

咨询师基本培训(Basic Tool)

(2002.10.25)

XXX专职 咨询师



全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：全国招生 函授学习 权威双证 国际互认
- 认证项目：注册职业经理、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、IE工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监等高级资格认证。
- 颁发双证：高级注册 经理资格证+MBA研修证+人才测评证+全套学籍档案
- 收费标准：仅收取**1280元** 招生网址：www.mhjy.net
报名电话：**13684609885 0451—88342620**
咨询邮箱：xchy007@163.com 咨询教师：王海涛
- 学校地址：哈尔滨市道外区南马路**120**号职工大学（美华教育）



美华论坛
www.mhjy.net

- 颁证单位：中国经济管理大学
• 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mhjy.net

目录

I. Biz System 分析

II. Value Chain 分析

III. Core Competency 分析

IV. 7S 分析

V. 3C 分析

VI. SWOT 分析

VII. FAW 分析

VIII. FORCE 分析

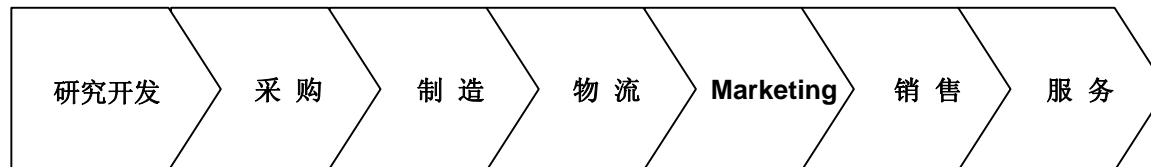
附件- 内部 / 外部环境分析

I. Biz System 分析

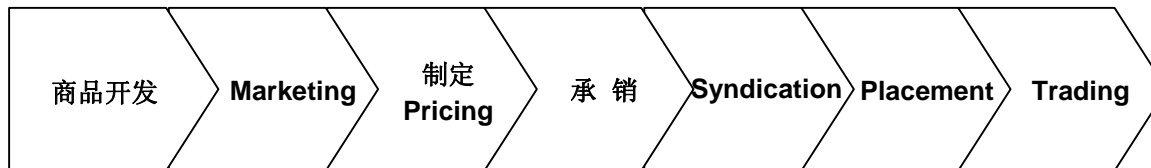
按照不同产业对Business System 进行分析，易于了解客户的需求，可以在短时间内确定项目的方向性。

各种行业的Business System

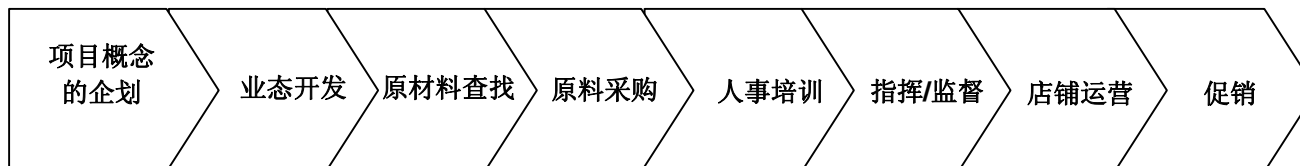
制造业的 Business System



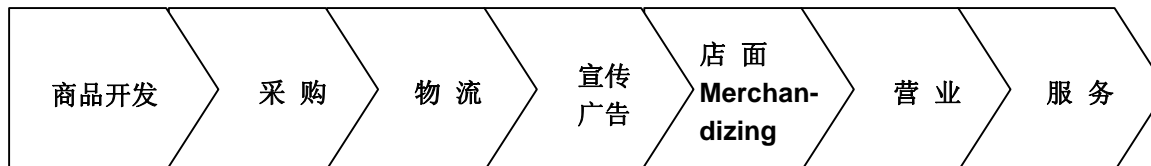
金融业的 Business System(例: 证券公司的外债发行)



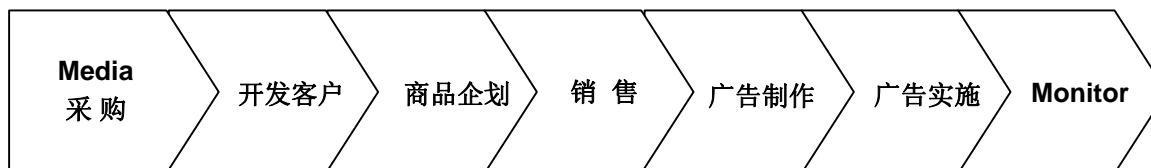
外卖业的 Business System (: Fast Food)



