



Grant Thornton
An instinct for growth™

正大專欄

企業從COVID 19中學習的創新與新思維 江睿珪

COVID-19疫情在3月中旬開始急速上升時，很多公司快速適應新的工作模式，原有計畫被迫修改，無數企業發現突如其來的經濟轉變變得更挑戰且未知性更高，但仍有相當一部分企業在這巨大的變化之下仍然繼續蓬勃發展。

Grant Thornton服務的許多企業表示，他們早已經做好了面對這世紀以來第一次全球性危機的準備，很大程度上是由於他們已經在COVID-19出現之前就已經開始認真思考，一家公司的經營不能只有業績，還需要專注於企業的危機管理

，IT技術與相關產業升級和組織人才招聘培訓等綜合性考量。

毫無疑問地是這些重要的訓練經驗，在面對第二波COVID-19的襲擊，可以發揮最大的應變能力。Grant Thornton為了幫助企業面對未來做準備，積極製定相關如何應對危機處理的藍圖，特別提出以下見解協助企業在危機中能夠持續精進與發展。

透過創新以適應快速的變化

在肆虐疫情之下能繼續生存與發展的公司都有創新思維與反應市場變化的共通性，企業領導者和員工

更要積極接受現狀改變的意願，並以不同方式思考開展業務。一些企業甚至利用行銷系統大幅增強品牌認知與加速經營社群媒體與數位平台，強化與客戶緊密的互動關係並主動提供業務發展的新契機，或是著手創建新產品與服務來面對現有的商業模式。

除此之外，業務可以持續發展的重要關鍵是勇於嘗試新事物而不怕失敗，瞭解市場發掘競爭對手成功步驟與失敗經驗，讓企業在危機中持續學習，內部組織加快變革的速度與面對市場的改變來創造競爭優

勢，最後是提升本身的IT技術，因為未來虛擬辦公的機會將大幅提升，很多公司在網路安全無疑的情形下任何地方都是辦公室，應驗唯有在市場的尖端才能引領改變，才能在業務的發展取得先機。

儲存您的人力資本

Grant Thornton認為，強大成功的團隊首先要有遠見的領導，他能以民主的精神包容的胸懷應對危機，他們敢於冒險並在失敗時迅速採取行動做好危機控管。他們清楚理解需要信任自己的團隊來幫助決策，他們會重視員工的情緒與想法，

時時關心員工身心的健康與感受，並且協助員工了解客戶和供應商的需求，必要時鼓勵員工勇於下決定為客戶解決問題。讓客戶感受其服務所展現團結互助的實力，而這種領導風格需要建立在清晰並且一致的溝通基礎上。

組織領導者與團隊成員須經常針對任何問題都能進行公開透明的討論，並獲得對決策更好的結果和來自團隊的回饋。VUCA的世界中如果要成功，所需要的技能需要進一步地實施組織培訓計畫。近年來許多組織都提供了定期

的領導力培訓，此舉讓他們組織的領導者有足夠的能力來應對全球各種突如其來的變化與挑戰。

面對COVID-19帶來的新常態，及高度不確定的未來趨勢，我們不僅要時刻保持市場應變能力，以兼備防範疫情與維持企業營運之目標，適應疫情後的環境、經營以及運作之轉變，以新思維、新手法與新工具在未來的市場浪頭中站穩腳步，共創未來。（本文作者為Grant Thornton Taiwan正大聯合會計師事務所資深經理）