

编委会主任 成思危

柳传志 作序推荐

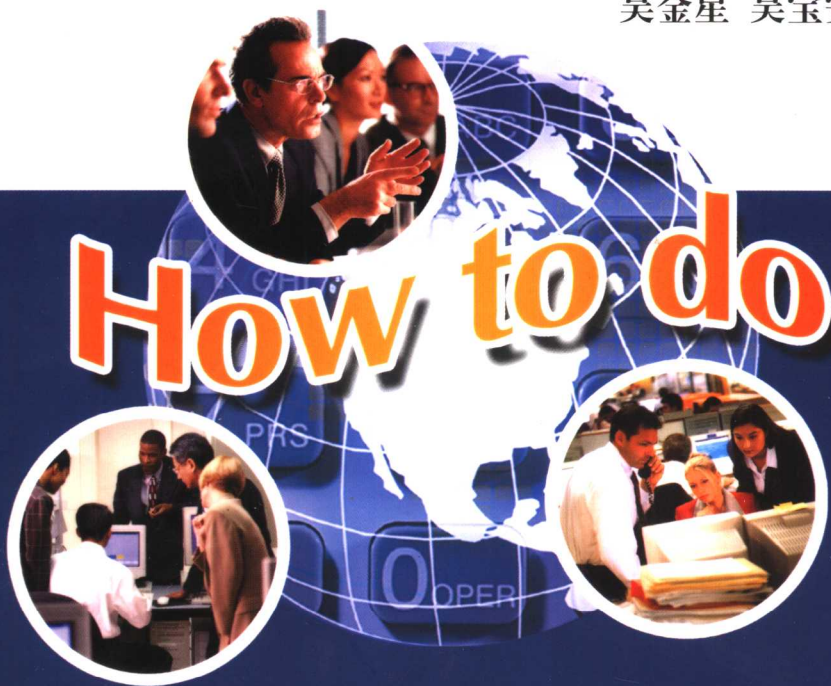
领导发展类 213

职业经理人十万个怎么办

Guide for professional
managers

如何进行风险管理

吴金星 吴宝安 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

F272.3
40

领导发展类 L19

职业经理人十万个怎么办

Guide for professional managers

编委会主任 成思危

柳传志 作序推荐

如何进行风险管理

吴金星 吴宝安 编著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

SA258/04

图书在版编目 (CIP) 数据

如何进行风险管理/吴金星, 吴宝安编著. —北京: 北京大学出版社, 2004. 5

(职业经理人十万个怎么办)

ISBN 7-301-07125-6

I. 如… II. ①吴…, ②吴… III. 企业管理: 风险管理 IV. 272.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 023627 号

书 名: 如何进行风险管理

著作责任者: 吴金星 吴宝安 编著

责任编辑: 董淑娟 何耀琴

标准书号: ISBN 7-301-07125-6/F·0832

出版发行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区中关村北京大学校内 100871

网 址: <http://cbs.pku.edu.cn>

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62752926

电子信箱: em@pup.pku.edu.cn

印 刷 者: 北京蓝海印刷有限公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 16.375 印张 208 千字

