

國際物流人才應具備的條件

何 秀美
Dec. 2010



Agenda

- ✓ 人格特質
- ✓ 溝通協調能力
- ✓ 國際物流之人才需求條件
- ✓ **Sharing information – (DHL) Role Profile**
- ✓ Q & A

Agenda

- ✓ 人格特質
- ✓ 溝通協調能力
- ✓ 國際物流之人材需求
- ✓ Sharing information – (DHL) Role Profile
- ✓ Q & A

人格特質

X 世代

希望被激勵

重視社區參與和專業發展結合

滿足個人及專業目標的公司工作

旅遊

獎金

忠誠度高

.....

「為工作而活」

不要期望會改變人生觀，但是
可以期待他們成長與學習。

Y 世代

希望被激勵

重視社區參與和專業發展結合

滿足個人及專業目標的公司工作

旅遊

獎金

對工作的態度大多是自我、講求靈活、不計回報(部份人)只問快樂

.....

「為生活才工作」

重視工作與生活的平衡，追求自我空間；追求
個人滿足多於薪酬回報，對工作和身邊同事稍
有不滿，便會毅然辭職。

Generation X

RANK	FACTOR	SCORE
1	Base Pay	6.89
2	Manager Quality	5.30
3	External Equity	4.42
4	Health Benefits	4.34
5	Bonus	4.10
6	Hours	4.10
7	Job Fit	3.91
8	Location	3.87
9	Travel	3.80
10	Retirement Benefits	3.80

Generation Y

RANK	FACTOR	SCORE
1	Base Pay	7.19
2	Manager Quality	5.37
3	External Equity	4.52
4	Health Benefits	4.31
5	Bonus	4.27
6	Promotional Opportunity	4.08
7	Hours	4.03
8	Vacation	3.93
9	Job Fit	3.90
10	Co-worker Quality	3.77

Generation Gap?



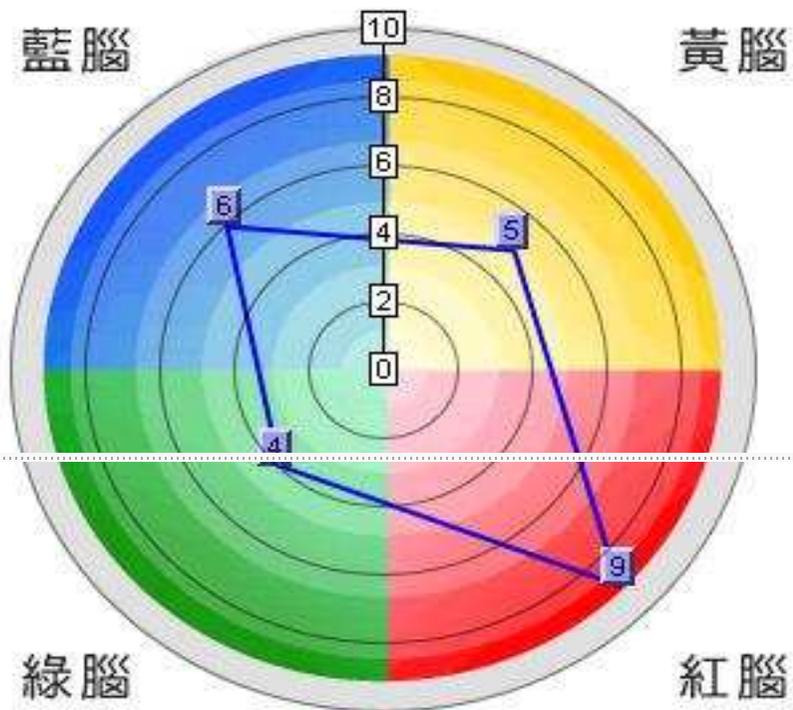
人格特質

-- 人才測評 --

就是通過心理測驗、情境模擬、面試等技術，對人的知識、技能、能力、**個性**等進行測量，並根據工作職位要求及組織特性進行對個體或群體評價考量地過程。以實現對個體準確的瞭解，通過招聘選拔、培訓與開發、績效管理、團隊配置等手段，以實現個體與組織的最佳工作績效。

人格特質

Hermann Brain Dominance Instruction - 1 (called HBDI)



