

張賜賢：逸凡前營運長 0917-032-666

分享人生：5個小孩，一次3胞胎，經921，本人輕微小兒麻痺

分享心得：非真理。

多上免費網站：

WWW.GOOGLE.COM//INSIGHTS/SEARCH

ERP（中），CRM（高），PLM，SOM（低）查詢

看「趨勢」：例台灣→「艦舢」高

[HTTP://WWW.YOUTUBE.COM/](http://WWW.YOUTUBE.COM/)

4、5顆星以上才看

PRESENTAION 李開復（前GOOGLE大中華...）演講 TED

WWW.DIGITALWPC.COM (MICROSOFT)

TED TALK GOOGLE 快訊

GRADNER IDC

我的競爭者、仰慕者、自己 的訊息

2009 CIO 十大商業

1、改善商業流程：

電子表單（od、新財務）、客訴流程（ISO 20000）。

2、降低企業成本

新Client、Google免費軟體

3、改進人力效率

4、吸引留住新客戶

（余：不要排斥心得分享，雖然花時間，但教學相長，絕對值得）

（感謝沈主任，要我帶一次助教課，上得很差，是未來成功基礎）

（余：會作會說、會作不會說、會說不會作、不會作也不會說」）

（第一種：會作會說。「能說、能教、喜歡教」）

（第二種：會作不會說。「不喜歡教、不會教」）

（第三種：會說不會作。「不喜歡作、只懂理論不會作」）

（第四種：不會作也不會說。「最糟糕是理由一堆，等人教」）

如何增加 Experience Value

資訊人多看小說、電影、藝文，增加右腦訓練

對人、創新

友直（正直）、友諒（信也誠也、寬容）、

友多聞（博學多聞、多連絡）

（余：三人行必有我師。強者、平者、弱者均是學習對象）

最利害：知道找誰解決！非解決人！！

提升「知識」，多承接工作。（余：韓信點兵，多多益善）

打球：打錯就算了，想下一球如何打。

（余：若有時間，應檢討每一球，PDCA）

（余：別人的鐵板、別人之敗因，是我們成功之關鍵）

如何累積人脈：

給機會的人最偉大（內、外部客戶）

勿把公司聯誼，當部門聚會（例年終聚餐）

別人要幫時，要讓他們幫（例老媽要送東西時）

送用錢買不到的（勿送有標價者）

不作煙火式贈送，要持續

（張老師很利害，能觀察來賓喜好，尤其高層主管）

（余：不需要逢迎拍馬，但「和主管相處好」很重要）

資訊人員硬性技術 v s 軟性技術

4 P：簡報、專案管理、企劃、人際溝通（人際關係）

岳飛下場：未注意皇帝真正需求。

依決策快慢、冷靜熱情區分

決策慢、冷靜：

ANALYTICAL、工程、研發、會計

要依據

決策慢、熱情：

AMIABLE

客服

決策快、冷靜（將軍）

DRIVE

要POWER、要自主

問效益

依決策快、熱情（總統）

面子、奇蒙子

要一頁報告

給新世代的建議

跳離舒適區：

李光耀來台買蜂蜜

因為新加坡一年四季如春，蜜蜂不用辛苦工作

引進台灣蜜蜂，只一年有效，二年就和新加坡蜜蜂相同

多結交「非同業」朋友

參加「異質」社團（同行相忌·文人相傾）

多結交「不同年齡」朋友，「越老越好」（經驗豐富）

搞好「男女關係」，因身體構造不同，更年期不同

客戶服務的成功口訣

One More Ounce（更好一些）

滿意的客戶服務帶來的效益

客戶服務若做得好，可以得到以下效益：

- 2：「營收成長幅度」比競爭者「多2倍」。
- 6：「市佔率成長幅度」會比競爭者「多6%」。
- 12：「毛利率」會比競爭者「多12%」。

增進客戶信任的技巧

55：外表。

38：肢體。聲音、語調、手勢、眼神、口頭禪……

7：內涵。

名利：很重要，看如何應用。

有名別人才會聽（例頭銜）

有利才有機會幫別人。

因年齡不同，名利看法不同。

關鍵時刻—接觸的儀式

電話：禮儀。例淡江大學您好。

例您好我是資訊中心X X X。

回應速度。響聲2~3下內接。

Mail 往來：回應速度。至少當天回。

跟催：確認事情OK。

感謝老板給機會

教學相長

第一次助教課經驗

助教求救：有學生問「磁帶可否倒著讀？」

有學生問「為何要使用2-Dimension？」

對內部、外部訓練

ASM學習與應用

解決「選課OMR卡問題」

解決「聯招磁帶合併問題」

解決「答案卡登錄問題」