2004 年 5 月第 1 版 2004 年 5 月第 1 次印刷

印 数: 1—10000 册

定 价: 34.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 翻版必究

《职业经理人十万个怎么办》书系编委会

主 任

成思危（全国人大常委会副委员长、北京大学光华管理学院教授、博导）

副主任

潘承烈（中国企业联合会副理事长、中国企业家协会副理事长、管理学教授）

张文定（北京大学出版社副社长、副总编）

高建华（原中国惠普公司助理总裁、首席知识官）

编 委（按姓氏笔画为序）

王礼平（中煤信托股份公司副总裁、经济学博士）

王建明（广西玉柴机器股份有限公司董事长）

王雪莉（清华大学经管学院副教授）

文 钊（北京时代光华图书有限公司董事长）

付 遥（倍腾企业顾问有限公司资深顾问师）

刘明忠（新兴铸管集团、股份公司副董事长兼股份公司总经理）

邢以群（浙江大学管理学院教授）

李东汉（《中国企业报》社长）

张晓彤（原诺基亚中国公司北方区人力资源部经理、金蝶软件〔中国〕有限公司北方区人力资源总监）

张炬搏（曾任戴尔计算机〔中国〕公司销售培训师、北京新华信管理顾问有限公司区域总经理及全国业务发展总监）

张声雄（上海明德学习型组织研究所所长、上海当代人才进修学院副院长、同济大学TJAE学习型组织高级管理人才培训中心常务副主任）

张 德（清华大学经管学院教授、北京市企业文化建设协会副会长、中国人才研究会人事管理研究中心副理事长）

李 平（中国人民大学商学院教授）

李雪峰（国家行政管理学院教授、博士、英国访问学者）

林君秀（北京大学出版社经管图书事业部主任）

茅理翔（宁波方太厨具有限公司董事长）

范英俊（新兴铸管集团公司董事长、新兴铸管股份有限公司董事长）

胡圣云（北京时代光华图书有限公司总经理）

柴寿钢（中国企业管理培训中心主任、中企联培训工作委员会秘书长、中国企业家协会培训中心主任）

徐 勇（中山大学教授）

唐 天（北京时代光华教育发展有限公司副总经理、高级培训师）

章义伍（原麦当劳中国公司培训部经理、某跨国公司人力资源总监）

符 丹（北京大学出版社经管图书事业部副主任）

编辑部主任 陈 红

编辑部成员 曹 明 李燕子 刘 勇 董淑娟
 肖 虹 王海英 里启亚 虞正逸

策 划 孙卫珏 张春林

序

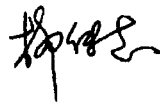
中国企业面临的难题之一是管理问题。管理之所以成为一门学问，因为它是科学与艺术的统一。科学的内容就带有一定程度的规律性，总体上比较清晰和明了，是可以由管理学类的书刊来梳理、记载和表现的。而艺术的东西则更多来自于实践，只有在实践中才能体味、才能得到培养和检验。所以，理解和掌握企业管理的精髓，就不能仅仅停留在书本上，而必须与实践相结合方有可能。也正是在这个前提下，我们才能正确理解和看待管理学类书籍的作用。

那些记载在书中的道理，应该说有很多内容是经过实践检验、在实践基础上总结和提炼出来的。这样的管理学书，读者读了应该有所启发，也仅仅是启发，假如直接拿它来指导处理具体事情，则未必能行的通。非得真正办过企业、做过实际管理工作的人，才能真正体会管理理论的精当与奥妙，并用这些理论来指导自己的企业管理实践。

其实，就我个人的体会，做企业的管理有些像做中餐。两者相似之处在于，对艺术性有相当高的要求。名厨与庸厨的区别，就在“分寸”二字上。若想找准火候的关键点，主要凭经验的积累来获得，而非菜谱上所标明的“几分钟到几成熟”那么简单。仅一个“酌量加盐少许”就能从根本上改变一道菜的口味与滋味，但是若想将这个“酌量少许”的程度拿捏准确，非得相当的灶前实践不能养成。企业管理的规律

与这其中的道理有相似之处。其实，MBA教育中对管理理论的学习也是如此，只有那些做过企业、有过企业管理实践的学员，才能从MBA的管理教育中汲取到直接的营养，那些没有企业运作经验的人学习管理理论多少觉得隔着一层，不可能马上弄得很明白。

此外，即便是拥有企业管理实践经验的人，在阅读管理类书籍的时候也要善于汲取。好的管理类书刊能够对管理实践经验进行精炼的、全面而系统的提升，能够表现和捕捉到管理理论中带有一般性的、精髓性的东西。条目式的问答手册在阅读的时候有两点要注意。不同类型的企业面临的管理问题会有很大差异，这种差异在具体业务模式方面体现的尤为明显；另外一方面，任何一个企业都是一个组织系统，企业的管理问题也必须依靠整体的系统设计来解决。因此，对于企业管理实践一线的经理人，只有勤于实践，善于学习，才能准确把握企业管理的精髓，进而实现自身职业化素质的提升。

A handwritten signature in black ink, appearing to be '柳传志' (Liu Chuanzhi), written in a cursive style.