Eg. 「HBDI全腦優勢」簡易版測評，
得出結果如下：

藍腦 (得分6)：屬於偏好

綠腦 (得分4)：屬於會使用但非偏好

紅腦 (得分9)：屬於極度偏好

黃腦 (得分5)：屬於會使用但非偏好

【特別提醒】某種腦力偏好的得分高者，不代表其在此腦的能力比他人高，但由於經常習慣性的使用，會使此腦發展得比自己其他腦好。

人格特質

Hermann Brain Dominance Instruction - 2 (called HBDI)

藍腦：善分析、邏輯強

善於分析、量化、邏輯思考、批判力、實事求是、喜歡數字、有金錢觀念、能洞察世事人情

紅腦：善溝通、具表達力

善於支持、對別人的舉動很敏感、喜歡教導別人、善於表達、感情豐富、愛講話、感覺敏銳

藍腦：目標導向

分析能力、理財能力、解決問題、科學能力、統計能力、技術能力

紅腦：人際導向

表達想法、人際來往、教導能力、訓練能力、寫作（信函）

藍腦：分析家

電腦計算、科學性、技術性、分析、邏輯推理、批評、挑戰性、診斷、研究性質、理性思考、運算、工程

紅腦：溝通家

輔助式、協調、協助、服務、栽培、身心敏捷、精神性、肢體動覺、治癒、支援、音樂、諮詢輔導、與人來往

人格特質

「不要浪費你的生命，在擔心自己不像正常人上。很多人都很正常，但是『不一樣』比較有趣。就做自己吧！」

- 摘自EMBA第289期「做自己」

Agenda

- ✓ 人格特質
- ✓ 溝通協調能力
- ✓ 國際物流之人才需求條件
- ✓ Sharing information – (DHL) **Role Profile**
- ✓ Q & A

