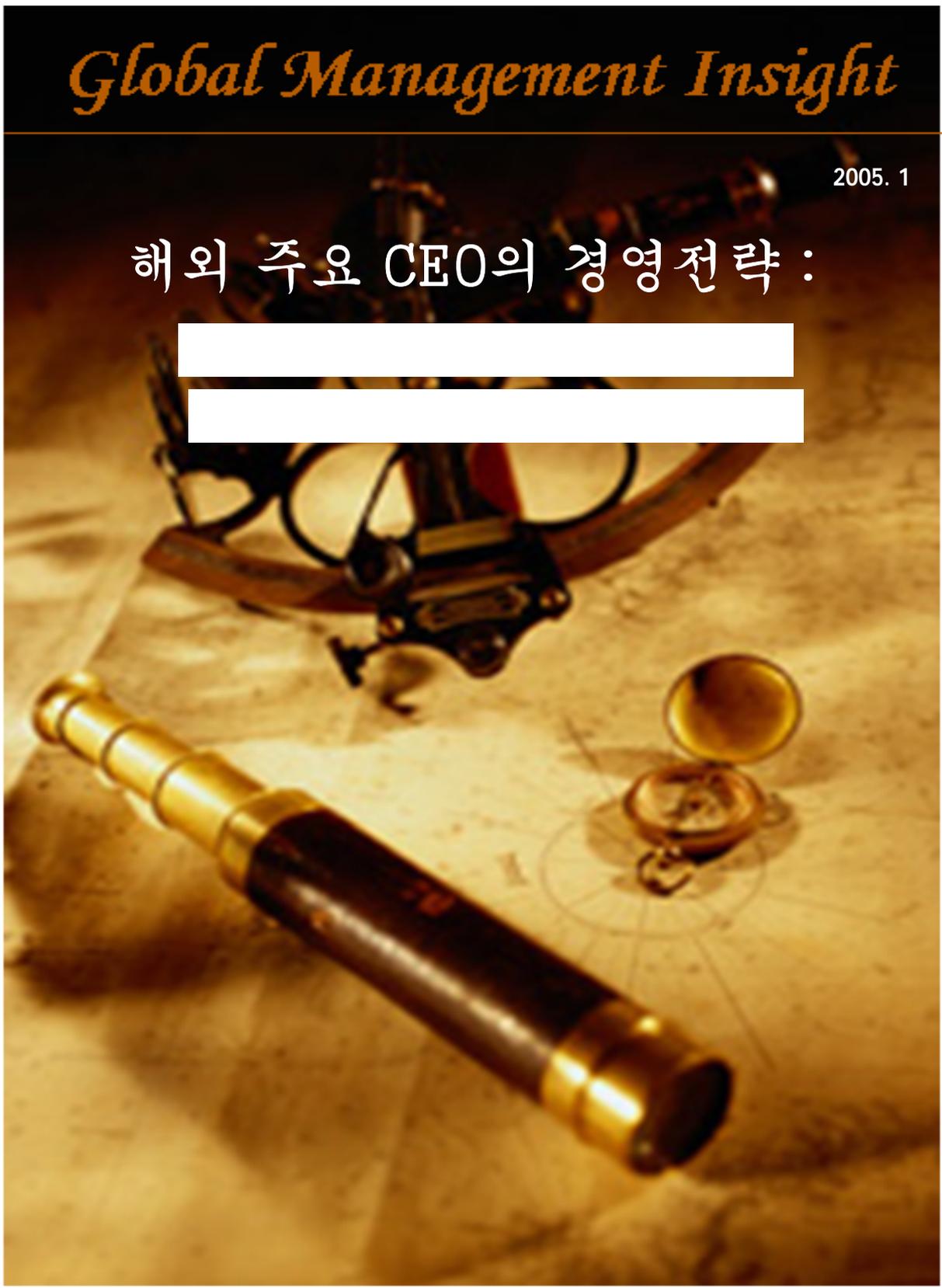
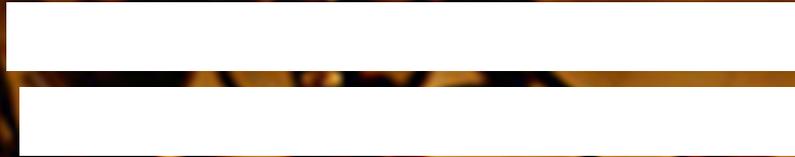


Global Management Insight

2005. 1

해외 주요 CEO의 경영전략 :



