局

2007年國立成功大學EMBA 經營管理專題講座
中國生產力中心 張寶誠 總經理 版權所有 請勿翻印

壹. 掌握典範趨勢

2007年國立成功大學EMBA 經營管理專題講座
中國生產力中心 張寶誠 總經理 版權所有 請勿翻印

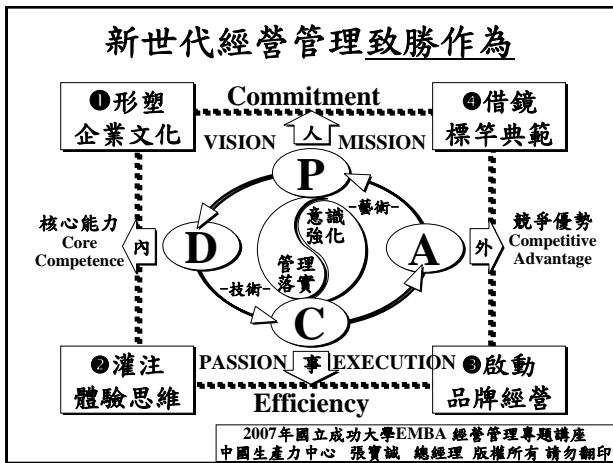




當代知識/體驗經濟發展之趨勢演進

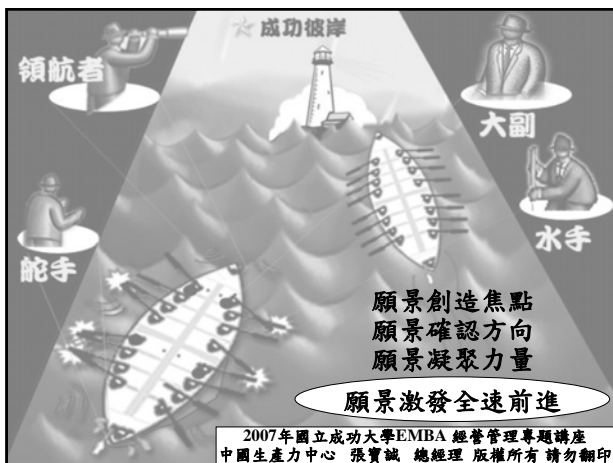
經濟型態	商品經濟 Commodity Economy	服務經濟 Service Economy	知識/體驗經濟 Knowledge-based / Experience Economy
經營思維	關鍵資源佔有 -對立競爭-		核心能量厚植 -合作共生-
資源基礎	生產要素.財務資源 物與財(有形.靜態)		智慧資本.執行熱忱 腦與心(無形.動態)
績效觀點	投資報酬率 ROI 資產報酬率 ROA	股東權益報酬 ROE	經濟附加價值 EVA 顧客滿意價值 CSV 企業社會責任 CSR
強調訴求	產量 Quantity	品質 Quality	心智商數 Quotient 感質 Qualia
提昇要項	生產效率 要素成本	資源規劃 科技應用	知識管理 創新機制 誠信服務 熱忱貫注

Phase 3
Lifeware
Phase 2
Software
Phase 1
Hardware

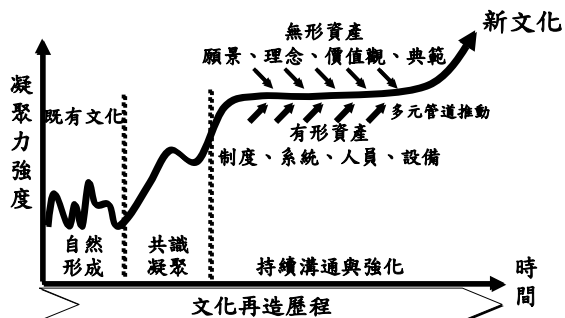


貳. 形塑企業文化

2007年國立成功大學EMBA 經營管理專題講座
中國生產力中心 張寶誠 總經理 版權所有 請勿翻印



企業(組織)文化再造之歷程



2007年國立成功大學EMBA 經營管理專題講座
中國生產力中心 張寶誠 總經理 版權所有 請勿翻印

形塑企業文化典範案例

- DELL—成功非科技而是文化
- IBM—藍色巨人形塑文化領導變革
- 3M—創新文化就是最好之策略
- Starbucks—核心價值打造咖啡傳奇
- Southwest Airlines—滿載愛的啟航

2007年國立成功大學EMBA 經營管理專題講座
中國生產力中心 張寶誠 總經理 版權所有 請勿翻印

參. 灌注體驗思維

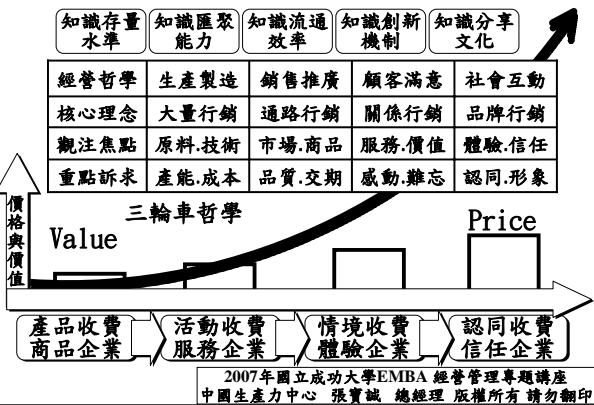
2007年國立成功大學EMBA 經營管理專題講座
中國生產力中心 張寶誠 總經理 版權所有 請勿翻印