溝通協調能力

主持人剛介紹完今天演講的主題和講者、台上背景螢幕寫著演講主題和講者姓名、聽眾手上的資料袋裡也有演講主題和講者姓名。

然而，

講者一上台卻還是說：「大家好，我的名字是某某某，我是甲公司的總經理，今天我要來跟大家談談A主題。」……………

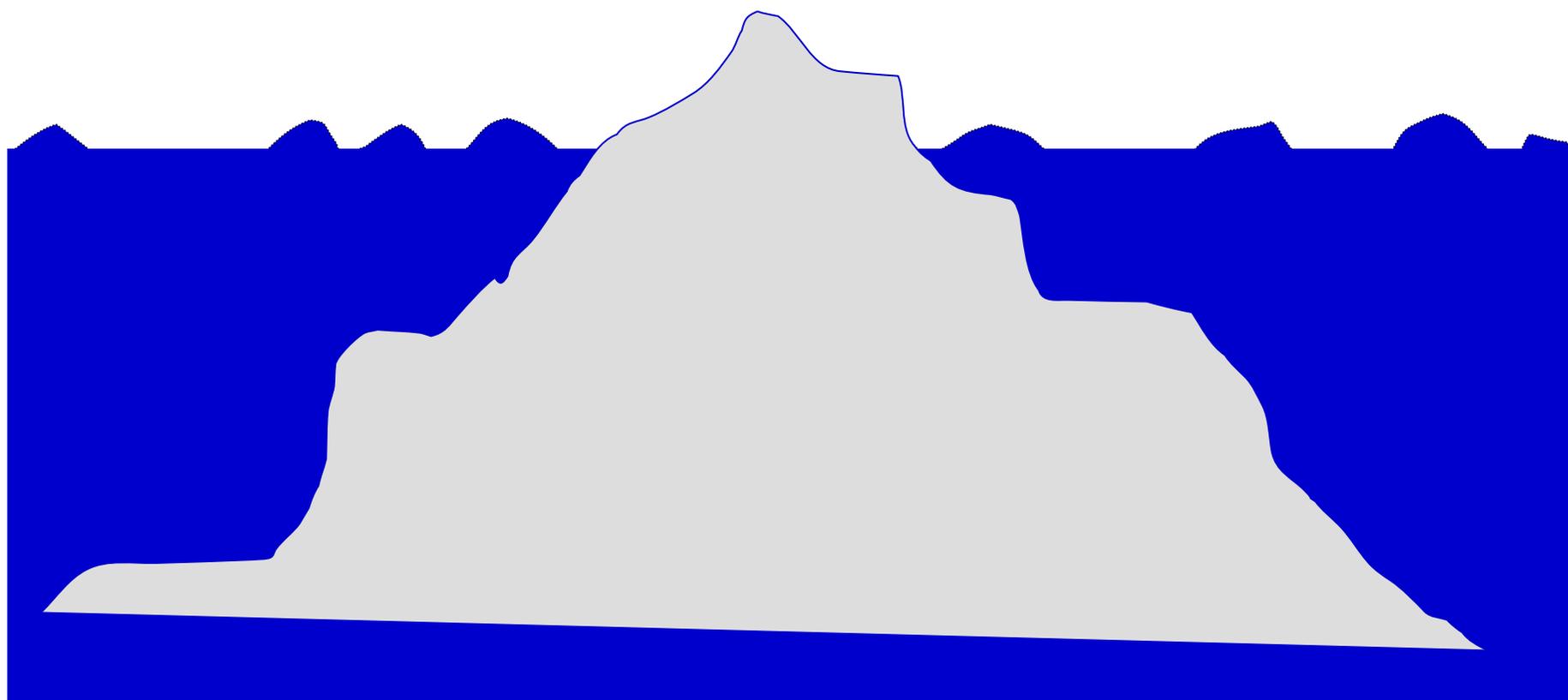
溝通協調能力

史丹福商學院溝通議題研究中心主任斯蘭姆（JD Schramm），以這個例子說明：

在進行溝通時，無論是書面還是口頭，第一印象是一個**需要善用的資源**。

JD Schramm他強調：「你永遠沒有第二次機會給別人第一印象。」

溝通協調能力



[一滴水,並不意味問題快被徹底解決了,而是尚未切中要害,因為冰山有十分之九是潛藏在水底下的.]

溝通協調能力

長春藤名校的義大樓,正聚集來自全球逾兩百名菁英學生,這看來像是機雞尾酒會,其實是一堂EMBA學生必修課,每個學生在接下來一小時內,必須密集地與八個人會談,每人會談的時間只有短短六分鐘. ..在你離開時,要累積對你未來發展有助益的人脈名單.

這堂課的正式名稱是[快速活絡人脈活動] (Speed networking event),始於2005年

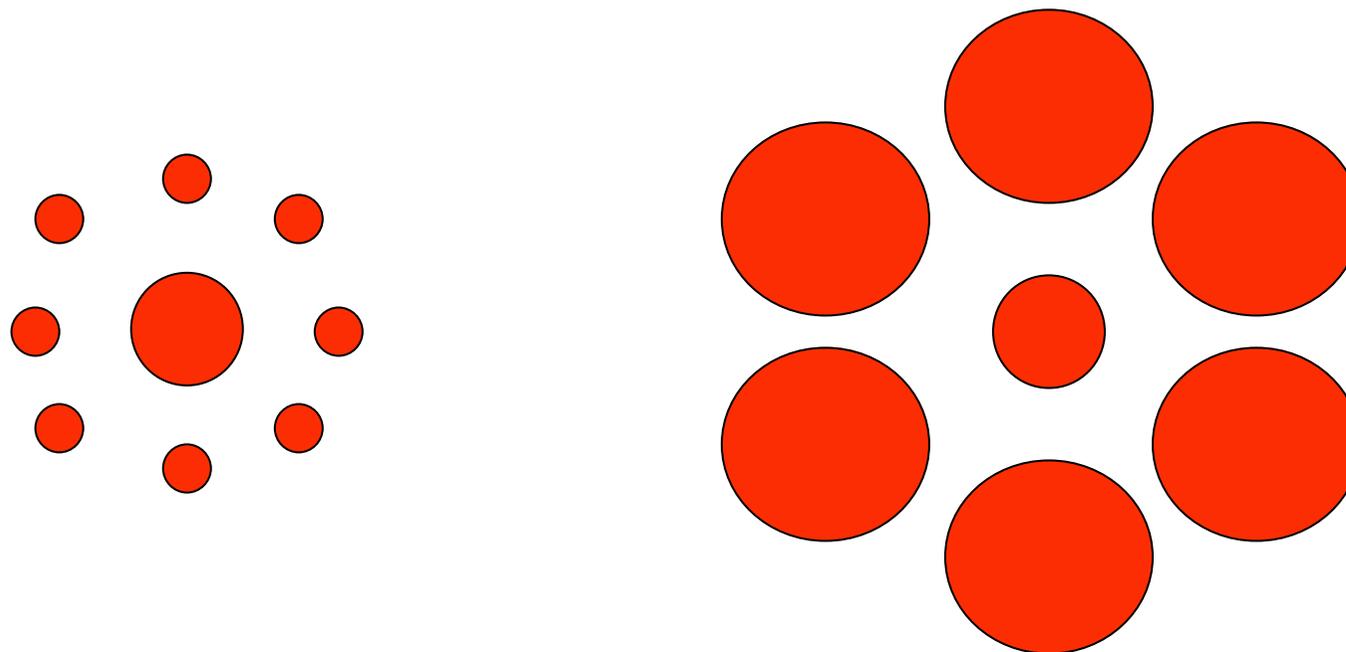
短短六分鐘夠嗎?參加此課程的哥倫比亞EMBA全球課程的學生喬西卻肯定地表示,[鈕兩分鐘的談話足夠讓人留下印象,六分鐘簡直就是大量而足夠的時間]....