零售业的 Business System



广告代理店的 Business System

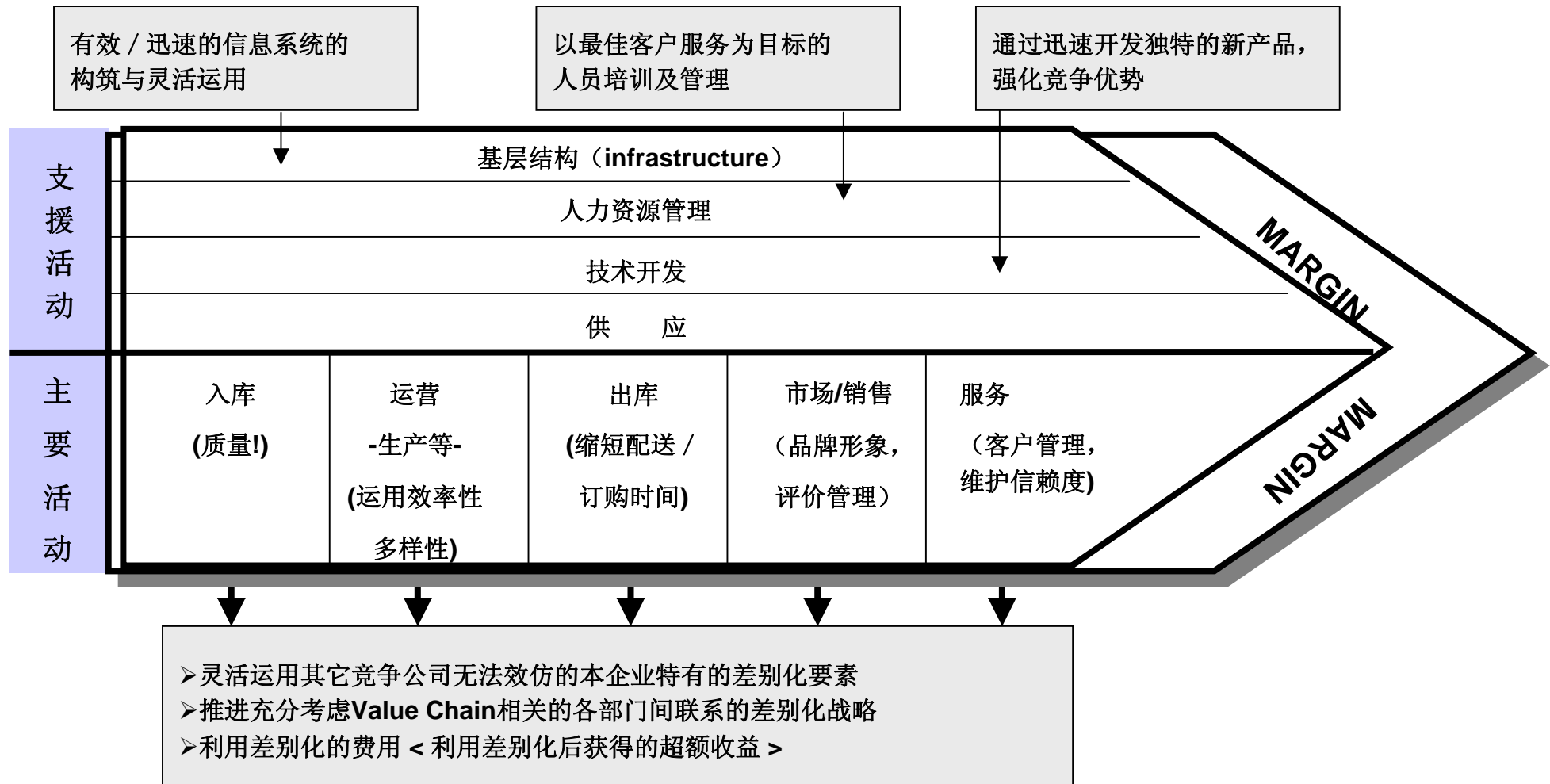


客

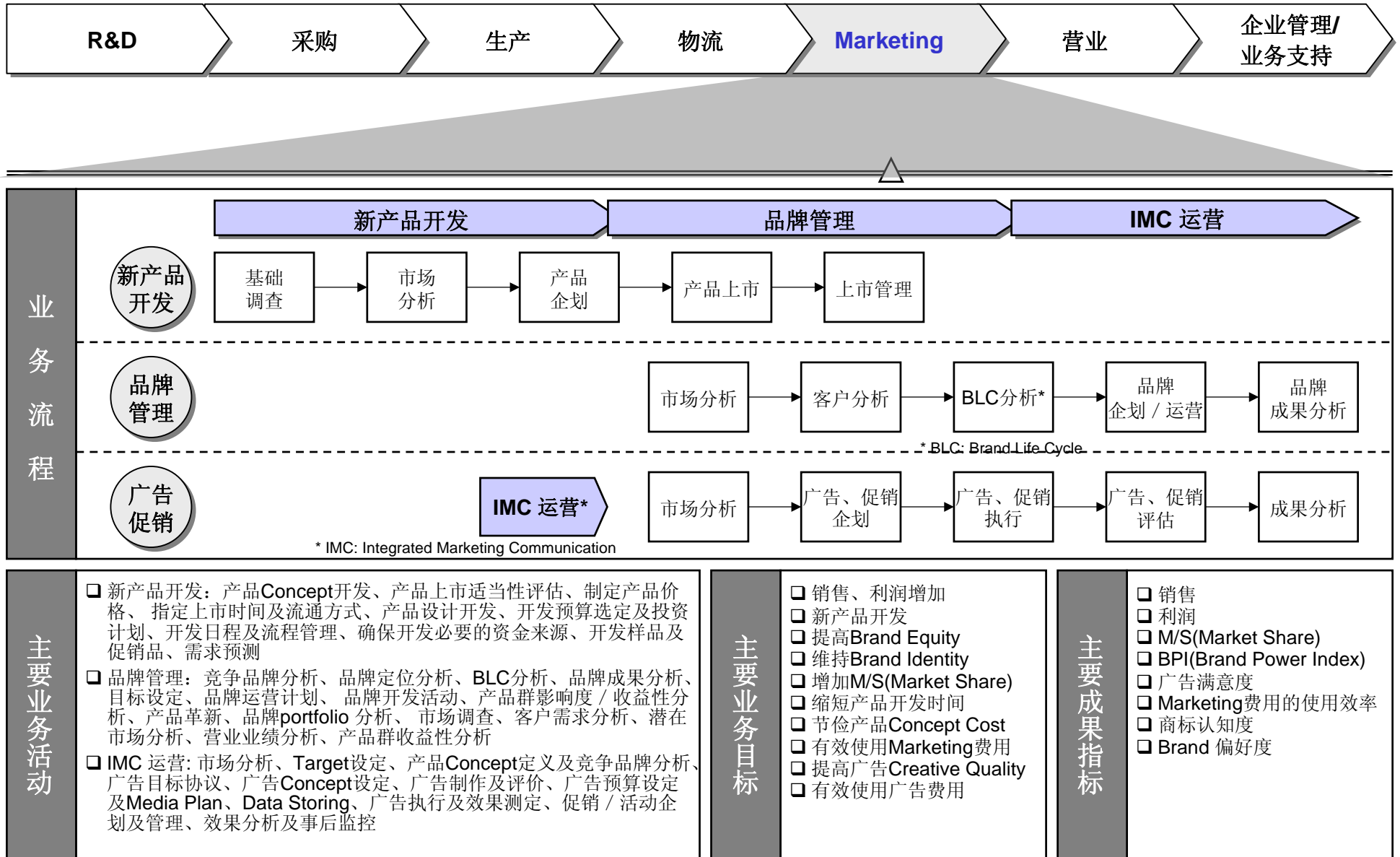
户

II. Value Chain 分析

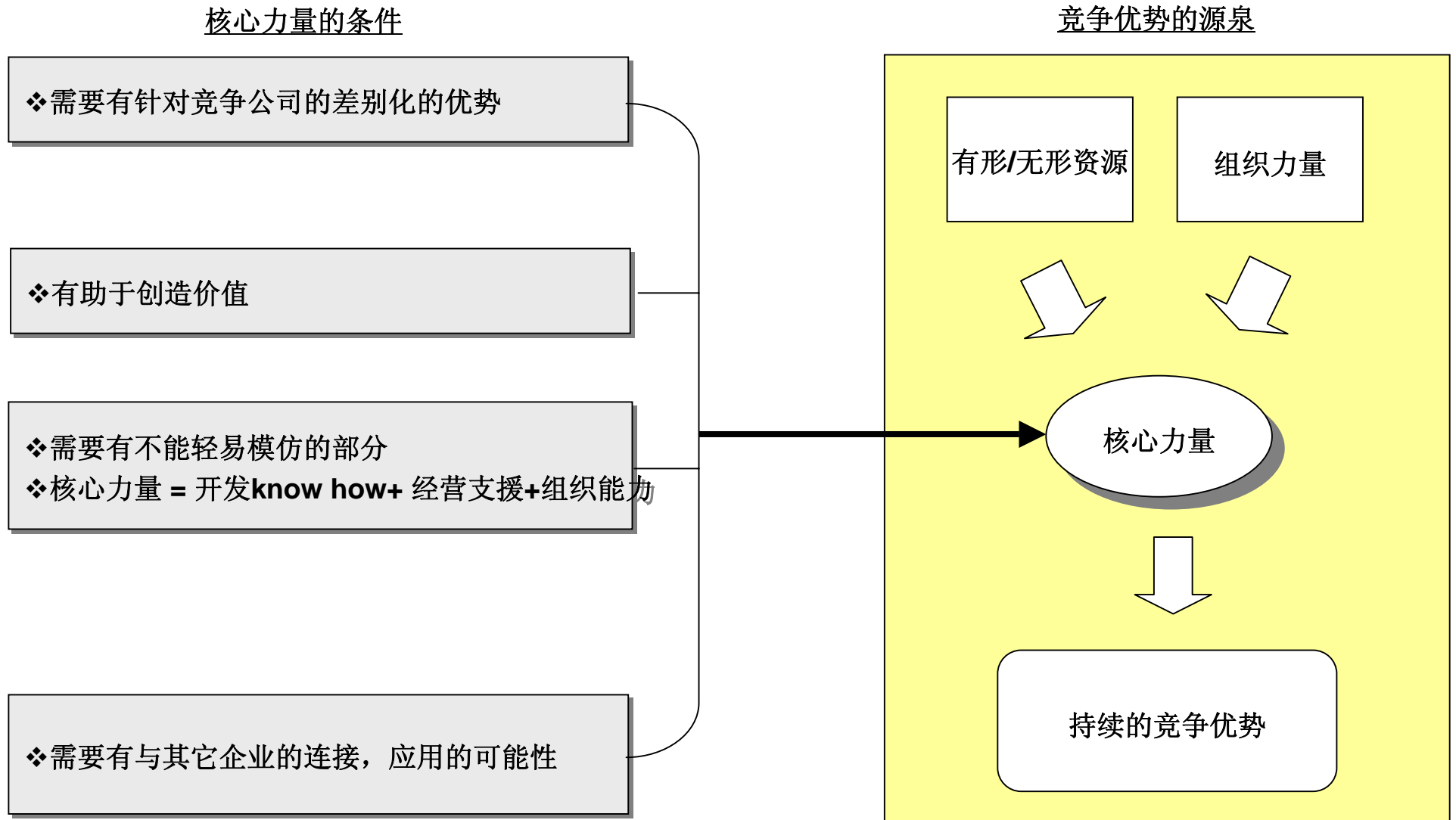
Value Chain与主要部门之间的差别化要素



例：BIZ 分析与 Value Chain 分析

