

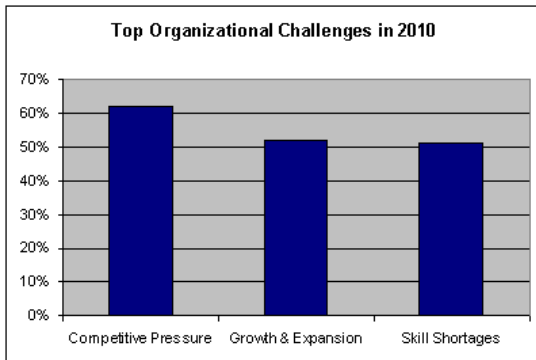
Ignite! Newsletter - July 2007 - a

2010年，组织将面临哪些巨大挑战？

肯·布兰佳公司最近公布一项新的调查结果：2010年，组织将面临哪些巨大挑战？参加这次调查的有1091人，包括来自不同公司、行业、国家的人力资源经理、培训经理和部门经理。这次调查的问题是，到2010年，你觉得在组织层面、管理层面以及员工发展层面，将遇到的最大挑战是哪些？调查结果让我们真切地感受到公司对未来几年的展望。

组织层面的最大挑战

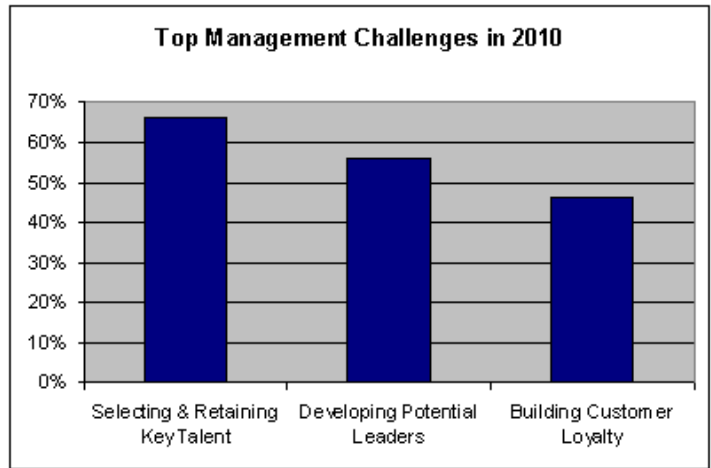
在组织层面的调查结果显示，不断加剧的竞争压力、组织发展与扩张计划以及员工技能的短缺是未来几年内将面临的最大的三项挑战。¹



在后续的问题中，我们发现，之所以会有这样三项最高挑战的调查结果，主要是因为是在竞争不断加剧的市场里，产品和服务差异越来越弱化，要取得和保持领先地位，所面临的压力是相当巨大的。此外，全球竞争态势下，怎样加速发展，提高生产力以及绩效表现也是非常大的挑战，同时还面临着资源短缺的问题。²

管理层面的最大挑战

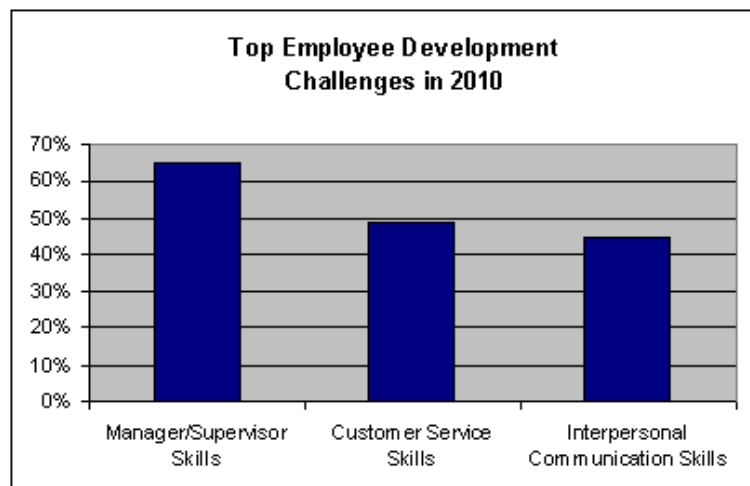
管理层面在未来三年内将面临的最高的三项挑战是：选才与留才、培养潜在领导者、建立客户忠诚度。