--在這個大學過剩,專業知識普及化的時代,只靠專業的硬實力遠遠不夠,就業後,你總不能總是輸在下班後的另一個戰場,趕快培養你的軟實力---溝通協調能力!

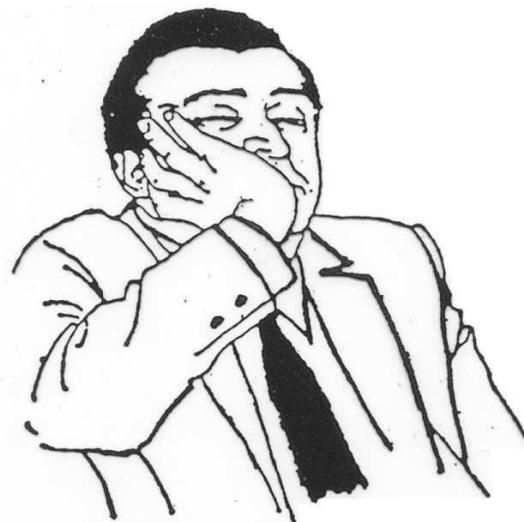
溝通協調能力 - 1/4



溝通協調能力 - 2/4



溝通協調能力 - 3/4



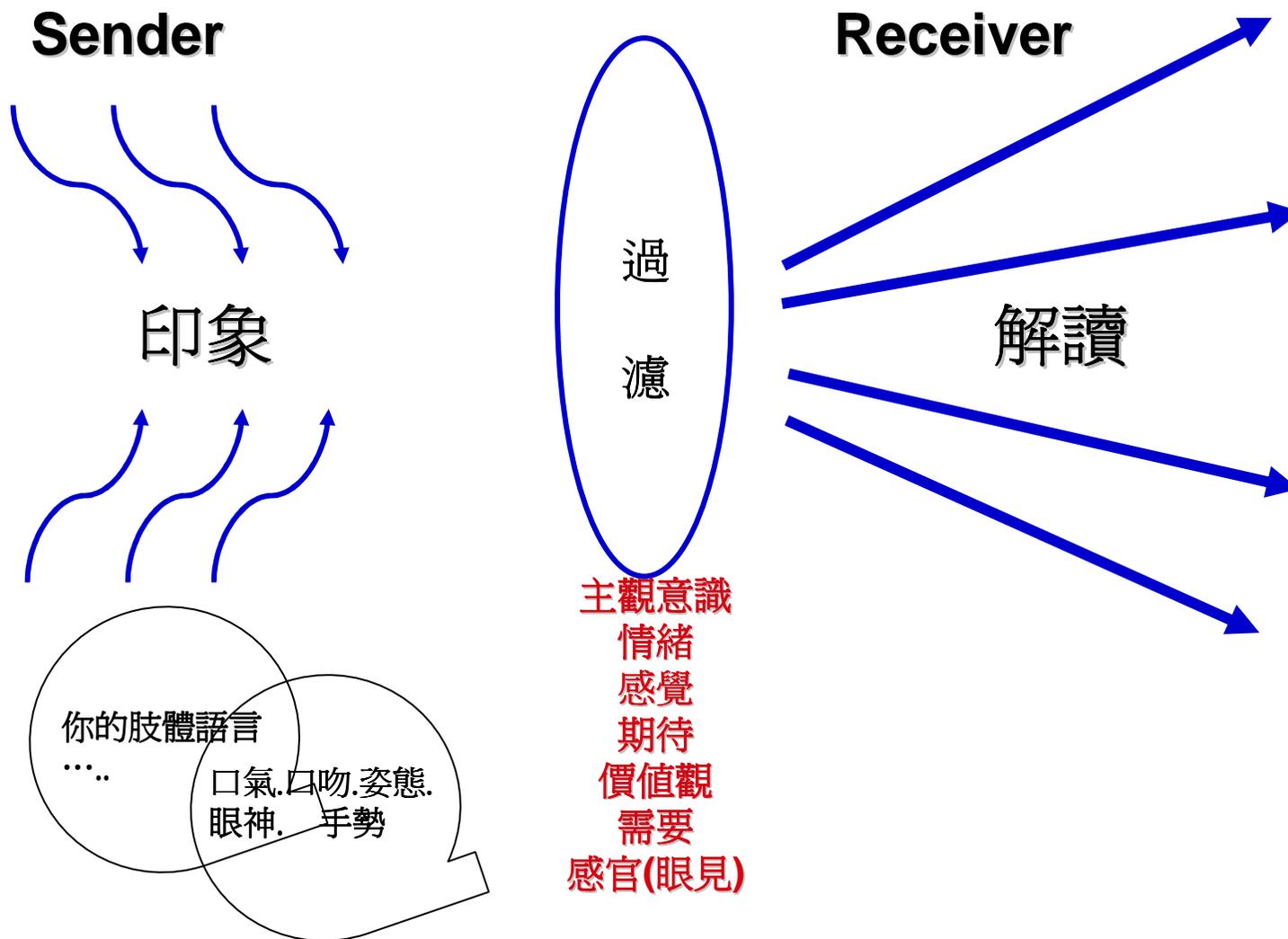
想一下：當你在跟人溝通時,人的肢體語言,會帶給別人,怎麼樣的一個訊息?...

