

菁英研習營參加心得 滿載知識而歸的感謝

◎ 國立政治大學企業管理研究所 陳○慈

雖然身為一個管理背景學生，但空有Google來的產業資訊和基礎理論無法了解一個企業實際運作的情境，這是我報名本次菁英研習營的動機。在參加了7/10、7/11兩日的和泰菁英研習營後，我想以課程、參訪，及兩者之外的收穫三部分談談這兩天的心得。

一、課程

課程的部分，我學到了和泰的經營理念、對於TOYOTA、LEXUS兩品牌的行銷操作、TOYOTA管理技術(TOYOTA WAY企業文化、PDCA管理循環、A3報告)，其中讓我最印象深刻的分別是韓志剛經理講授的TOYOTA經營及行銷手法以及陳贊文副理講授的TOYOTA管理技術。行銷方面從TOYOTA廣告、節目中理解到除了車子性價比，用車人士的生活場景才是觸動年輕人的情感因素；而在TOYOTA管理技術課程中，理解到持續改善、目標(和KPI)明確是做任何事的根基。此外，第二天下午的小組討論對我而言是意料之外的小驚喜(原本以為是要小組解企業個案嚇了一跳)，因為有了針對理論的操作更能讓大家了解如何在真實場景實際應用。

二、參訪

國瑞汽車的參訪對我來說是相當難得的經驗，因為終於能夠從課本外看到豐田式生產的實際場景，也看到了要實踐所謂即時生產，豐田不放過任何一個能改善效率的作業研究(例如裝配人員使用的移動式工具架與座椅、服務廠人員為便於辨識車主修繕零件所做的告示白板)。至於LEXUS的參訪行程，從士林

營業所到濱江服務廠，第一次坐進跑車、第一次品嚐精品咖啡的經驗，讓我深深刻刻感受到「貧窮限制人的想像」，在心裡暗自發誓十年後也要買一台LEXUS低調地做個有錢人。

在TOYOTA和LEXUS營業所參訪中，觀察到一個有趣的地方，相對於LEXUS營業所幹部給人高階白領的形象，TOYOTA營業所幹部們外表看起來相對樸實、專業、誠懇，心想會不會是雙邊品牌服務客群不同，在一線服務人員的表徵也有所差異。

三、課程與參訪外的體悟

兩天的活動中，能深刻到TOYOTA WAY深植在其中，例如講師們為了讓非管理背景學生短時間理解生硬理論的細心講解、為了讓討論意見及思維能更多元而組成的多元背景分組、為了盡可能激勵學員提出疑問和激盪想法的有獎徵答、積極優秀的菁英學員們的認真參與、經理們接地氣的說明、參訪行程的悉心接待(明明我們都還沒能買得起LEXUS)，相信工作團隊若非秉持想讓所有學員收穫滿滿的理念去規劃、執行這個活動，無法讓各位學員在離開後留下滿滿感謝與感動。而自己在兩天內確實獲益良多。

最後，要感謝和泰汽車、國瑞汽車、TOYOTA及LEXUS所有授課的講師及接待團隊，還有學員保母擔當的彭姐姐和函馨姐，以及所有參與活動的同學們，目前的我，學識和經驗尚待不足，但期待未來能在汽車產業(最好是和泰汽車)再次相遇。



結業式全員大合照