



程傳興事業以人為本

高歐家族和客戶同一陣線

在國際貿易的市場中，因為供應鏈所連結的各端點距離遙遠，過程中便增加了許多難以掌握的風險；身為處理進出口貨物運輸的承攬業者，高歐期許自己與客戶成為事業共同體，以效率和誠懇，為客戶在第一線把關。

在台北市復興北路與南京東路一帶的商業區，有不少經營進出口貨運承攬的公司，由於國際事務的瞬息萬變，貨運承攬的工作也顯得繁瑣緊張。然而，走進窗明几淨的高歐，凡事求快的氣氛中，卻還透露著親切與溫馨，正如高歐國際的董事長程傳興所說：「我們是高歐家族，有著家族特有和樂融融的感覺。」

重栽培 每個人都是人才

在介紹自己的公司之前，程傳興便開心地遞上以公司活動照片製作的月曆，用照片裡同事們燦爛的笑容，作為公司重要的註解——無論是戶外活動或是室內的晚會，都可以看出高歐員工的熱情，以及經營者與大家和諧相處的情況。「我覺得公司最重要的資產就是人，因此我會花很多的時間在人員訓練上。」程傳興對於事

業的經營，有一套「以人為本」的哲學。

相較於許多管理者將公司的願景和業績目標當作公司成長的動力，程傳興認為唯有讓員工有成長的空間，公司才有茁壯的可能；他大膽地起用沒有船務經驗的新人，從貿易、報關等基礎知識開始訓練，以避免有經驗者因為「計較」與「比較」的心態，無法與公司建立一體的情感，甚或影響了應有的工作效率。「我們願意花三年的時間來栽培一個人，讓他從頭開始建立專業素養，直到可以獨當一面，大展所長。」程傳興說。

三年的訓練期，看似漫長，這卻是程傳興在貨運承攬這一行裡耕耘了二十多年，所觀察、歸納出來的。在外商公司服務過的他，深知「人」在服務業的重要性，也因此，願意花最多的精力培訓員工。「每

個人都是人才，都在等伯樂，而員工是等待琢磨發光的璞石，端看公司如何對人才進行投資。」程傳興笑說，公司成立五年，幾乎沒有員工離職「放棄」公司。看到高歐與程傳興一起工作達五年的夥伴超過二分之一，我們知道，當公司用真心和員工建立情感，也能讓員工以誠心回饋。

向內深化 客戶服務的熱誠

從事進出口運輸承攬業務，高歐總是自我要求隨時為客戶回報貨物消息、確定海運及空運的航班、讓客戶更能掌握進出貨的時間。因此，工作人員所承受的壓力，不在話下，不但要掌握貨物的動態流程，還要面對客戶即時的查詢與各種要求。甚至，當遇到不可抗力的天候情況而導致船期延誤，客服人員都要悉心安撫客戶並且盡力為對方安排替代方案。

程傳興期許高歐能成為客戶的「事業共同體」，或者說是「工作連鎖鏈」的一環——不只是執行客戶委辦的工作而已，還能設身處地為對方著想，把事情做到最圓滿的地步。

程傳興認為，分層授權給線上的工作人員，才能讓他們在不受太多牽絆的情況下，於第一時間內把事情做好，如此一來，也能讓員工更加獨立，有更多的成長機會。而假使員工未能及時做出正確的決定，所導致的損失也由公司概括承受，在在表現出程傳興帶人的原則及對員工的信任。「我們講究情、理、法，只要合情，我們就會合理原諒。」程傳興認為沒有人不會犯錯，但是給人改過、成長的機會是更重要的；工作能力愈來愈強的員工，不只對公司來說是珍貴的資產，對客戶來說更是難得的生意夥伴。

「要有一輩子的客戶，就要有終身經營的員工」。高歐從公司的核心精神鼓勵員工，進而激發他們盡心服務的工作理念，讓「效率、經驗以及熱誠」成為高歐的形象。

專心服務 重質不重量

重視服務品質與效率的程傳

興，認為「事業不在大，在專精」。一直以來，力求穩健發展的高歐，把耐心耕耘與客戶的合作關係當作核心目標。程傳興希望讓專業的服務成為高歐閃亮的招牌。完全與菸酒絕緣的他，對於應酬活動，只能以茶、咖啡對應，因此常常是敬謝不敏，唯獨國外代理商來訪時，他總是會邀集公司成員一同出席餐會，往往也讓合作夥伴對高歐上下一心的精神留下深刻的印象。

為了追求極高的服務品質，員工所承受的高壓是可想而知

的；體恤員工承受極大壓力的程傳興，總是叮嚀管理人員要多加注意第一線人員的情緒反應，給予更多的關心和協助。此外，負責安撫同事們情緒的管理部人員，是程傳興口中所稱道的「心情管理師」，由EQ極高的同仁來擔任，這也堪稱是高歐家族的一絕。

目前有五千多家客戶、每年業績成長高於50%的高歐，腳步堅定地前進著。未來，仍會繼續跟隨著愛運動、愛家的董事長程傳興，行千里路，築夢踏實。



■主張身教重於言教的程傳興（前排右三），經常捲起袖子帶領員工一起參與任何活動，讓高歐充滿朝氣。