选才和留才之所以能排名第一，是因为人才市场正在不断萎缩，特别是具备高技能的员工。调查显示，普遍被关注的问题是员工工作技能的缺乏和招聘成本的不断上涨。第二项挑战，培训潜在领导者，主要是因为很多领导者年龄趋大，面临着退休的问题，企业需要有新一代的管理人员来补位。于是一个现实的问题就产生了，很多新生代的管理人员的领导水平尚待提高，目前他们还不具备足够的战略管理和员工发展的能力，无法在未来几年中使整体组织保持相当的盈利水平。建立客户忠诚度入选为第三项最高挑战，是因为长久以来，它一直是为组织保持核心竞争优势的一个关键因素，也是在日益激烈的竞争市场中，形成区分优势的重要方法。

员工发展层面的最大挑战

员工发展层面在未来三年内将面临的最高的三项挑战是：管理技能、客户服务技巧和人际沟通技巧。



【联系我们】 北京 010-58273388 转 6123
南京 025-86558812 转 338
西安 029-88416622 转 888
沈阳 024-22812138 转 826

上海 021-61601888 转 8666
杭州 0571-85808808 转 835
成都 028-86616978 转 319

深圳 0755-83782722
武汉 027-85510128 转 108
重庆 023-89067911

<http://tr.51job.com/kbc/index.php>

很有意思的是，在员工发展层面的三项主要挑战，与前面所述的组织层面及管理层面的挑战息息相关。之所以认为管理技能是最大挑战，是因为：

- 发展的需要
- 预计到将有重要领导岗位空缺
- 领导力对于留才和员工发展的重要作用

这三个驱动因素在前文中已经提到过，它们在组织和管理层面也是主要挑战，而且似乎人力资源工作者和部门经理们已经把员工技能发展与其对未来业务的影响挂上了钩。

在员工发展层面的第 2 项重大挑战是客户服务技巧，这也和组织以及管理层面的挑战密切相关。调查显示，客户服务技巧之所以那么重要，是因为只要员工具备了足够的客户服务技巧，就会：

- 提升组织在市场中的竞争优势
- 提升客户忠诚度和保留率
- 对未来的成功和发展起到关键作用

纵览三年后的商业环境，我们发现随着市场竞争对手的数量不断增加，产品和服务的差异性却越来越小，这样就很难在市场中建立区分优势。于是，提升员工的客户服务技巧就变得相当重要。

最后一项员工发展层面上的重大挑战是人际沟通技巧，所有经理主管们都认为成败皆来自于沟通。争议解决能力、情感商数和基本沟通技巧都是发展人际交往能力的重要因素。另外，调查显示，年轻的员工大多缺乏足够的沟通能力，科技发达也是形成沟通问题的因素之一。

增长最快的挑战因素

除了最高挑战因素以外，参与此次调查的人力资源经理、培训经理以及部门经理也选出了他们认为在未来三年里将快速增长的挑战因素。这里有三项挑战是需要特别关注的。

第一项是科技发展，在 2007 年的重要性指数是 30%，而到了 2010 年，其重要性指数就上升为 48%。这意味着一部分目前尚处于“科技休息期”的公司将再次进入技术快速发展的时期。与这项挑战相呼应的是对员工科技水平的提升需求，这也作为一项快速增长的挑战（从 2007 年的 30% 到 2010 年的 36%）。第三项快速增长的挑战是创新，从 2007 年的 25% 上升 8 个百分点到 2010 年的 33%。这些挑战背后的驱动因素和前面提到的一样，都是在日益加剧的市场竞争态势中，要获得更高的生产力和业绩表现。

展望未来

肯·布兰佳公司内，我们相信，今日的播种将迎来明日的丰收。展望未来的公司应该时刻保持在发展潮流的最前沿位置。仔细观察当前的现状，与未来愿景进行比较，就能找出差距和发展的空间。依据肯·布兰佳公司 2007 年组织调查的结果，对你公司的当前战略进行评估，这可谓一个良好的开端。你的公司已经准备好应对这些组织、管理和员工发展层面的挑战了吗？如果没有，就要在今天多花点时间思考当前的状态以及未来希望达到的目标。正如彼德·德鲁克说的：“对未来最好的预测就是去创造它。”

脚注：

1. 展望未来三年至 2010 年，参加调查的人们在 8 个挑战项中选出他们认为最高的 4 项挑战。
2. 在组织层面、管理层面以及员工发展层面，分别需要从 8 个选项中挑出你认为自己的组织将面对的最大挑战，并阐述为什么。更加详细的调查结果和信息可以点击此处下载 [2007 组织调查](#)。

你想了解更多组织在 2010 年将面临的挑战吗？