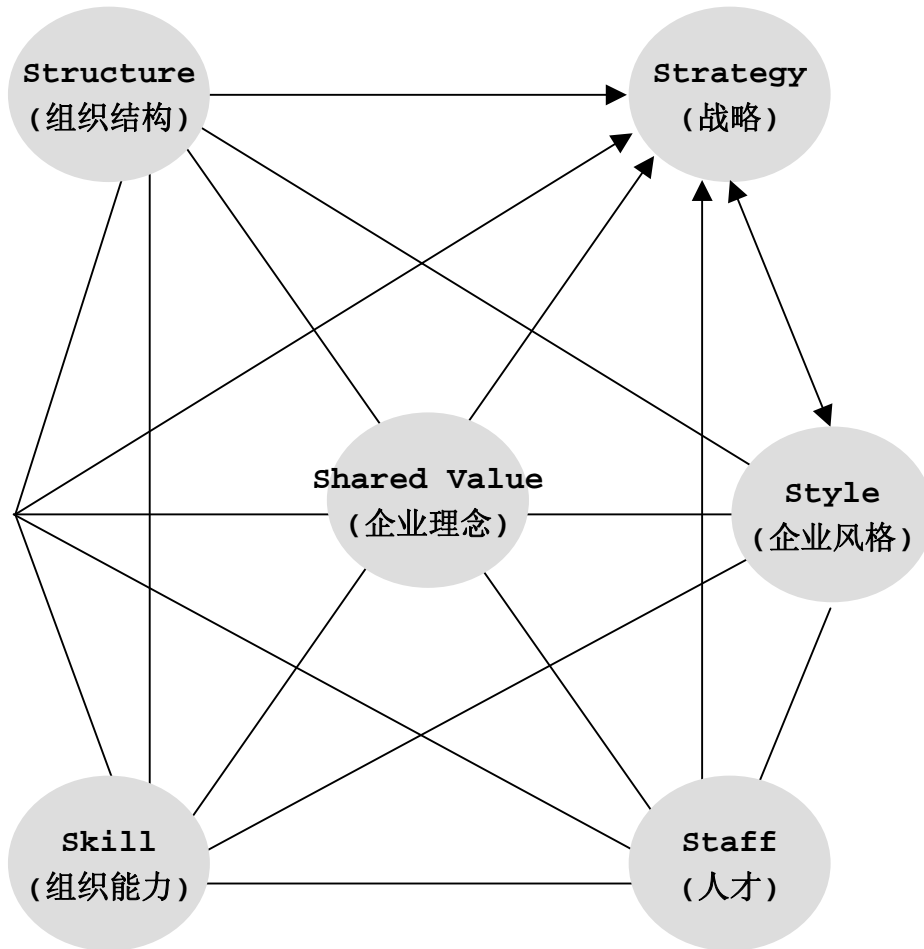


III. Core Competency 分析



IV. 7S 分析

McKinsey 的7S 概念 (Framework)



对邮政事业本部的7S 分析

Shared Value

- 创造出最好的企业价值
- 客户满意度第一的经营
- 最佳的价值最大化

Strategy

- 以迅速正确的服务得到信赖的邮政
- 向着21世纪飞跃的邮政
- 以经营革新来展新貌的邮政
- 尊重客户价值的邮政
- 全体员工合心协力服务的邮政