2003年12月

致读者

随着全球经济一体化进程的加快，越来越多的跨国公司涌入中国，国内企业与国际企业间的竞争日趋激烈。与通用电气、摩托罗拉、惠普等著名跨国公司相比，国内企业在管理理念、经营方式、企业文化等方面都存在较大差距。全面借鉴并吸收先进的管理经验，全方位实现管理规范化与科学化，提高驾驭市场的能力是国内企业的当务之急。

市场竞争，就其本质而言是人才的竞争。以人为本的现代企业管理同样对职业经理人的职业素质提出了更高的要求。形势的变化要求经理人跟上时代前进的步伐，全面更新自己的知识与技能。事实证明，只有持续的学习与培训，不断增强自身的职业化、专业化程度，方能在激烈的职场竞争中立于不败之地。

企业管理的现代化与经理人队伍的职业化、专业化都迫切要求有一套全面、系统、实用的工具丛书，在帮助解决企业管理实际问题的同时，又能促进经理人职业素养的不断提升，继而打造出一支能够适应激烈竞争的、职业化与专业化高度融合的经理人团队。这无论是对我国企业的稳步发展，还是对经理人群体的健康成长，乃至对促进中国管理科学的发展，无疑具有积极的意义。

基于此，北京时代光华教育发展有限公司策划、北京大学出版社出版了《职业经理人十万个怎么办》丛书。这套丛书选取职业经理人工作中最常见的管理问题，借鉴吸收跨国公司最新管理理念与管理方法，以规范化、步骤化、人性化的方式进行了深入具体的分析与解答，为国内企业管理工作的标准化与国际化提供了系统的操作指南，同时也为经理人提升职业化素质提供了简便易行的学习方案。

丛书内容涉及通用技能、领导发展、人力资源、营销、财务、生产、物流及综合管理等8大类别，首批推出100个选题。丛书作者不仅有跨国公司高级管理人员，还有国内著名高校管理学院的知名教授。

丛书特色

这套丛书具有以下特色:

- * **选题的实用性。**丛书选题紧扣经理人日常管理工作,提供兼具规范化、职业化、实用性及可操作性的答案。
- * **内容的系统性。**丛书内容涵盖经理人工作的方方面面,是一套经理人管理工作的万用百科全书。
- * **表述的规范化。**本套丛书的编写体例、语言表述规范一致,便于读者学习、查阅和使用。
- * **版式的人性化。**为了给读者提供一个轻松、愉快、高效的阅读学习体验,本套丛书在版式及内容设计上,力图做到知识技能表述的要点化、步骤化、图表化、功能化。
- * **学练的互动性。**本套丛书的每个技能点中都设计了相对应的互动练习,力图使读者在学练结合、学用结合中达到学以致用效果。

丛书的学习功能模块设置

本着设身处地为经理人着想的原则,本套丛书通过设置若干功能模块,力求为经理人学习、阅读、使用本套丛书带来最佳效果。书中的各模块及其功能如下:

- * **技能点名:**“技能点名”为节标题,是技能所要解决的问题。您可以将所遇到的或所关注的问题与此对照,从而找到解决方案。
- * **主题词:**“主题词”为选题、章和技能点的概括名。由于其具有惟一性,可用于检索。您可以通过主题词快捷地了解到您所查找问题所属的知识领域。
- * **适用情景:**“适用情景”用于说明相应技能可在何种情况下使用。根据适用情景,您可准确地将技能知识用于实践,也可考查自己是否正确查找到自己所需的答案。
- * **技能描述:**“技能描述”是针对经理人常见管理问题提供的解决方案。通过查看相关的技能描述,您可以轻松地处理日常工作中所面临的管理问题。