기업 재도약의 경영 기법*

* (Michael Bonsignore)	
• 1969 Honeywell	, 1993 CEO 1선임
• 1993 Allied Signal	260 억 달러 규모의 거대 기업 을 성공적으로 탄생시킴
• 1차 Medtronics, INSPAC()	1 이사 역임
* (Gordon Bethune)	
• 1차 미국에서 5 Continental Airline CEO , Wings , Honeywell SYSCO 1 이사로 재직 중임	
• 1튼은 Worth “ CEO 50 ”, Businessweek 1의 “ 25 ” 에 선정되었음	
• ontinental Airline Fortune “ 100 ” 에 선정되었음	

1. 성공적인 기업 재도약 기법

○ 명확한 비전과 장기적 관점의 투자 전략

- 명확한 목표설정과 이를 성취하기 위한 전사적인 노력의 결집

- 1행기를 뒤집어 운행할 때도 날개의 고도와 풍속을 맞추는 것이 중요한 것처럼 기업경영도 나아갈 방향을 잘 잡고 노력을 한다면 기업은 안정성을 되찾음
- 1를 위해 직원 모두에게 회사의 목표를 이해시키고, 이에 따르게 되는 각 부서별, 기능별 개별 목표를 부여하여 회사의 목표와 개인의 업무 목표를 일치시키는 것이 중요함

* TV ‘CEO Exchange : ’를 바탕으로 구성

- **정확한 의사결정과 조직에 대한 열정**

- |정, , , , 이틀 조직 내에 공표하여 직원들로 하여금 발전의 정도를 파악하게 해야 함
- |는 조직의 개성, , , , 약속 등에 대해 감각을 불어넣어주고, 결국 재무적 측면과 질적인 측면이 조화되어 조직이 번영하게 됨

- **장기적인 투자 포트폴리오 전략 수립**

- 장기적 투자는 향후 기업의 커다란 수입원이 될 가능성이 높음
- 따라서, 당장의 현금흐름을 좋게 하기 위해 단기적 투자만을 하기보다는 장기적 투자와의 적절한 혼합이 필요함

○ **직원으로부터의 신뢰 획득**

- **문제 해결을 위한 공동의 노력이 필요**

- |업이 구조조정과 같이 어려운 결정을 내릴 경우 CEO : 단독보다는 직원() , 이 과정에서 직원들은 CEO | 결정을 이해하게 됨
- |사의 상황을 솔직하게 말하고 직원들의 이해와 동의를 얻어낸다면 직원들은 힘들어도 열심히 근무함

- **소속감과 적절한 보상의 조화**

- |역모임이나 점심회동과 같은 교류의 장을 마련하여 직원들과의 의사소통을 활발히 행하며, 이를 통해 회사에 대한 소속감을 높임
- |불어 적절한 보상으로 직원들을 동기부여 시키고, 사기를 고취함
- !티넨탈 항공의 경우 정시에 비행을 끝마치는 매달 5! 명의 직원들에게 금전적 보상을 하여, 직원들의 업무에 대한 노력을 이끌어냄

○ **고객 서비스 제고를 위한 노력**

- **직원이 즐거워야 고객들에게 훌륭한 서비스가 제공 가능**

- |원들의 행복과 고객만족도는 100% | 상관관계가 있음

- 따라서 직원의 중요성을 깨닫고 직원들에게 그들이 일을 잘하고 있음을 인식시켜주는 것이 곧 고객 서비스를 제고시키는 것임
- 철저한 고객 반응 분석을 통한 인간적인 가치 제공
 - 기술의 발달로 기계적이고 비인간적인 서비스가 점차 늘어남에 따라 보다 감정과 느낌이 있는 인간적인 서비스의 제공이 필요해짐
 - 서비스 만족도를 높이기 위해서는 다양한 방법으로 고객의 욕구를 분석하고, 고객의 기대에 부응하는 서비스를 제공해야 함

2. CEO | 요건

- **넓은 능력이 총체적으로 요구**
 - () 기업의 진행 방향을 꿰뚫고 기업을 경영하는 능력
 - () 회사의 일을 직원들에게 설명하여 신뢰를 이끌어낼 수 있는 능력으로 대화기술, , 개인적인 믿음 등이 포함됨
 - () 고객 만족과 회사의 이윤을 극대화하기 위해 구조조정과 같은 결정도 내릴 수 있는 냉정함이 필요함
- **실수를 인정하고 이를 극복해나가는 노력**
 - 누구나 실수를 할 수 있으며, 문제는 실수를 인정하지 않고 계속 실수를 할 때임
 - 따라서 자신의 실수를 인정하고 이를 극복하기 위한 노력이 필요함

이현호 (reallhh@hri.co.kr, 031-288-7348)