Style

- 邮政事业本部长强力的业务促进支援

Structure

- 公共机关组织形态转变为民营企业组织形态的过度期情况

Staff

- 中央行政机关的资力特性
- 搜集人力需求的不安定性

Skill

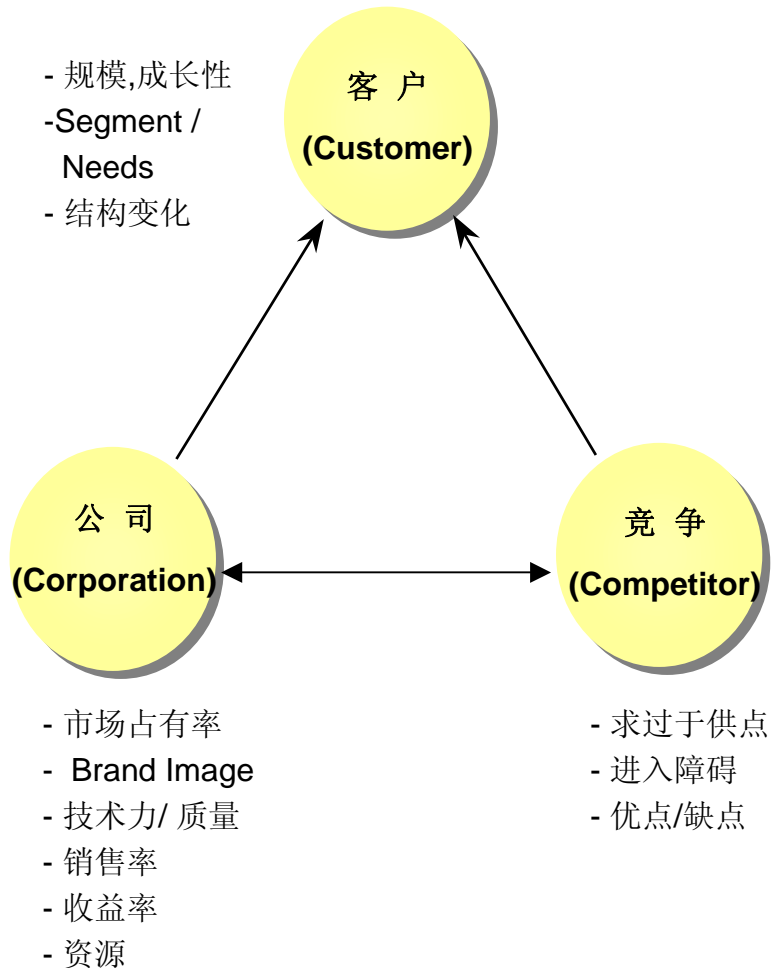
- 需要提高专业化的根本变化(没有原因)

System

- 需保障邮政部门业务运营的实际自律性
- 系统与局和课之间的功能连接好，且执行能力强

V.3C 分析

3C分析的概念 (Framework)

