

加拿大定下有利位置以贏取香港的發展機會

有關管理顧問角色的傳統觀念正迅速地消失，顧問不再是一個到客戶的公司來進行研究、寫報告及為公司的問題提供答案的專家。顧問儼然成為一個促進者，為了協助一間機構了解自己的困難，以及自我尋求出解決的方法，他們提供傳播程序，扮演改革中的催化劑角色。

人的因素在香港的管理業務範疇內越來越受重視，這點我們可以從該項工作的增長速度來証實。

處身於香港的國際商業環境中，加拿大在管理顧問及培訓等業務方面正處於有利地位。Dale Carnegie Course駐港業務推廣董事Dean Gagne說：「加拿大予人的第一印象是可靠、觸角敏銳、勤勞及不會承受不起工作負擔。」加拿大人在擔當管理顧問及培訓人員方面，一直廣受國際上各式各樣的客戶歡迎。

無論是有效傳播(effective communication)、時間管理(time management)、領導能力的建立(leadership building)、建立小組(team building)、參與程序(participation process)、優質服務(quality service)等等，都與人的技能有莫大關係。總的來說，任何業務的增長及發展都是與它們內部的人員息息相關。

在此讓我們分享一些集中研究業務內部員工問題的加拿大從業員的經驗，從而找尋出香港在這專業路途上的特別困難。

人的力量

Kanbay Resources (HK) Ltd董事 John Patterson說：「面對即將來臨的一九九七過渡問題，人們被迫更深入反映出他們公司的前景，其中包括建立一間足以長期生長，以及可以成為這個地方支柱的機構。」

Kanbay Resources於兩年前在港成立，由兩個領導該公司資訊科技服務的加拿大人，Patterson及Mark Mey主管。他們都相信有兩個關鍵性因素可以促使一間機構有能力在市場上爭一席位，那就是資訊科技(IT)及人類科技(human technology)，亦即是一間機構內部的人力資源。Patterson說：「這兩個因素足以使機構在市場上突出自己，而這正是我們所選定的兩個工作領域。」

Patterson在亞洲居住了二十年，從事於人力資源及組織發展。他曾協助出版一本名為《參與而贏取》(Winning through Participation) [ICA Associates]的書。此書強調基層小組的推動力(foundational group facilitation)及參與程序(participation processes)。一本最近出版名為《參與的工作》(Participation Work)的叢書引伸了一些運用參與方法的個案。Patterson將這些方法，結合於他的培訓及顧問工作中。

以香港為基地的Meyer Aluminum公司董事總經理James Cheng已派送超過十五經理及主管接受這個參與及領導才能培訓。他覺得在這些課程中，目標思考、分析及如何決策等的方法最有效用。在傳播方面推行了這些新程序及運用新資訊科技以協助收集目標數據後，Meyer克服了以前品質管理上的問題。Cheng說：「現在我們可以快速地發現問題所在之處，並予以矯正，這樣既省時又不會浪費物料。」

Patterson感到由於香港的經濟情況與加拿大截然不同，因此它對於顧問來說是一項有趣的挑戰。他說：「在這裡，我們所面對的問題是如何自我改革，以便在龐大的機會中獲得好處。而加拿大是另一種挑戰，那就是如何解決經濟衰退及如何生存等問題。」他補充說：「對文化敏感及有才能的顧問如果願意耐性地建立起關係，便可以在香港發展業務。」

傳播是全球性主要關鍵

香港有利的經濟情況，加上個人及機構都能真誠地接受技能及有效傳播的培訓，促使了Dale Carnegie課程與諮詢服務的急劇增長。

香港區業務推廣董事Dean Gagne於兩年前離開Sanskatoon加入該公司。他說：「香港市場非常有利於服務業的發展。」我們試看看十五年前的數字，當時亞洲區只佔全球業務總額的百分之五，而今天它已上升至百分之十五至二十。他說：「它是目前為止增長最快的地區。...在香港過去一年里，我們的營業額增長了一倍，而職員人數則增加了百分之八十。」

今天，客戶都希望成為跨國公司或是有規模的大型本地公司。Gange說，目前該公司大約百分之五十的業務推廣預算已轉而用於教育

中小型的本地資本公司之上。他說：「.....它包括了將原來中央決策型的思想轉移為一些比較分權的模式。」

要服務香港市場，必須具備一些度身訂造的培訓材料，但這並非單是將原有材料翻譯便可。Gange解釋說：「...部份度身訂造的過程是將原有的材料重寫，使其本地化，成為本地市場可以明白的內容。」

然而，他強調所有在香港傳授的技巧都是全球性的，而且目前正在環球八十個國家使用，他說：「傳播技巧及人類的技能是真正促進我們業務的動力.....它完全是有關如何有禮貌、及尊嚴地與人相處的道理，而這種道理放諸全球皆可通行。」

始源於北美洲的Dale Carnegie課程自一九六五年開始即由顧問公司介紹到香港，而最近則由Patrick M Connor & Associates Ltd推廣。在香港，它包含了從標準的公眾課程到配合公司問題的諮詢等一系列服務可供客戶選擇。

Gange說，過去十年內結構諮詢顧問已漸漸轉變為推動諮詢，而其中「顧問的角色是在於促進技能的發展，使到一間機構可以自我解決內部問題。」

企業家的輔導

成為一個推動者就是在「企業家的輔導」工作上要擔演的重要角色。「企業家的輔導」是Pacific Rim Group提供的其中一項服務的較新名詞。該公司董事總經理John Henderson解釋他所提供的顧問服務是非常受企業家的角色所帶動。他說：「如果那個人仍然非常積極，並真的是該業務的推動力量，是它的精神支柱，及關鍵人物，他就是典型需要接受輔導的人。我會以輔導員、朋友及推動者的身份與他接觸，而並不會很公事化。」

處身於這個顧問工作通常集中於了解企業家與其業務關係的年代，Henderson多年來一直專門為客戶工作。一般來說兩者不可分割，Henderson說：「在創造個人時間方面，你必須非常謹慎。」

於十多年前自溫哥華來港的Henderson察覺到加拿人甚少來港設立業務。他說：「我們需要更多的加拿大公司來這裡發展，而透過我們的公司代表服務，這事便會輕而易舉。」該公司不但止向企業家提供輔導，並且提供在港設立企業所需要的辦公室設備及各式各樣的服務。

他發覺來港的加拿大人並不需要冒著很大的風險，然而他們可以經得起更多的風險。他