溝通協調能力 - 4/4



想一下：看見此張圖片,你用感官(眼睛)加上某些程度的主觀意識地在判讀此張圖片時,別人的想法.看法是不是也很有可能跟你的很不一樣? 爲什麼?

溝通協調能力



溝通協調能力

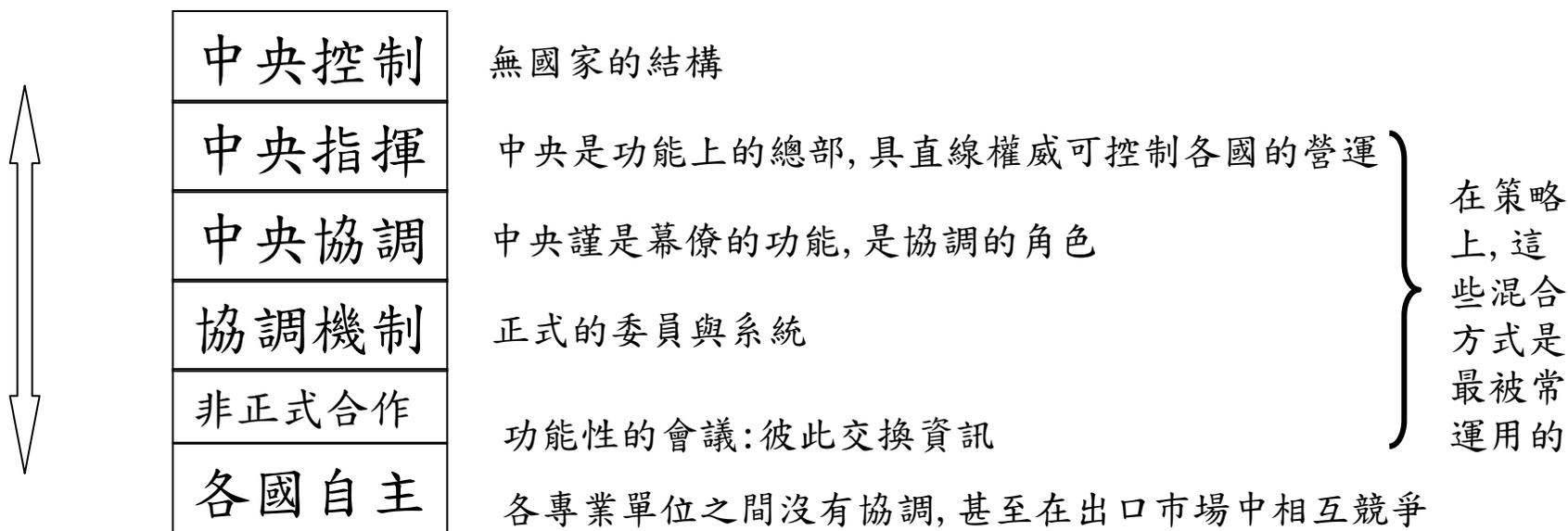


當我們跟人溝通時，我們往往都容易只先站在自己的角度，去看一件事情……

溝通協調能力 - 以多國籍跨國公司採中央集權管理為例, 淺談...