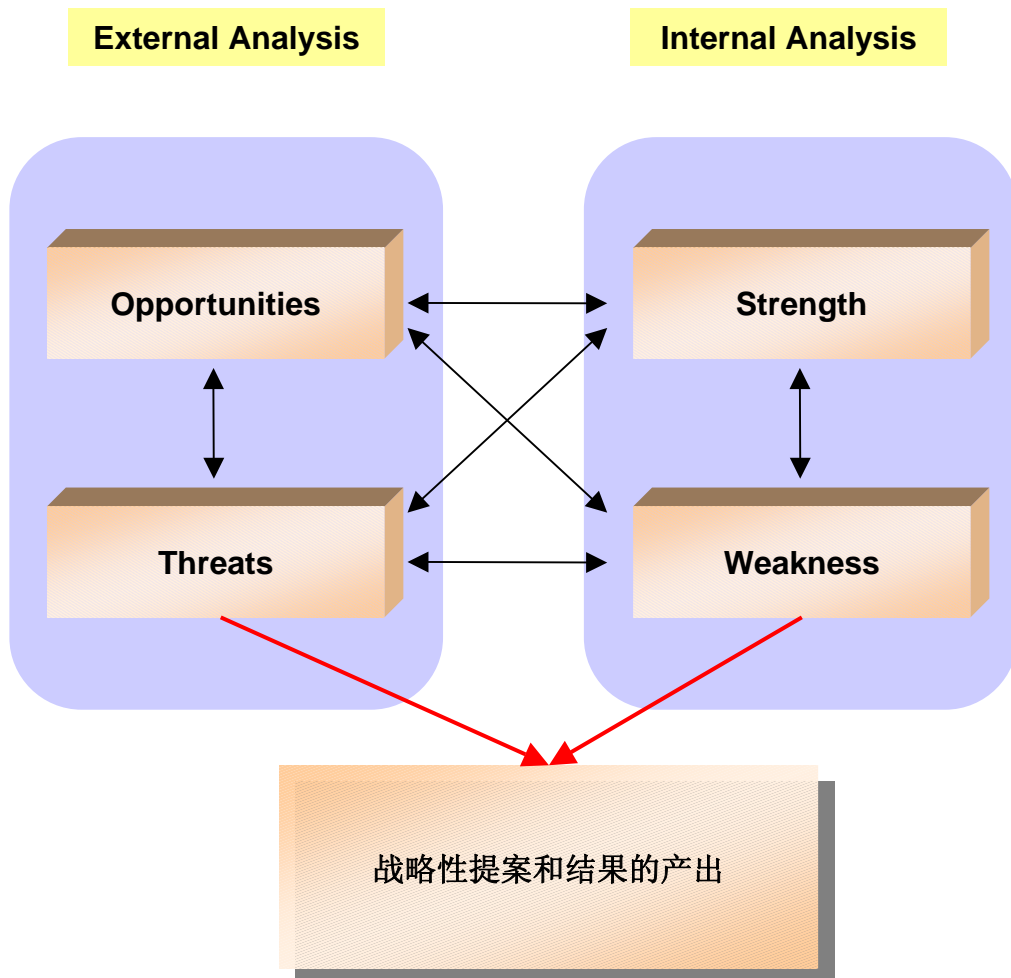


3C分析的例子



VI. SWOT 分析

SWOT分析的概念 (Framework)



	内部能力	优点(Strengths)	缺点(Weaknesses)
	外部环境	了解公司的优点	了解公司的缺点
机会(Opportunities)	掌握外部环境的机会因素	SO 利用优点的外部环境机会的应用战略方案.	WO 存有缺点的外部环境机会的应用战略方案.
风险(Threats)	掌握外部环境的风险因素	ST 利用优点的外部环境风险的对应战略方案.	WT 存有缺点的外部环境风险的对应战略方案.