- * **小看板:**“小看板”是技能描述的补充说明,包括一些管理名言、背景资料、必要的补充知识等。通过小看板,您可以获取更为丰富的知识。
- * **提醒您:**“提醒您”是处理管理问题过程中应当注意的事项,相当于忠告或注意事项。
- * **小词典:**“小词典”主要用于介绍技能描述中的一些比较专业的概念或术语。通过小词典,您可以轻松掌握专业术语的含意。
- * **牢记要点:**“牢记要点”是技能描述中重点知识的概括,语言精炼准确。您可以利用它快速把握技能描述的主要内容。
- * **实用范例:**“实用范例”用于介绍同技能点相关的案例或技能的训练方法。通过“实用范例”,您可以了解众多知名企业的操作实践,从而更好地掌握和运用相关技能。
- * **实践练习:**“实践练习”是有针对性的练习题,用于检验学习效果,并通过学练结合达到学以致用用的目的。您可以通过这一模块,巩固刚学过的知识,并增强实际操作的能力。
- * **向您推荐:**通过“向您推荐”,读者可以获得相关知识的其他学习资源(如专业书籍、报刊杂志、网站等),从而更加全面地掌握这方面的知识。

如何使用本丛书

为了使本套丛书在企业管理的日常工作及职业经理人的学习培训中,最大限度地发挥作用,我们建议您按如下方法学习使用本丛书:

经理人个人怎样用好本套丛书:

- * **作为随用随查的管理工具。**您在日常工作中遇到有关管理问题需要处理,但却对如何正确处理没把握时,请您查阅参考本丛书中的相应技能描述,进而从中寻求工作指南。
- * **作为自助学习、自我提升的教材。**经理人可以根据个人需要和学习习惯,自主选择相关知识领域的丛书甚至是某一本书中的相应技能点,以作为自己在某一时段内的学习资源,从而有针对性地提升自己某一方面或某几个方面的能力。

*** 高度重视实践练习。**丛书在对每一个技能介绍之后，都附有针对性的互动练习，其目的是通过练习巩固经理人的学习成果，加深对知识和技能的了解，从而提高经理人的实际操作能力。因此，我们希望您尽量按书中的提示，认真做相关的实践练习，使您在单位学习时间内取得尽可能大的学习效果。

企业怎样用好本套丛书：

*** 作为各项工作标准化规范化的参考手册。**本套丛书系统收集整理世界知名企业在经营管理上最先进的操作模式，企业可将本丛书作为各项工作标准化、规范化的参考手册，提高企业运作的标准化和规范化程度。

*** 作为员工职业化培训教材。**本套丛书涉及的内容广泛并具有很强的针对性，是企业不可多得的系列培训教材。企业可针对员工特别是经理人的特点、工作岗位、职业规划等情况，有计划地选择本丛书作为教材对员工进行培训，从而达到全面提高员工职业化素质的目的。

*** 构建企业管理图书馆或职业经理人书架。**建立企业管理图书馆或构建职业经理人管理书架是有利于企业成为学习型组织的重要硬件设施。企业可以以本套丛书为基础开始筹建企业管理图书馆或职业经理人书架，从而为员工创造良好的学习条件，引导员工形成终身学习的习惯，最终促使企业成为学习型组织。

编辑这套丛书，无论对策划者、作者，还是对出版社来说，都是一个很大的挑战。当然，这套丛书没有也不可能穷尽一切管理难题。全新的尝试能否得到读者的认可，还需要经过实践的检验，并在实践中逐步改进与完善。

我们期望本套丛书能够成为经理人日常管理中随查随用的实用工具，我们更期望本套丛书能够成为经理人自我发展的成功指南。

《职业经理人十万个怎么办》丛书编委会

2003年12月于北京

前 言

在信息技术高速发展、经营竞争日趋激烈的市场经济环境中，稳步经营和健康发展正日益成为企业经营者所追求的重要经营目标。但是信用风险、财务风险、市场营销风险等各种经营风险的存在与发生，或影响企业的稳健经营，降低了效率；或造成亏损，影响了发展。这些经营风险是市场经济条件下的必然产物，是企业经营主客观因素共同作用的结果。企业无论是大是小，每时每刻都在面临和承担着各种经营风险。这就需要企业经营者运用科学、有效的方法对经营风险进行识别、分析和控制，为现代企业稳健运营提供基本保障。

本书从六个方面对企业运营中的主要层面的风险进行分析，分别介绍企业经营中面临的主要风险及其管理方法。本书各个章节从阐述各类风险的概念和对其管理的意义入手，根据风险自身的特点，循序渐进地介绍对其进行管理的方法和要点，通过经典案例和实践练习强化学习效果，希望能够起到抛砖引玉、举一反三的效果。