國際間協調的程度

協調機制的分類



跨國公司所採取策略的連續帶

溝通協調能力

常見的溝通,有....

- 遇到問題 → 進行協調 → 協調不成 → 開始溝通 → 溝通不良 → 各自表達 → 考慮利害關係而各說各話



- 先各自表達意見 → 整理各方意見 → 進行溝通 → 產生一致共識 → 進行工作協調 → 確認工作內容 → 開始工作



溝通協調能力

分享 ---

- 1) 哈佛高曼博士說「一個人的成功，EQ情緒智商佔80%，IQ只佔20%」。
- 2) **Forbes**雜誌在2007年11月號指出,美國企業重視非正式的軟性聚會進入校園做徵才工作,...有些經理人有意從中階主管裡選才,拔擢至高階主管,他們也會邀請屬下一同用餐,或是參加宴會,從中來觀察此人的禮儀.社交技巧等做為關鍵資訊。因為,此時除了專業能力已不需質疑,社交能力和溝通能力反而是極重要的因素。

Agenda

- ✓ 人格特質
- ✓ 溝通協調能力
- ✓ 國際物流之人才需求條件
- ✓ Sharing information – (DHL) **Role Profile**
- ✓ Q & A

國際物流之人才需求條件 – 前言

「錯誤的選拔一個僱員給組織帶來的直接經濟損失是該職位年薪的**50%**」；

專家的對比研究發現

「選拔一個適合該崗位的員工，比僱用一個一般性的員工要多創造**20% - 120%**的效益」。

美國管理協會（**AMA**）的研究成果表明

國際物流之人才需求條件 - 了解跨國籍公司的文化

美國傳統：重視**個人專業**，逐漸轉向部門與防衛戰術。

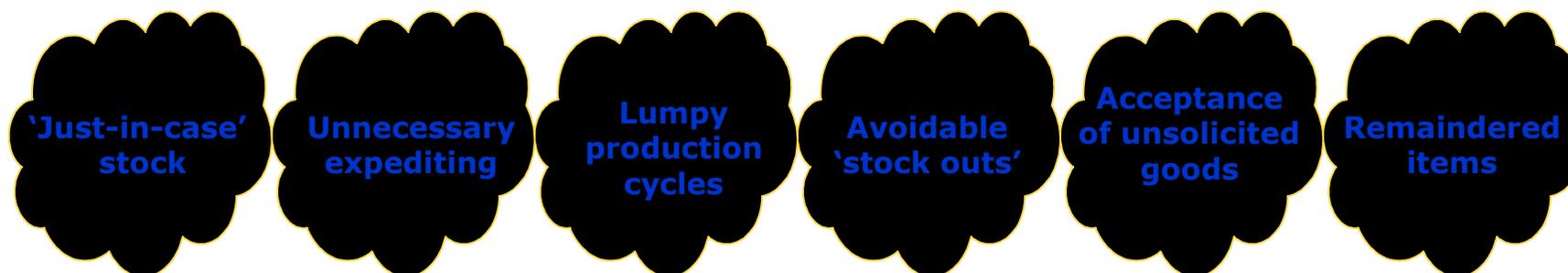
德國傳統：重視**技術知識**，並把組織化與定義明確功能部門。

日本傳統：強調**公司需求**，花在生產流程改善而忽略創新與
因應市場變動能力。

國際物流之人才需求條件 – 了解客戶需要

Making Differentiation in Market - The Traditional Supply Chain

Customer “Problems”