* SWOT : Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats

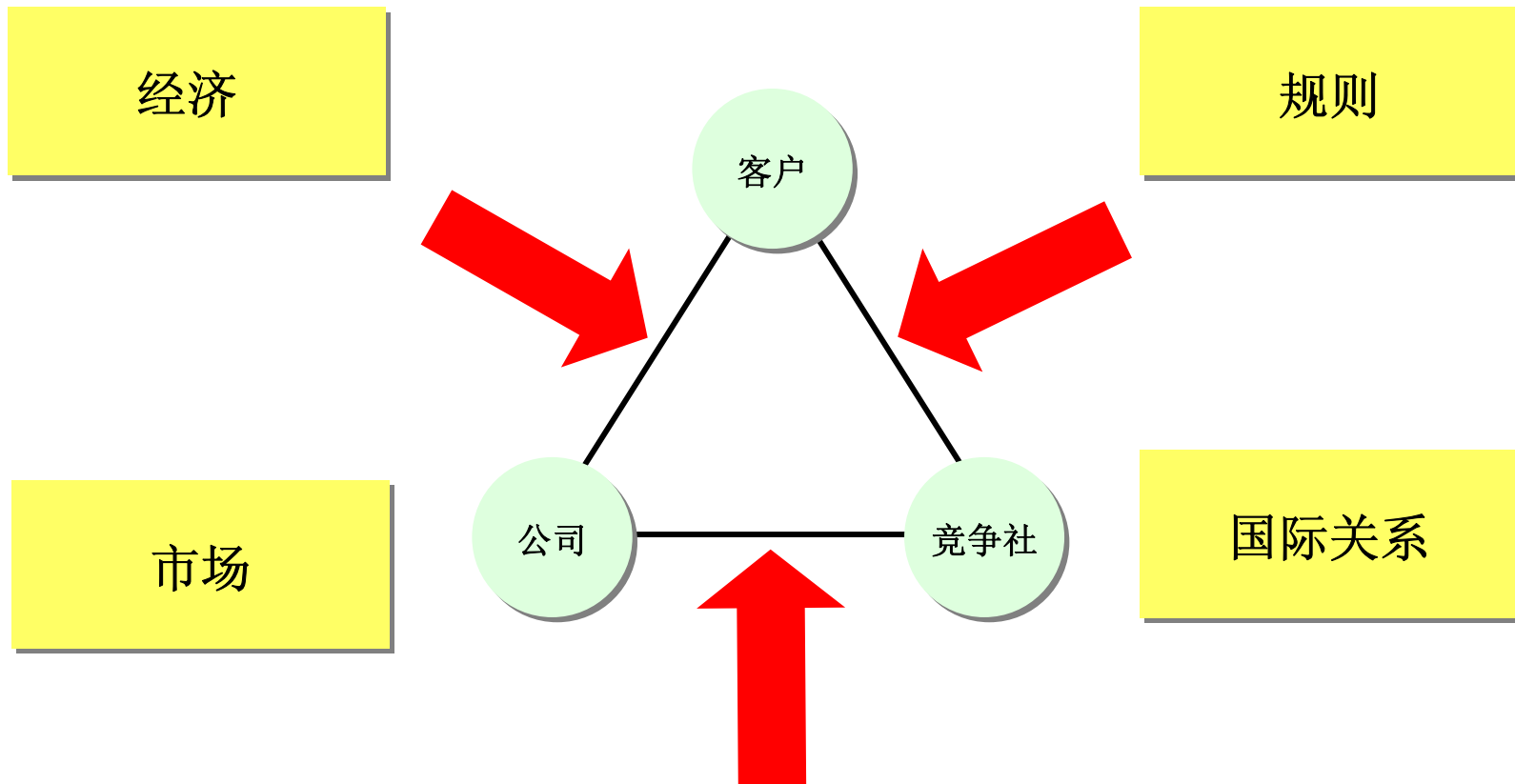
例：SWOT 分析

信息通讯部邮政物流 BPR/ISP 项目（例）

<div> <div>内部能力</div> <div>外部因素</div> </div>	优势(Strength)	劣势(Weakness)
	<ul style="list-style-type: none"> • 作为国家机关，拥有公众的信任 • 顾客对邮政服务的高度亲近感与信任感 • 拥有全国范围的物流网 (3,600 家邮政局) • 具有众多的人力资源(42,000 名) • 具有创造邮政/金融 synergy 的可能性 	<ul style="list-style-type: none"> • 上门取件相关人力及车辆不足 • 市场及物流专家不足 • 组织、预算、费用等方面的灵活性不足 • 包裹破损的可能性很大 • 追踪查询服务不过完善
机会(Opportunities)	SO	WO
<ul style="list-style-type: none"> • 随着电子商务的普及，对寄件需求增加 (预计到2004 年年平均增加 38%) • 随着邮政事业本部的业务开展，提高经营自由度 • 期望能够确保对应市场开放的事业自由度 • 物流及信息技术等关键技术的飞跃性的发展 	<ul style="list-style-type: none"> • 以邮政网络为基础，积极进入宅送市场 • 进入shopping mall 配送市场 • ePOST 活性化 • 开发灵活运用关键技术的多样化的邮政服务 	<ul style="list-style-type: none"> • 构成邮寄包裹专门组织 • 通过实物与信息的一体化进行实时的追踪 (Track & Trace) 及物流控制(Command & Control) • 将增值服务及一般服务差别化的价格体系的制定及服务内容的再整理
风险(Threats)	ST	WT
<ul style="list-style-type: none"> • 通信技术发展后，对邮政的需求可能减少 • 现有宅送企业的设备投资及代理增多 • 以大型企业为中心的新企业增多 • WTO 邮政服务市场开放的压力 • 国外宅送企业进入国内市场 	<ul style="list-style-type: none"> • 灵活运用范围宽广的邮政物流网络，树立积极的市场战略 • 通过与全球性的物流企业进行战略联盟，提高国外邮件的收益性及服务 • 为了确保企业顾客，树立积极的市场战略 	<ul style="list-style-type: none"> • 根据服务的特性，对包裹详情单与包裹运送网分别运营 • 对已经确定的邮政物流运营提高效率(BPR)，由此提高市场竞争力

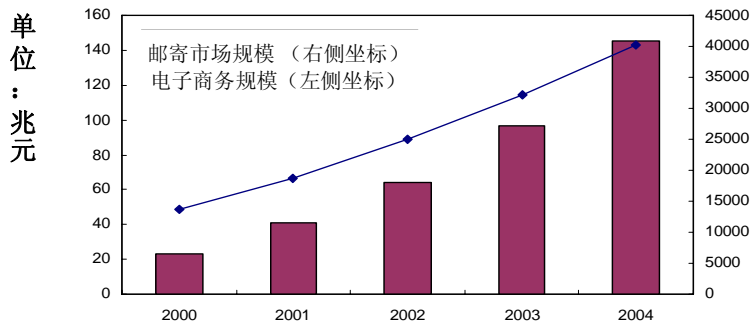
VII. FAW 分析

FAW(Forces At Work)分析概念 (Framework)

