

「我們上周的電話行銷，成果不如預期，我們是否該再重新再打一次電話來搶救這個企畫？或是該換個新手法，請各位發表意見。……傑克你的看法呢？」業務副總淑萍說。

「我們是完全按照上次的會議計畫去執行這個專案，我不知有何改善之處……」傑克一副無奈的說著。「我們既然已經花了這麼多時間在這個專案上，現在出了問題，我想是不是出在行銷內容、或是名單上？」金鈴加入討論並意有所指看著傑克道。

可以無侷限，可以完美。一個人的能力再強，若是單打獨鬥，能夠運作的事情和資金都有限。環視我們身邊所知、所認識的人，占大多數的是辛苦、早出晚歸的領薪中產階級，少部份人是賺錢的老闆。中間的差異在於當老闆的人常是帶著團隊創造財富，團隊愈大賺的就愈多。

雁群成V字型飛行，比孤雁單飛提升了60%以上的能量。當每隻雁振翅高飛時，也為後面的雁提供了向上的風勢。這種省力的飛行模式，讓每隻雁都能飛遠、飛久。當雁群覓食、休息，或有同伴生病、受傷時，牠們會彼此分

溝通成就賺錢團隊

文·葉益成

「或許我們應該先抽樣測試一下取得的名單，看看成效如何再全面進行。」力行接著附議的說。

「現在才想到這些，身為副總的人，總是問我們該怎麼辦、怎麼做，還虧她是這個專案的負責人，只會開會問別人意見，算什麼高階主管啊！」傑克心中不滿的滴咕著。

利潤先生要說的是，淑萍的管理風格相當柔軟且開明，總是請大家儘量提出意見，她再做思考後從中找出最好的決定。這沒什麼不對，而且這種做法也很有效果。問題是，如此卻讓人誤認為這是軟弱、沒主見的、甚至被認定她完全不知道如何處理而懷疑她的能力。

相反的，職場上老中青三代混雜的企業愈來愈多，資深且年長的主管常仍謹守著你應按照我的指示去做，認為新人應有職場倫理和虛心學習的態度，不要爭辯，這樣一來，彼此之間不知道如何相處，不但無法發揮工作效率，甚或製造了劍拔弩張的氣氛，也壓抑和扼殺了不少的好見解，最後弄得公司內部雞飛狗跳，離職率居高不下。

開明的公司應給予所有員工適當的在職訓練，讓員工了解不同的管理差異和風格。溝通，正是企業賴以生存的根本，大部人都把溝通當成柔性的說話技巧，而非能夠改善企業營運的方法，事實上，企業若能做良好的溝通，不但可以確實省下許多非必要的花費，進而能增進企業利潤。

大部分的人都懂，個人能力是有限、有缺陷，但團隊

享資源、互相依賴。

如果有一群人，他們之間的關係就像在車上偶遇，在不同的站上下車，彼此互不關聯，各奔東西，成員間互不信任，利益取向也不一致，這樣的組合只能說是烏合之眾，成不了大事。但當所有成員的目標一致，建立了信任和合作關係，相互鼓舞，便能發揮出人多力量大的特長，甚而以小團隊搏倒大群體。

從上述的例子，可以得到一個結論：沒有完美的個人，只有完美的團隊；一個成功的團隊造就無數成功的領導者和個人。

企業是可以小搏大，以很快的速度迅速發展，收穫極為可觀的利潤。至於如何打造良好溝通的堅強團隊？以下無疑必須立即的在企業中進行。

1、講制度：企業是一個「做事」的組織，而不是一個請你來「做人」的組織。正所謂「對事不對人」。

2、重人性：企業靠人來成功。員工在工作環境與對外衝鋒陷陣中，總會受傷，企業管理階層應對員工表示關心，並協助解決其所遇到的問題。若企業內上下互相關心，良性溝通自然形成。

3、拚士氣：一個團隊經營的就是士氣，正所謂「人爭一口氣，氣斷則人亡」。維持高昂士氣才能有效率的溝通。

(本專欄作者現為ERA毅業國際顧問組織亞洲區負責人暨中華毅業總裁，中華成本管控學會理事長)