

ED 經濟一週

Economic Digest

1455期隨書附送

中小企最佳營商夥伴 2009

THE BEST SME PARTNERS



序

經濟有週期起伏，而且循環時間愈來愈短。

在去年金融海嘯爆發初期，大多數人都認為經濟將進入寒冬，而且衰退期可能要維持不短的時間；可是，不足一年時間，環球經濟雖然說不上重拾舊觀，但復甦似乎已非在萌芽階段。換句話說，經濟在12個月裡，似乎走過了一次盛衰週期。

經濟週期縮短，代表營商環境的變化更快，面對急速轉變的經濟環境，或突如其來的商機，卻為中小企帶來更多商機，因為中小企的決策較快，靈活性高，對市場可以作出更快的反應，所以即使在資源相對緊絀下，仍能與大型企業分庭抗禮。

在利率仍然低迷、市場資金相對充裕，企業去庫存化已接近尾聲，新的需求逐漸湧現之際，對中小企營商來說，目前正是大展拳腳的理想機會。要成功捕捉商機，中小企則需要更多合適的、以它們為目標客戶的業務夥伴。

中小企已是兵家必爭之地，不少企業都希望與中小企建立更緊密的夥伴關係；事實上，中小企已成為很多企業的主要客源，佔其業務的比重也持續增長，箇中原因，固然是中小企本身在各國經濟體系中也佔有重要位置；另一方面，因為大型企業客戶有急速萎縮的可能，吸納更多中小企客戶可以有效地分散風險。

《經濟一週》的「中小企最佳營商夥伴」選舉已是第三屆，在愈來愈多企業以中小企為目標客戶的情形下，能夠獲選的企業，自然具備更高的條件。是次獲獎的17家企業，都是既擁有多元化及優質的產品(服務)、同時以物有所值的收費及卓越的顧客服務水平，成功吸納大量的中小企客戶。在《中小企最佳營商夥伴2009特刊》中，大家可以看到各得獎企業分享其在中小企市場的營銷策略，以及介紹其業務的發展方向。

全人發展中心

實踐心理學模式訓練 打造機構創富新景象



Whole Person Development
全人發展中心



全人發展中心董事及執行總監 譚寶玲

人才是企業最寶貴資源，
培訓成效可促進企業發展。

企業最重要的資源是人才，近年企業加強員工的培訓已成為趨勢，但一般只集中在工作技能的提升或強化企業管理。全人發展中心董事及執行總監譚寶玲指出，都市人的心理健康直接影響工作效率，ICAN則透過實踐心理學模式的訓練，助企業員工強化心理素質，既可提升工作效率之餘，亦有助建立良好的家庭。



譚寶玲指出，大多數人都認為「人」是企業最寶貴的資產，而中小企是否懂得培育人才，更是成功的關鍵因素，不過，卻沒有找到真正合適的訓練方法，從而真正有效地提升工作效率。

「健康」不止是身體沒有病患，還涉及心理素質。據世界衛生組織統計，目前全球約有四分之一的人處於「亞健康狀態」。

此外，根據美國國家精神衛生研究中心(NIMH)的調查，全球更有四份之一的人患上不同的心理疾患，出現抑鬱、專注力不足或性格偏差的問題。

據全人發展中心對本港白領人士的調查所得，有一半受訪者處於「亞健康」精神心理狀態。

社會漸接受心理支援

譚寶玲表示，過往社會只注重身體健康，對心理健康卻是有無意之間因避諱而忽視，以免被視為精神病者，不過，近年愈來愈多企業認同員工心理素質足以影響工作，因此明白培育員工精神健康的需要。

「面對金融海嘯的衝擊，不少企業需要重整架構，又或要求員工資源增值，個別心理素質較差的員工，面對環境改變時可能會情緒低落，產生焦慮，甚至抑鬱，這當然會拖低工作效率，甚至把問題帶到家庭，影響了整體生活素質。」

「相反，如果心理素質獲得提升，面對環境改變，個別員工反而認為是工作上的轉機，作出更正面的應對，這正好

反映出心理素質對工作表現的影響。」

ICAN實踐心理學模式由精神科醫生黃重光創立，從強化、預防及治療三方面提升學員的心理素質。

獨有實踐心理學模式運作

「強化是核心策略，協助學員化解壓力，處理情緒，以至提升工作能力，優化人際關係；預防則是藉心理健康評估了解個人的身心素質，並透過不同方法減低患上心理疾患的機會；若一旦出現心理病患時，則會針對性地作出治療。」

譚寶玲指出，不少企業花大量資金及時間為員工提供培訓，但員工在完成培訓後，卻未必記得如何運用。

「ICAN與一般的輔導不同，以簡單易記的訓練模式，讓學員以心理學為基礎，認識人體在心理學上的運作，情緒怎樣影響個人的行為等等，透過系統化的訓練，擴闊個人的反思能力的深度及闊度，提升其回彈力。」

金融海嘯令企業紛紛大幅節省開支，不過，譚寶玲認為，惡劣的外在環境反而令企業進一步認識到員工提升心理素質的重要性。

「事實上，尋求心理支援的需求亦見增加，因此企業對本中心課程的需求沒有明顯減少。中心可為企業度身訂造課程，由於是以使用時間來釐訂支出，對企業來說也有相當的靈活性。」

「中心亦一直提升本身的服務素質，並不斷優化網上教學平台，同時亦會為個別企業的前線員工設計更多的訓練內容，亦計劃增設更多的服務中心，以及尋找更適合的人選提供服務。」

全人發展中心的ICAN課程是罕有套用了實踐心理學模式而設計的課程，讓學員掌握提升心理素質的技巧，是一個不容易複製的獨有模式，而且能夠協助學員由工作至家庭都可有效應用，因此能吸納企業及學校等團體使用。

積極拓展內地市場

ICAN課程亦已運作多年，掌握了最佳的營運模式，多年來獲得不同機構頒發的獎項，代表獲得第三者的認同。

事實上，該中心的客戶群由跨國集團至中小企業，甚至是個人等，亦反映課程獲得廣泛的認同。

「ICAN課程其實並非單單以企業為目標，該中心多年來亦以學校、政府部門及志願團體等提供服務，旗下的心理諮詢及培訓中心也服務個別人士，期望可以把ICAN模式推廣至更廣泛的層面，讓社會上更多有需要的人可尋求支援。」

另一方面，該中心開始致力拓展內地市場，譚寶玲指出，內地不少企業及官方機構對集團也有很深的認識，也認同其培訓的模式及方法，中心亦已在深圳設立分支，並計劃在北京及上海設有基地，日後將在內地設立更多網點。

和記環球電訊有限公司
Hutchison Global
Communications Limited

www.hgc.com.hk

新世界電訊有限公司
New World
Telecommunications
Limited

www.newworldtel.com

Symantec
Hong Kong Limited

www.symantec.com.hk

梅賽德斯－奔馳香港有限公司
Mercedes-Benz
Hong Kong Limited

www.mercedes-benz.com.hk

甲骨文
Oracle Systems
Hong Kong Limited

www.oracle.com

全人發展中心
Whole Person
Development Institute

www.ican.com.hk

新世界互動媒體有限公司
New World iMedia
Solutions Limited

www.nw-imedia.com

SmarTone-Vodafone

www.smartone-vodafone.com