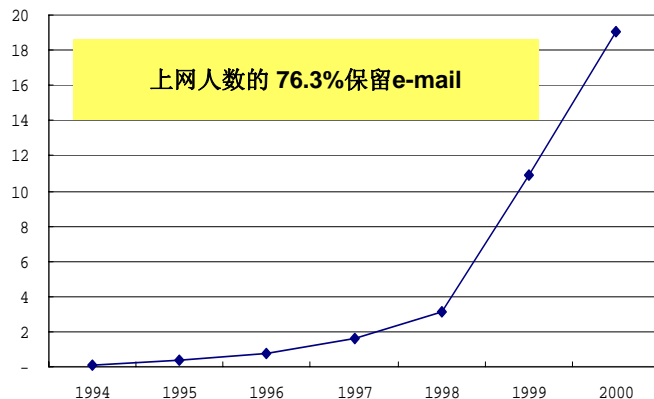


例：FAW 分析

E-BUSINESS的市场规模及包裹市场规模的预测



上网人数



单位: 百万名

E-BUSINESS邮政物流的 Paradigm Shift

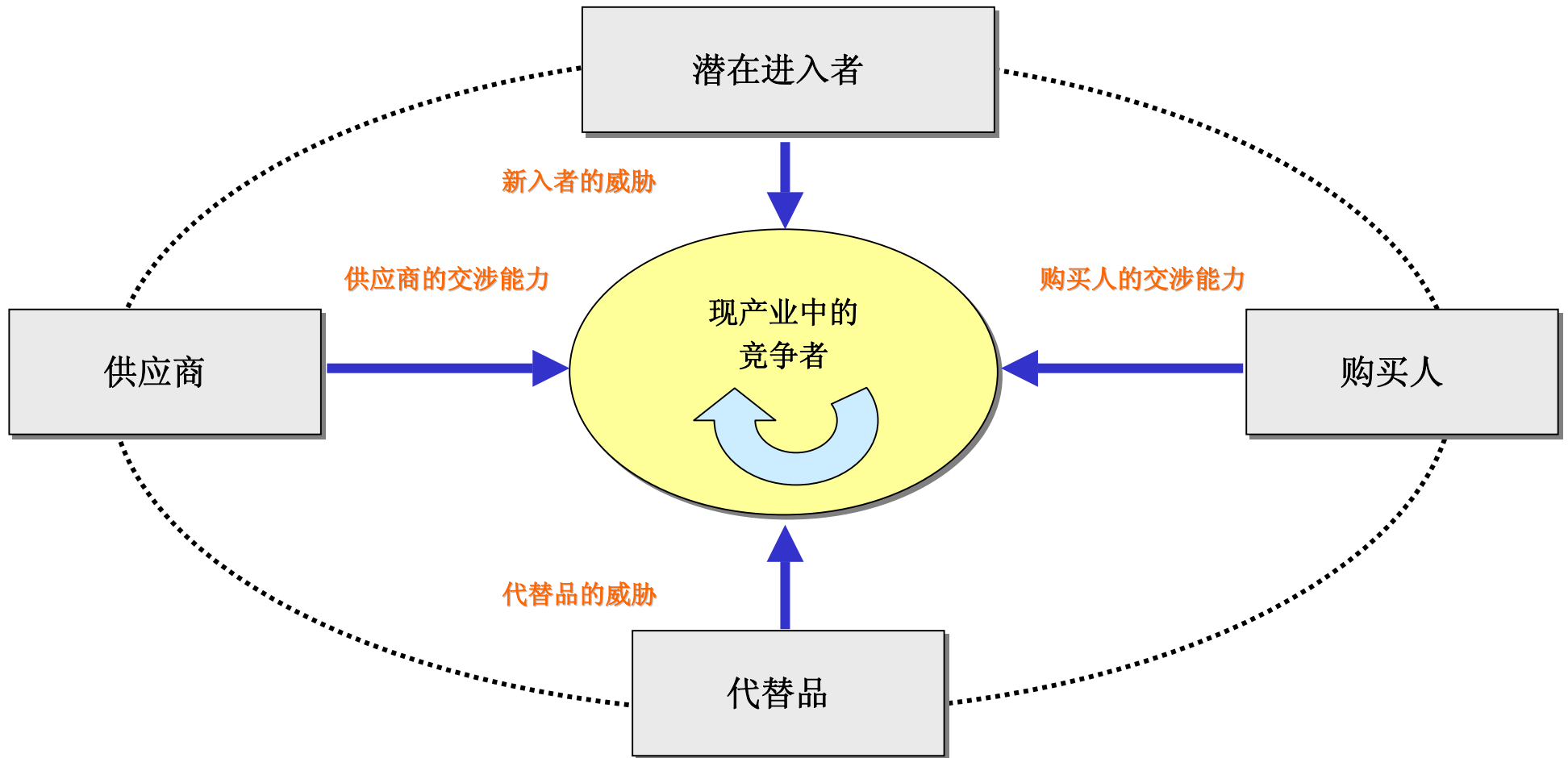
区分	现存物流	e-Logistics
产品	限定产品	多种产品
地区	限定区域	广域化,全球化
物流结构	固定的结构	可塑性结构
管理范围	企业/公共机关	e-Marketplace
对应时间	可事前计划	可随时对应
信息	阶段性的实物追踪 不同企业的信息系统	实施期间的追踪 综合的信息系统
核心能力	费用,效率	服务,差距化

有关邮政物流的提示
主要注重于书籍类邮寄品/宅急送方面比较弱
需要全球化的战略协作
需改编主要邮件处理的多阶段处理结构
从独资到与民间企业的合作生存方式
需研讨配送时间的不同等服务战略
需构筑实施期间追踪信息管理的系统
保持高度的信赖度及低费用等核心力量

