

理財周刊 <利潤先生開講>

97年1月3日 ERA Taiwan簡報資料

你一定聽過政府團隊、企業團隊、經營團隊等各種打著「團隊」大旗的組合，大部分的人都懂，個人能力有限，但團隊可以無局限，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。環視我們身邊所知的人，占大多數的是辛苦、早起晚歸的領薪中產階級，少部分才是賺錢的老闆。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，當每隻雁振翅高飛時，也為後面的雁提供了向上的風勢，比孤雁單

的典型。該航空公司的空姐不用送餐飲，但要銷售食品、開關機艙門，而在飛機上，則處處都要錢，樣樣都有價碼，沒有不花錢的食品。如此既省錢又賺錢的作法，讓春秋航空在經營1年後，已經實現了損益平衡。

「客戶的滿意沒有價值，客戶的忠誠才是無價之寶。」其實大家都明白：開發一個新的客戶比維繫一個老客戶需要花費更多的精力和財力，但要提升客戶的忠誠度，就要發掘客戶的真正需求。有朋友喜歡固定到某幾家大型服飾專賣店買衣服，追問原委，才知道這幾家店的店員總是在

利潤先生開講



省錢、賺錢就是要靠他人

本專欄作者是中華穀業總裁暨ERA穀業國際顧問組織亞洲區負責人、中華成本管控學會理事長；暢銷著作：《做出利潤—企業推土機與堆高機》

飛提升了60%以上的能量。這種省力的飛行模式，讓每隻雁都能飛遠、飛久。當前導雁勇往直前，每一隻雁會發出呱呱的叫聲鼓勵牠；當前導雁疲倦時，牠會退到隊伍的後方，由另一隻強壯的雁替補。當雁群覓食、休息，或有同伴生病、受傷時，牠們彼此分享資源、互相依賴。

如果有一群人，成員間互不信任，利益取向也不一致，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……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，便能發揮人多力量大的特長，甚而以小團隊搏倒大群體。

我們得到一個結論：沒有完美的個人，只有完美的團隊。所以，企業不論賺錢或省錢，是可以小博大，迅速發展，收穫極為可觀的利潤，關鍵在於成功的團隊，也就是「靠他人」。

念書、當兵時，我們常被賦予責任打掃區域和工作，進入企業後，這樣的工作分配不再。事實上，讓員工動手打掃辦公室的環境衛生，不只有益健康，又能常保舒適的工作區域，更可以為公司節省一筆清潔費。同樣的概念，試著把某些業務和事物變成自助式，這樣不僅可以減少員工的人數，並且能提高效率。

大陸春秋航空師法美國西南航空，採用同一型號的飛機，沒有頭等艙和經濟艙的區分，儼然是航空旅遊平民化

與客戶簡單的親切寒暄後，便讓客戶自由選購，而非像一般同業採取緊迫釘人的跟前跟後。商家的作法既省錢又省人力，卻也讓客人感到購物無壓力。

客戶是形形色色的，企業應根據不同的客戶需求，修改自己的產品並調整銷售風格。此外，客戶不僅是寶貴的市場資訊來源，有時他們還能主動為你節約成本。沃爾瑪(Wal-Mart)曾因每年在世界各地的購物車被盜，損失金額高達8億美元，沃爾瑪後來提出一種很好的解決方法：顧客每交還商店1輛購物車，就會獲得1份抽獎券，有機會獲得電視機，這項措施使停留在商店外的購物車由平均300輛大幅降至100輛，更進一步節省員工每周100小時花在尋車的時間。

再者，如果你的公司因為文化或員工或資產的原因，而不能像Google總部一樣提供員工無限量的吃吃喝喝，那麼何不試試將某些非必要性的額外享受取消呢？有些福利措施的去除，並不會影響員工的士氣，公司可以代之以另外一種形式的補償。比如，轉換為現金折扣給付的形式。

從上述的例子，我們可以發覺，企業談省錢和賺錢這兩檔事，要真能省、真能賺，就要懂得招兵買馬、廣納利潤團隊（特別是客戶和員工）。讓別人替你省、替你賺，才是可觀！（本專欄作者是中華穀業總裁暨ERA穀業國際顧問組織亞洲區負責人、中華成本管控學會理事長；暢銷著作：《做出利潤—企業推土機與堆高機》）