

幕後影響企業管理的數字鐵律
無形操控管理者的命運密碼

數字

亞瑟·恩力斯
編著

法則

22條企業和管理者不可破的數字天規

101°C行銷法則

360度考核法

6 σ 管理秘籍

80/20法則

3法則

150法則

5S法則

國家圖書館出版品預行編目資料

數字法則/張俊海著. —初版.—

臺北市：海洋文化，2005 [民94]

面：公分

ISBN 986-7371-13-5 (平裝)

1. 企業管理

494

94001729

頂尖領導 27



數字法則—22條企業和管理者不可破的數字天規

海洋文化

作者/亞瑟·恩力斯

執行編輯/陳玉

美術設計/法工作室

出版者/海洋文化事業有限公司

Ocean Culture CO.,Ltd

社址/台北市中正區寧波西街3號10樓

電話/(02)2937-7206

傳真/(02)2936-3170

郵政信箱/(116)木柵郵政179號信箱

印刷/普林特斯資訊有限公司

總經銷/旭昇圖書有限公司

地址/台北縣中和市中山路二段352號2樓

電話/(02)2245-1480

傳真/(02)2245-1479

出版日期/2005年2月初版一刷

定價/280元

尊重智慧財產權未經同意請勿翻印

ISBN 986-7371-13-5

Printed in Taiwan

幕後影響企業管理的數字鐵律
無形操控管理者的命運密碼

數字 法則

亞瑟·恩力斯
編著

22條企業和管理者不可破的數字天規

101°C行銷法則

360度考核法

6 σ 管理秘籍

80/20法則

3法則

150法則

5S法則

目錄

法則一 80/20法則

無處不在的80/20法則

巧用法則做行銷

巧用法則做管理

13

14

17

28

法則二 150法則

解讀150最佳

設計合適的管理跨度

三步完成合理授權

45

46

48

51

法則三 51%法則

多一分勝算就出手

緊緊抓住機會不放

把正確的決策堅持到底

57

58

59

61

法則四 「931」現象

精誠所至，金石為開

行銷制勝八絕招

65

66

69

法則五 一分鐘管理法則

挖出一分鐘管理的秘密所在

定準目標是基礎

讓表揚與懲罰都出高效

79

80

86

95

簡明授權三部曲

牢記管理中的五句箴言

104 101

法則六 三法則

看透奇異的「三」怪圈

109

3法則與三四規律

110

解讀「三分天下」的奧秘

120

如何躋身三的行列

125

法則七 1:8:25法則

讓人歡喜讓人憂：顧客傳播效應

131

如何留住你的顧客

134

顧客關係管理三部曲

140

特別的關注給特別的你

151

法則八 360度考核法

360度的非凡魅力

160

揭開360度考核的面紗

162

三階段順利實施360度考核法

167

全面認知360度考核

171

GE的寶貴經驗

176

法則九 4+2管理法則

4+2的秘密

180

搶佔戰略先機

184

執行是保證

189

組織與文化的完美結合

人才是根本

197 193

法則十 6 σ 管理秘笈

6 σ 源自摩托羅拉

足夠的理由讓企業信奉6 σ

補足你欠缺的 σ

208 206 202 201

法則十一 101°C行銷

把沸點提高1°C

一見鍾情的「定位」：用獨特構思提升1°C

知識行銷：用智慧提升1°C

我的眼裏只有你：用品牌提升1°C

228 224 218 214 213

法則十一 現代管理的5S法則

全面認清5S

整理：將「空間」騰出來活用

整頓：不浪費「時間」找東西

清掃：還您一個乾淨的空間

清潔：沒有規矩，不成方圓

素養：提升「人的品質」

如何推行5S

市場的5S管理

法則十二 4Ps—4Cs—4Rs

4Ps：產品、價格、渠道、促銷

4Cs：顧客、成本、便利、溝通

4R：關聯、反應、關係、回報

277

法則十四 麥肯錫7S理論

七要素打造完美企業

283

組織是掌舵的水手

289

軟體要素不可忽略

293

7S理論的新發展

296

法則十五 米格-25效應

五階段建立最佳團隊

306

「米格-25」在行銷傳播中的攻擊力

311

法則十六 波特的「競爭三部曲」

經典的戰略三部曲

圖解價值鏈模型

波特四要素

五種競爭力量模型和三種戰略形式

328 324 319 316 315

法則十七 定位3+2法則

定位制勝

市場定位是基礎

產品定位是關鍵

品牌定位是策略

339 338 336 334 333

法則十八 SM因素法

SM因素：人、機、料、法、環

SM因素法操作七步驟

實例剖析SM因素法

347 346 344 343

法則十九 戰略管理三劍客

三劍客：分析、選擇、評價

戰略分析工具：PEST分析

戰略選擇工具：波士頓矩陣

戰略評價工具：平衡記分卡

361 358 355 354 353

法則二十 行銷與廣告的「三綱五常」

「三綱五常」做出好廣告

370 369

「三綱」之案例解讀
「五常」之案例解讀

374 371

法則二十一 市場的421法則

無序市場中藏著有序
根據法則做市場謀略

383 380 379

法則二十二 理財「4321」方案

神奇的理財助手
儲蓄最重要
投資是保證
額外收入巧管理
家庭理財五部曲

387 388 389 391 393 395



80
/
20
法則

法則

1

「80/20法則」告訴人們一個道理，即在投入與產出、努力與收獲、原因與結果之間，普遍存在著不平衡關係。少的投入，可以得到多的產出；小的努力，可以獲得大的成績；關鍵的少數，往往是決定整個組織的效率、產出、盈虧和成敗的主要因素。「80/20法則」揭示了一個道理；專注於一小部分的投入，通常可以產生大部分的收益。

無處不在的80/20法則

雖然我們在生活中認識到了80/20的存在，但是大家可能在心理上還難以接受，因為它和我們所提倡的平等是相違背的，在我們的直覺中：企業的顧客應該受到同樣的待遇；企業的員工都是企業的主人；所有的服務都應該是相同的……在我們的意識中，付出總有回報，而且是相等的回報，這似乎是大自然的鐵律。當然，在這裏我們不否認付出總有回報，但是回報的多少卻是和人們的期望不一致的，我們不能期望「一分耕耘真的會有一分收穫」。

下面的這些例子你是不是深以為然：

80%的銷售額源自20%的顧客；

80%的生產量源自20%的生產線；

80%的病假由20%的員工所佔用；

80%的檔案使用量集中於20%的檔案；

80%的菜是在重複20%的菜色；

80%的垃圾源自20%的地方；

80%的待洗衣物都是來自占總數20%的衣物；

80%的看電視時間都花在20%的節目上；

80%的閱讀書籍都取自書架上20%的書籍；

80%的看報時間都花在20%的版面上；

80%的電話都來自20%的發話人；

80%的外出吃飯都前往20%的餐館；

80%的討論都出自20%的討論者；

80%的教師輔導時間都被20%的學生所佔用。

其實，只要你仔細觀察就會發現，自然界中本來就存在著強勢和弱勢之分，在動物世界裏我們經常看到兇猛的獅子追逐弱小的麋鹿，我們的學習、生活、工作也不例外。世界就是在這種不平衡之中不斷地發展著，這種不平衡才是大自然生生不息的動力。