- 需利用 E-BUSINESS的新客户/新服务的不断创造
- 需转换成 e-Logistics

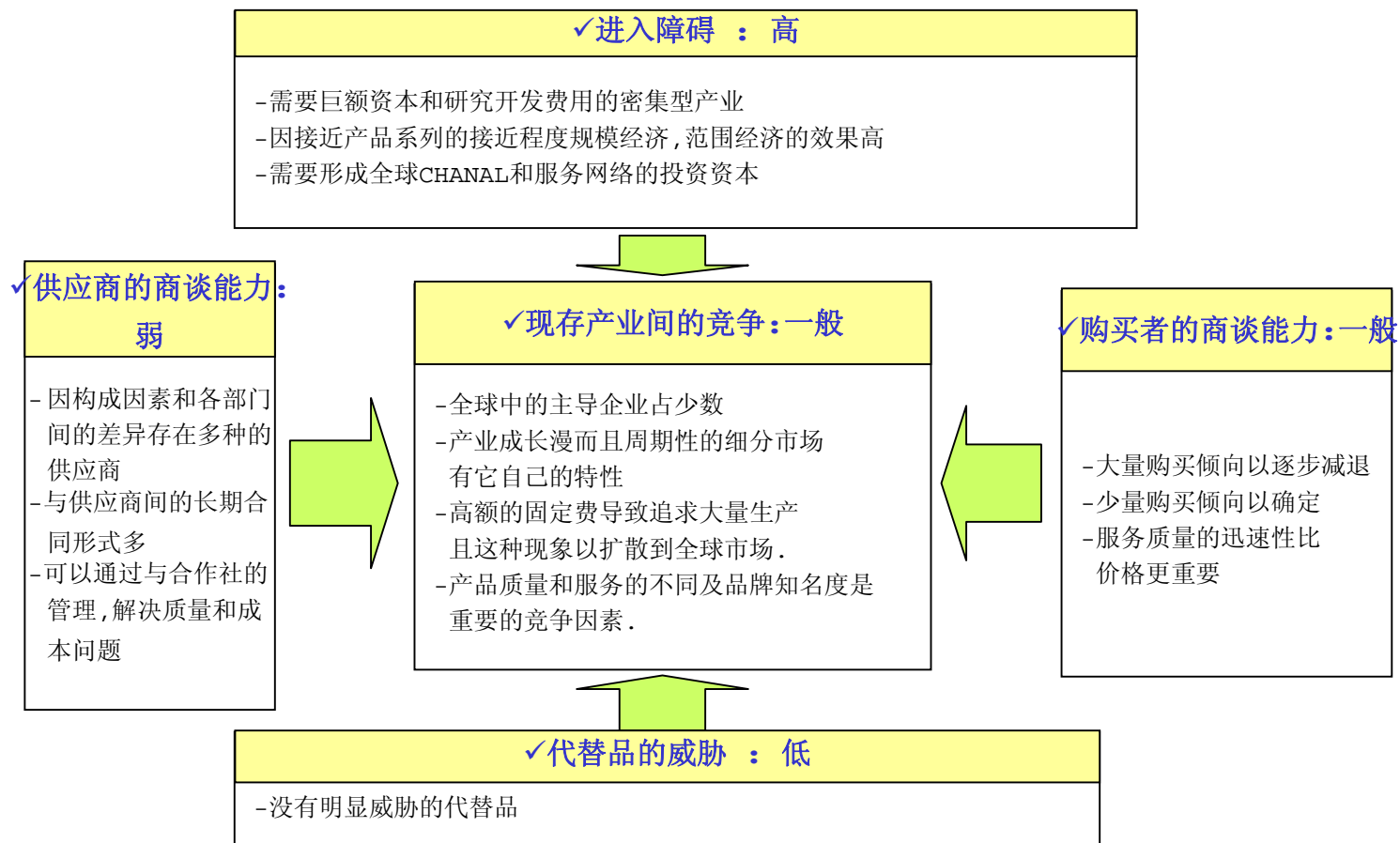
VIII. FORCE 分析

Force 分析概念 (Framework)



: FORCE 分析

世界建设重装备产业的结构分析




结论

- 因少数主导企业的市场分布结构以确定,所以市场定位也很重要.
- 产品的质量,服务,品牌等产品差距化的要素是竞争力的重要因素

附件：内部/外部的环境综合分析

区分	内部环境分析 Tool	外部环境分析 Tool
Basic Tool	<ul style="list-style-type: none">•Biz System分析•Value Chain分析•Core Competency分析•7S分析	<ul style="list-style-type: none">•3C分析•SWOT分析•FAW分析•FORCE分析

- 
- ❖ 不适用所有产业、所有项目
 - ❖ 运用适合内/外部环境的工具就是咨询能力
 - ❖ 可能成为逻辑形成的障碍因素(逻辑冲突)
 - ❖ 分析客户的要求,应用相关的工具

全国迷你型MBA职业经理双证班

- 学习方式：全国招生 函授学习 权威双证 国际互认
- 认证项目：注册职业经理、人力资源总监、品质经理、生产经理、营销策划师、物流经理、项目经理、企业管理咨询师、企业总经理、营销经理、财务总监、酒店经理、企业培训师、采购经理、IE工业工程师、医院管理、行政总监、市场总监等高级资格认证。
- 颁发双证：高级注册 经理资格证+MBA研修证+人才测评证+全套学籍档案
- 收费标准：仅收取**1280元** 招生网址：www.mhgy.net
- 报名电话：**13684609885 0451—88342620**
- 咨询邮箱：xchy007@163.com 咨询教师：王海涛
- 学校地址：哈尔滨市道外区南马路**120**号职工大学（美华教育）



美华论坛
www.mhgy.net

- 颁证单位：中国经济管理大学
- 主办单位：美华管理人才学校

全国职业经理MBA双证班

精品课程 火热招生

函授学习 权威双证 全国招生 请速充电



- 近千本**MBA**职业经理教程免费下载
- -----请速登陆: www.mhjy.net