Production

International transport, clearance and delivery

Production

Manufacturer's DC

National distribution and RDC

Local delivery to stores

國際物流之人才需求條件 – 了解此產業物流市場的未來變化趨勢

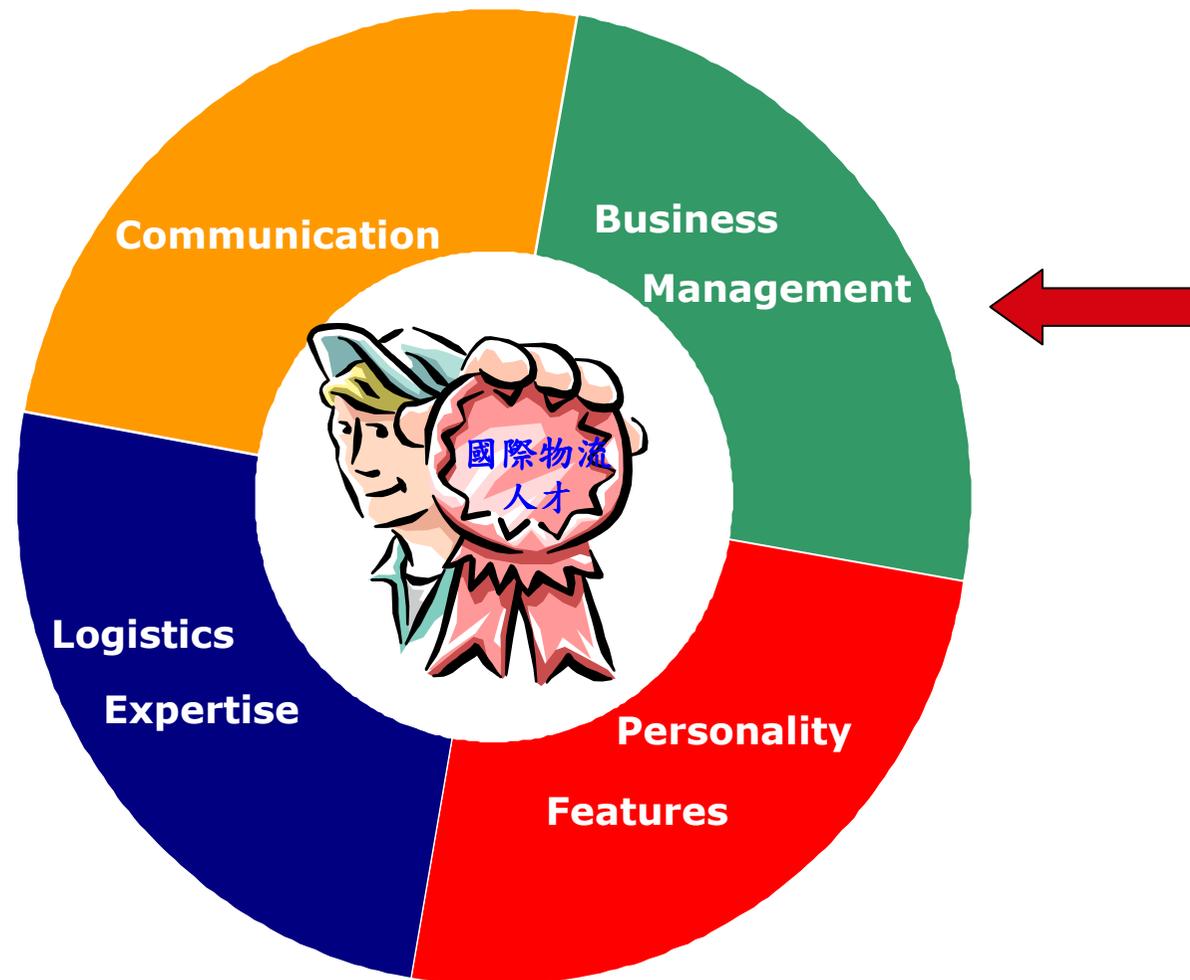
3PL provider

- 行業整合將產生少數幾家大型物流服務提供者。
 - 大型物流服務提供商的重組/合併,他們即很快制定重組戰略,其中一些成爲實力強烈的市場參與者.
 - 大量新興公司進入市場,擁有資金與專業.
 - 跨國公司的地位不斷提高,他們加強國內的運營能力,並利用全球的客戶資源,以開發市場占有率.
- 物流服務提供者對所服務的行業和所提供的服務將更專業.
- 新的行業標準將很快建立起來.

customer

- 現有客戶將減少所使用的物流服務提供商數目.
- 提供高附加值的“諮詢式物流服務提供者”將比單純的執行式的物流服務者更受歡迎.
- 客戶將對物流服務提供者的信息技術系統提出更高的要求.