在本书的第一部分，您将了解到信用风险管理的流程和方法。本章详细介绍了信用调查时机的选择方法，信用要素的收集和评估方法，信用的定性和定量分析方法，客户信用等级管理方法，授信决策方法和应收账款风险防范等各类信用风险管理方法，目的就是要力求实现企业销售最大化和信用风险最小化。

在第二部分中，您将了解到财务风险管理的流程和方法。本章详细介绍了企业的资金运动过程及其中产生的融资、投资和股利发放等财务决策过程中所面临的各类风险的管理方法。财务风险管理需要企业根据资金运动规律来分析和管理的，用最低的筹资成本，寻求最佳的资本结构。

在第三部分中，您将了解到生产风险管理流程和方法。本章详细介绍了企业在产品生产过程中的生产管理体制风险、生产物资采购风险、库存风险、生产运营和质量管理风险。企业进行生产风险管理的目标是降低生产过程中的不确定性，以保障企业低成本、高质量、高效率地向市场提供有效产品，提高企业产品的竞争力。

在第四部分中，您将了解到市场营销风险管理流程和方法。本章详细介绍了企业产品市场营销过程中的市场预测风险、市场销售风险、产品有效组合风险和产品定价风险及其管理方法。企业进行市场风险管理的目的是要达到产品定价合理化和市场份额最大化。

在第五部分中，您将了解到人力资源风险管理流程和方法。本章详细介绍了企业在人力资源管理中的人力资源规划风险、员工招聘与培训风险、考核与薪酬设计风险及其管理方法。企业进行人力资源风险管理的目的在于提高员工素质和工作积极性，促进企业人力资源效率最大化。

在第六部分中，您将了解到法律风险管理的方法和应对策略。本章详细介绍了企业在运营过程中面临的各类法律风险及其管理方法。企业的生产经营毕竟是法律运行机制动态运作的一个重要环节，它将带来和发生各种法律关系，企业通过法律实务风险管理降低运营中的法律风险，提高运用法律手段保护合法权益的能力。

在本书中，您会看到一些提示语，提醒您在各类风险管理中的注意点。为了使您能把握风险管理要点，我们总结了各类风险管理的精要，通过案例来深化对操作要领的理解和把握。

当您读完本书后，您将具备企业风险管理的知识背景，能够从许多其他公司的经验和教训中受益。我们认为您将能够：

1. 把握企业运营过程中主要层面的风险及其管理流程；
2. 了解和掌握每个主要层面风险内部的各种风险管理流程及其管理方法；
3. 通过案例训练，增强风险防范意识，提高风险管理的灵活性和有效性，能够游刃有余地应对企业面临的各类运营风险。

本书是风险管理的方法集，它将指导您运用恰当的管理方法来处理相关风险。我们的目标是看到您能够运筹帷幄，对待并妥善处理风险，游刃有余地驾驭风险。如果您能够牢固树立风险防范意识，建立风险应对机制，积极防范各类经营风险。随之而来的将是您工作的顺遂和事业的成功。

时代光华系列产品与服务

北京时代光华教育发展有限公司是一家为管理培训提供整体解决方案的专业机构，以管理培训产品的研发、生产、服务为主业，兼及培训认证、管理咨询、软件开发等多方面业务。公司与北京大学出版社、中国企业联合会、中华全国工商业联合会、中国天地卫星股份有限公司等战略合作单位，立足于中国企业管理现状，充分利用现代最新科学技术，携手推出时代光华管理课程多媒体课程包、网络培训学院、“时代光华管理在线”网络点播、卫星远程培训学院、面授培训课程、时代光华经管图书大系等系列产品与服务，旨在为中国各行业的管理培训提供系统的解决方案，以极大的热情，全力以赴，推动管理者走向成功。

时代光华管理课程：为满足中国广大管理者培训发展的需要而推出的一整套大型多媒体课程，产品形式为 VCD + CD-ROM + 文字教材（含工具表单）的多媒体课程包，适合在 VCD 机或电脑上播放学习。截止到 2004 年 3 月，累计推出 200 余门课程，预计到 2004 年底可突破 300 门。