體驗經濟時代造就之消費型態

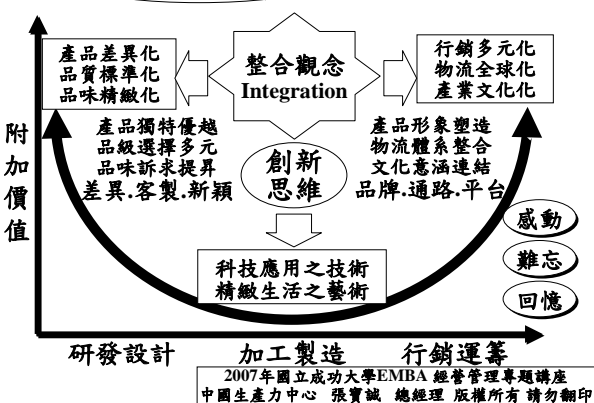
- 「迷」與「夢」經濟 (Fans & Dreams Economy)
 - 顧客習慣於卓越之產品與服務，商業競爭日趨激烈市場上每一個價位、功能、族群...等區隔都擠得水洩不通，顧客當下可以有好多個「首選」，但是所有的第二名都是「不需要」的 (No.1→Only1)。
 - 愈來愈多的行銷訴求，不再與我們談產品、功能、特性；他們從生活出發，談情境，談感動、驚奇、追隨、傳頌且觸動人心的經驗與故事。
 - 顧客在乎體驗 (Experiential) 之後的認同，且已然超越銀貨兩訖之交易關係。
 - Harley-Davidson、Hello Kitty、三菱SAVRIN...

2007年國立成功大學EMBA 經營管理專題講座
中國生產力中心 張寶誠 總經理 版權所有 請勿翻印

組織價值躍升的關鍵思維



體驗思維 顛覆經營價值鏈



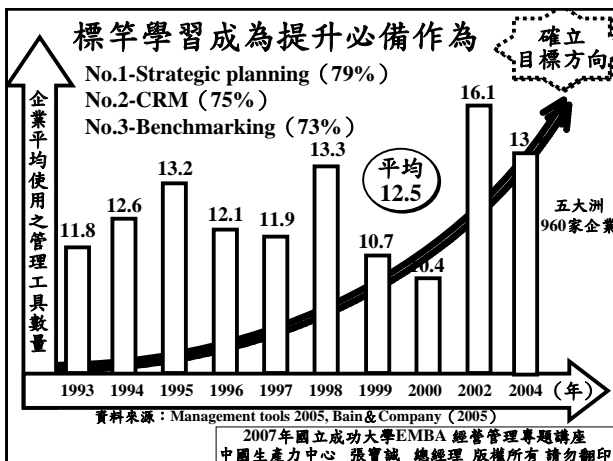
灌注體驗思維典範案例

- SWATCH—產品研發體驗領導時尚
- McDonald—品質+服務+驚奇
- Bank of America—臨櫃服務體驗
- PRADA—精品服飾消費體驗
- Apple—品牌行銷體驗

2007年國立成功大學EMBA 經營管理專題講座
中國生產力中心 張寶誠 總經理 版權所有 請勿翻印

肆. 借鏡標竿典範

2007年國立成功大學EMBA 經營管理專題講座
中國生產力中心 張寶誠 總經理 版權所有 請勿翻印



借鏡標竿典範案例

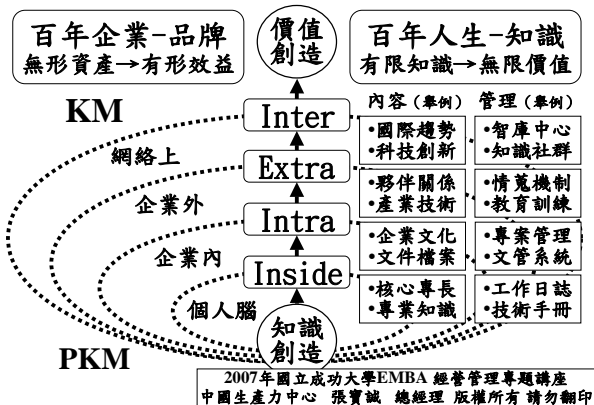
- Strauss(原創傢俱設計產業)
- 聚陽實業(傳統製造產業獲利資優生)
- 喜客喜(運籌產業創新先鋒)
- 王品集團(服務產業的成吉思汗)

2007年國立成功大學EMBA 經營管理專題講座
中國生產力中心 張寶誠 總經理 版權所有 請勿翻印

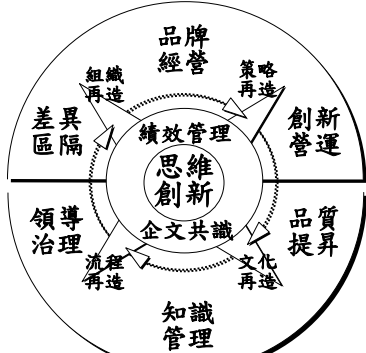
伍. 經管致勝競局

2007年國立成功大學EMBA 經營管理專題講座
中國生產力中心 張寶誠 總經理 版權所有 請勿翻印

企業(組織)永續經營之關鍵思維



擘畫企業經營之策略藍圖



2007年國立成功大學EMBA 經營管理專題講座
中國生產力中心 張寶誠 總經理 版權所有 請勿翻印

「屈膝」方能成就「躍升」



價值創造

■西伯利亞鱒

安逸是成長最佳之安眠藥

■極品燴銀芽

壓力與逆境最易使人成長



思維改變

2007年國立成功大學EMBA 經營管理專題講座
中國生產力中心 張寶誠 總經理 版權所有 請勿翻印

CPC永遠協助與陪伴您
一起成長



www.cpc.tw

知識管理領航·價值創新推手
CPC Creates Knowledge and Value for you.