國際物流之人才需求條件 – 四大必要條件



國際物流之人才需求條件 – Business Management 含有:

Human Resources Management

Financial Management (要有看的懂財務報表的能力)

Project Management

Time Management

Marketing & Strategy Management

國際物流之人才需求條件 – 人格特質

- * 國際觀 (因為你需跟全世界連線. 你也在跟全世界溝通)
- * 創新
- * 發現問題和解決問題的能力
- * 抗壓力
- * 主動 積極
- * 熱情 樂觀
- * 協調能力
- * 忠誠 誠實

Agenda

- ✓ 人格特質
- ✓ 溝通協調能力
- ✓ 國際物流之人才需求條件
- ✓ **Sharing information – (DHL) Role Profile**
- ✓ Q & A

Sharing information - 1/4

Name : XXXX

Current Location :

New Assignment :

Hobbies :

My education background :

My background with xx company :

My personal goals for the assignment :

About me

Sharing information – Key capabilities / Skills/Knowledge

For some job, need --

- 1) **Excellent communication skills**
- 2) **Negotiation skills**
- 3) Good analytical skills
- 4) **Presentation skills** and selling skills
- 5) Have a flair in International trade
- 6) Honest Positive and bjective Expected
- 7) Good English communication skills....
- 8) Experience in logistics industry with min. 3 years of working experience ..
- 9) Responsible.....

Sharing information





Thank you & Q & A

「如果你停止學習，整個世界將從你的身邊呼嘯而過。」

管理大師布蘭佳

補充

Additional information - 溝通 1/4

思考模式分爲：

- 水平式思考：廣泛
- 垂直式思考：深入

所謂的 5Q 包含以下幾點：

- CQ：創造力
- EQ：情緒
- IQ：智商
- LQ：領導
- MQ：道德

(本頁摘自網路)

Additional information - 溝通 2 / 4

發現自己問題的方法：

- 自我檢查
- 設立標桿
- 諮詢他人

溝通的要訣：

- 要合理化，講求證據
- 要具備同理心，站在他人立場角度思考問題

(本頁摘自網路)

Additional information - 溝通 3/4

說服別人的方法：

- 正反法
- 治病法
- 類比法
- 門羅法 (鼓動法)

步驟：

- ◎ 吸引注意力
- ◎ 展示需求
- ◎ 滿足需求
- ◎ 描繪結果
- ◎ 喚起行動
- 推銷法

(本頁摘自網路)

Additional information - - 溝通 4 / 4

讓大家相信你：

§ 消除敵意：請聲望人士坐鎮、友誼讚美、先談共同點、借助證據、客觀表達

§ 能力：學、經歷及背景，以提高個人能力形象

§ 外在吸引力：注意個人言行舉止，提昇個人外在形象

§ 相類似：平常爭取和大家融合機會，以便爭取「同類」的支持

§ 無私：以排除自身利益的無私精神，來爭取大家的認同

§ 正派：謹言慎行，維持自身正派形象

§ 誠懇：誠懇、誠實，有時比才能獲修飾等方法，更加有效率

(本頁摘自網路)

Additional information - 也是一溝通.....

求職信 - 也是一溝通

很多人的求職信是從談自己開始：「我在某某求職網站上，看到貴公司刊登徵才廣告。我覺得這個工作，我會做得很好。」

想像自己是收到求職信的人事部門主管，看到這樣的開頭，並沒有讓人有特別想繼續讀下去的動力。

建議:

改成從對方的角度切入，從你的世界進入對方的世界。「貴公司想要找到一位幹勁十足的業務員，而我剛好就是這樣的一個人。」求職者的名字已經在信封上、在履歷表上、在自傳裡，所以求職信的第一句話，不需要是：「我的名字叫王小明，我想要應徵貴公司的業務。」

電子郵件 - 也是一種溝通

對電子郵件來說，第一印象是主旨欄。

請大家去看看，現在自己收件匣裡的電子郵件，有幾封信的主旨欄會讓自己想要打開來看。猜測不到十分之一。更糟的是，許多主旨欄不僅不吸引人打開來看，還根本看不出郵件的內容是什麼，例如，「上次問題的回覆」、「專案最新進度報告」等。

建議:

撰寫電子郵件時，最後再寫主旨欄。因為只有在寫完郵件之後，才真正知道郵件的內容是什麼。

每個星期大家都有千百個機會，讓別人留下第一印象。仔細思考「第一印象」這件事，讓它產生加分作用。

-摘自 EMBA雜誌

The End