网络培训学院：是时代光华管理培训学院的核心组成部分，由时代光华网络课程与时代光华网络学习管理系统两部分组成，是利用现代 IT 技术，借助企业局域网，为企业构建的进行 E-Training 课程学习平台。

卫星远程培训学院：时代光华管理培训学院的组成部分，是借助现代卫星传播技术，在系统整合时代光华优秀管理课程资源的基础上形成的全新培训模式。卫星远程培训学院每周六、周日面向全国直播六个小时的最新课程，全年总计直播约 100 天。每周一到周五为课程录播时间，播出时代光华管理课程中的精品内容及一些互动栏目。

时代光华管理在线：即网络点播服务，是利用 Internet 技术，对终端用户所选课程，在某一区域实行按时间、课程或其他方式进行自由点播服务的业务。为广大用户，包括个人用户，提供更多选择学习的机会与手段。

时代光华图书大系：为满足广大管理者日益增长的学习与发展需求，时代光华整合国内外一流出版资源，开发了时代光华培训书系、《职业经理人十万个怎么办》书系、时代光华管理标准书系等，同时还引进了一大批国外原版的经管类图书，面世后在国内图书市场上引起了强烈反响。

若需要了解更多信息，请登陆 WWW.21TBC.COM 或拨打免费服务电话 800-810-1058 或 010-82894446 查询。

时代光华系列产品目录

时代光华管理课程目录

编号	课程名称	课程包 定价(元)	编号	课程名称	课程包 定价(元)
个人发展类(A)			人力资源类(D)		
A01	现代企业员工职业化训练整体解决方案	2400	D01	如何选、育、用、留人才	1200
A03	现代职业人士必备技能训练	900	D02	现代企业薪资福利设计与操作	1600
A04	高层经理人的八项修炼	1200	D03	绩效管理实务	900
A05	职业经理人十项管理技能训练	2200	D04	招聘与面试技巧	800
A06	时间管理: 高效职业人士必备技能	1200	D06	非人力资源经理的人力资源管理 ——部门经理人事管理技能训练	600
A07	有效沟通技巧	500	D07	企业组织结构设计与部门职能划分	400
A08	双赢谈判	600	D08	岗位说明书的编写与应用	500
A09	高效会议管理技巧	500	D09	企业如何有效激励员工	500
A10	职业经理人常犯的 11 种错误	700	D10	辞退员工管理与辞退面谈技巧	400
A11	如何成为一个成功的职业经理人	700	D11	职责管理	600
A12	店面营业人员职业化训练	400	D12	员工关系管理	400
A13	如何做一名优秀的部门经理	600	D13	“问题员工”管理	300
A14	跨国公司员工的八个行为习惯	600	财务类(E)		
A15	商务礼仪	800	E01	赊销与风险控制	1300
A16	电话应对礼仪	300	E02	职业经理人财务素养训练 ——非财务人员的财务管理	800
A17	会议礼仪	300	E03	企业如何进行纳税筹划	600
A18	访客接待拜访礼仪	300	E04	有效收款策略与呆账处理实务	400
A19	专业秘书训练教程	600	生产类(F)		
A20	百货服务人员服务礼仪	300	F01	卓越的现场管理: 5S 推行实务	1300
A21	策略性商务谈判技术	700	F02	生产主管职业化训练教程	900
综合管理(B)			F03	企业供应链物流管理 ——海尔、沃尔玛成功模式	1300
B01	现代企业规范化管理整体解决方案	2400	F04	企业采购与供应商管理七大实战技能	400
B02	如何打造高绩效团队	1300	F05	六西格玛在中国企业的实施 ——质量与流程能力的双重提升	600
B03	成功的项目管理	1300	F06	如何当好班组长	600
B04	管理流程设计与管理流程再造	300	F07	生产问题分析与解决	700
B05	如何以绩效考核促进企业成长	800	F08	改善生产管理的利器 ——5S 与 TPM 实务	600
B06	追求卓越 ——美国八大名牌企业成功秘诀	600	F09	高效的制造业物料与仓储管理	600
B07	世界十大知名企业高级管理人员训练教程	1200	F10	精益生产之 JIT 实务	600
B08	世界十大知名商学院高级工商管理培训教程	1200	F11	全面质量管理 TQM	600
B09	如何提升执行力	700	营销类(G)		
战略类(C)			G01	销售人员专业技能训练整体解决方案	1500
C01	企业发展战略设计与实施要素	1300	G02	卓越的客户服务与管理	1500
C02	如何创建学习型组织	1300	G03	专业销售技巧	400
C03	企业如何培育、提升核心竞争力	1200	G04	如何建设与管理销售网络	400
C04	如何打造百年企业 ——企业高层的超级修炼	900			
C05	企业核心竞争力的培育方法与误区分析	400			
C06	培育核心竞争力的成功模式	300			

时代光华管理课程目录

编号	课程名称	课程包 定价 (元)	编号	课程名称	课程包 定价 (元)
G05	如何建设与管理销售队伍	800	LA08	如何委派工作	300
G06	成功销售的八种武器 ——大客户销售策略	700	LA09	如何有效的授权	300
G07	顾问式销售技术	700	LA10	如何有效的督导下属	300
G08	市场竞争策略分析与最佳策略选择	600	LA14	现代成功职业人士的七个习惯	900
G09	柜台销售技巧	400	综合管理类 (L8)		
G10	专业销售表达技巧	300	LB01	28 个可以避免的管理错误	900
G11	有效的分销管理	600	LB04	如何处理团队冲突	300
G12	客户至尊 ——金牌客户服务技巧	600	人力资源管理类 (LD)		
G13	电话销售技巧	500	LD01	怎样管理有缺点的员工	600
G14	促销员职业化训练	600	LD02	如何进行有效的面试	500
G15	门市销售服务技巧	600	营销类 (LG)		
G16	如何做好产品解说	400	LG01	如何接近客户	400
G17	强势推销 ——倍增销售业绩技巧	600	LG02	如何发掘客户的需求	400
G18	世界十大知名企业市场营销培训教程	400	LG03	如何进行有效的销售陈述	400
G19	产品推广与品牌推广策略	300	LG04	如何处理客户的异议	400
G20	企业广告操作实务	300	LG05	如何快速达成销售协议	400
G21	以顾客为中心的价值营销教程	300	LG06	如何对顾客进行感情投资	500
G22	顾客满意与贴心服务	700	LG07	如何规避顾客禁忌	500
案例类 (H)			LG08	如何进行有效的顾客关系管理	600
H02	韦尔奇领导艺术与 GE 成功之道	1200	LG09	如何留住老客户	500
领导艺术类 (J)			LG10	如何培养顾客忠诚度	500
J01	共赢领导力 ——提升领导能力的五种技术	800	LG11	如何提供让顾客满意的服务	600
J02	成功领导的六种思维方法	800	情景剧场 (M)		
J03	曾国藩从政为官方略	900	营销类 (MG)		
跨国公司员工职业化训练高级互动课程 (K)			MG01	电话销售情景剧 ——疯狂电话对对碰	600
K01	企业新进员工职业化训练教程	800	MG02	以客户为中心的销售	1000
K02	高绩效主管五项管理技能训练教程	800	MG03	跨国公司销售人员在职训练教程	600
K03	销售人员五项基本技能训练教程	900	行业课程 (N)		
卡通情景互动课程类 (L)			医药业 (01)		
个人发展类 (LA)			N0101	系统招商在医药市场的成功运作	2000
LA01	职业意识训练——认知职场	400	N0102	OTC 产品的通路行销	2000
LA02	工作态度训练——职业态度	400	N0103	医药专业销售技巧	2000
LA03	工作能力训练——职业技能	400	N0104	如何提升医药商务主管的销售管理技能	2000
LA04	如何进行角色认知与时间管理	400	N0105	医药销售经理的管理能力提升	2000
LA05	如何有效的主持会议	400	N0106	医院微观市场深度开发与专业化管理	2000
LA06	如何与下属进行沟通	400	N0107	如何做好医药企业培训管理工作	2000
LA07	如何进行有效的激励	400	金融保险业 (02)		
			N0201	金融行业服务礼仪	300

时代光华管理软件产品目录					
编号	产品名称	定价(元)	编号	产品名称	定价(元)
人力资源测评系统(SS)			SB04	国际通用管理标准生产管理系统	198
SS01	人力资源测评系统	580	SB05	国际通用管理标准营销管理系统	198
SS02	时代光华网络学习管理系统	50000	SB06	国际通用管理标准财务管理系统	198
管理文本类(SM)			SB07	国际通用管理标准制造业全程实施方案	198
SM01	世界五百强企业软件系统	1980	SB08	国际通用管理标准服务业全程实施方案	198
SM02	合同订立高手	580	SB09	国际通用管理标准酒店业全程实施方案	198
SM03	万用公文范本数据库	198	SB10	国际通用管理标准建筑业全程实施方案	198
SM04	企业通用文书	198	SB11	国际通用管理标准房地产业全程实施方案	198
哈佛管理工具箱(SB)			SB12	国际通用管理标准装饰装修业全程实施方案	198
SB01	国际通用管理标准管理中心全程运作系统	198	SB13	国际通用管理标准物业管理全程实施方案	198
SB02	国际通用管理标准人力资源管理系统	198	SB14	国际通用管理标准商场管理全程实施方案	198
SB03	国际通用管理标准办公行政管理系统	198	SB15	国际通用管理标准学校管理全程实施方案	198
			SB16	国际通用管理标准医院管理全程实施方案	198
《职业经理人十万个怎么办》书系目录					
编号	书 名	定价(元)	编号	书 名	定价(元)
通用技能类(1)			H215	如何构建企业核心竞争力	35.00
H101	如何与上级沟通	28.00	人力资源类(3)		
H102	如何与下属沟通	32.00	H301	如何进行工作分析	35.00
H103	如何进行有效沟通	34.00	H302	如何进行人力资源规划	(估) 30.00
H104	如何进行时间管理	(估) 28.00	H303	如何进行员工甄选聘用	32.00
H105	如何制定工作计划	(估) 28.00	H304	如何进行员工培训	30.00
H106	如何提升执行力	(估) 30.00	H305	如何进行职业生涯规划与管理	35.00
H107	如何进行商务文书写作	39.00	H306	如何进行人才测评	(估) 30.00
H108	如何掌握商务礼仪	34.00	H307	如何运用员工胜任能力模型	(估) 34.00
H109	如何提升人际交往能力	33.00	H308	如何评估下属	32.00
H110	如何实现成功谈判	30.00	H309	如何用人	33.00
H111	如何进行会议管理	35.00	H310	如何进行员工关系管理	35.00
H112	如何进行行政管理	(估) 29.50	H311	如何进行员工激励	(估) 27.00
H113	如何设计企业内部管理制度	(估) 30.00	H312	如何提升员工满意度和敬业精神	34.00
领导发展类(2)			H313	如何管理核心员工	(估) 30.00
H201	如何提高领导力	(估) 30.00	H314	如何管理有“缺点”的员工	36.00
H202	如何提高影响力	25.00	H315	如何进行绩效管理	(估) 28.00
H203	如何正确决策	33.00	H316	如何进行企业薪酬设计	(估) 29.00
H204	如何提高讲话水准	(估) 28.00	H317	如何留住人才	30.00
H205	如何有效授权	35.00	H318	如何进行员工健康与安全管理	(估) 28.00
H206	如何进行流程设计与再造	34.00	H319	如何处理劳动争议	38.00
H207	如何进行企业组织设计	34.00	营销类(4)		
H208	如何创建学习型组织	(估) 35.00	H401	如何进行营销调研	(估) 28.00
H209	如何进行企业文化建设	38.00	H402	如何进行营销策划	(估) 29.00
H210	如何进行团队建设	35.00	H403	如何制定市场竞争策略	(估) 29.00
H211	如何进行战略管理	38.00	H404	如何进行产品定价	(估) 26.00
H212	如何进行变革管理	(估) 26.00	H405	如何进行品牌营销	28.00
H213	如何进行风险管理	34.00	H406	如何进行分销管理	(估) 28.00
H214	如何进行危机管理	35.00	H407	如何建设和管理销售团队	(估) 34.00