

EMBA雜誌305期目錄2012年01月



特別企劃

贏佔社交媒體新戰場

當越來越多人每天緊黏社交媒體，對企業來說，也代表巨大的機會和威脅。國際知名的貝恩公司（Bain & Company）指出，企業若要成為社交媒體的長期獲益者，不該為了趕搭時髦列車冒然採取行動，相反地，應該遵循一些重要原則。例如，把對社交媒體的投入和具體的業務目標連結起來，為核心顧客提供定製服務。

打一場數位行銷戰

對今天的企業主管來說，當你看著報表上的業績數字，心中必須要有一個領悟：我們所面對的顧客真的和過去不一樣了。其中一個非常關鍵的影響力正是社交媒體。每個人的世界都是繞著『我和我的朋友』打轉的天地。」當顧客的生活情境、人脈網路結構產生了巨大的變化，奎爾曼（Erik Qualman）強調，對企業來說，「寧可在社交媒體上犯錯，也不要置身事外。」

傾聽顧客，即時解決問題

沃頓商學院教授布萊勞（Eric Bradlow）表示，大多數人都誤解了社交媒體的功能，只是把它當成談話的工具。社交媒體實際上也是個傾聽的工具，它兼具這兩種功能。但大多數人都沒有理解的是，它的真正好處，在於能以有效的方式，即時傾聽顧客的聲音。

創造人才新磁場

不論是建立公司知名度、和目標應徵者溝通，或提高招募效率，網路已經成為人力資源不可忽視的一項強力工具了。而社交媒體也不再只是行銷的新工具，更是人力資源部門不可忽視的通路，公司應該在招募、訓練發展的每個階段，都考慮善用社交媒體的力量。

大師專訪

藝珂集團全球人才管理資深副總裁湯姆生

了解每位員工的想要和需要

不管你使用哪種人才管理系統，身處哪一類產業，領導就是有關關係的課題，而關係就是了解個人的需要和想要。

世界級智慧

十個線索看見市場新機會

錯失潛在良機，看抓住機會的人飛黃騰達，是許多企業主管的痛。該如何提升洞察細微線索能力，掌握大好商機？

高階主管教練

葛史密斯（Marshall Goldsmith）

玩耍還是工作，自己決定

事業的選擇對我們看待生命的方式，有很大的影響。在你工作內容中，屬於玩耍、工作、痛苦的項目，各佔多少？

編輯部報告

一個讚！👍

拜社交媒體之賜，今天，你可以獲得更多的資訊。人

全球看板

星巴克的耶誕節學問

二〇一一年度風雲企業家

拿掉產品的面具

請不起企管顧問怎麼辦？

寵物保險公司

CEO Talk

晶睿通訊董事長陳文昌

不在輸贏，而是成長

公司的經營不像一場考試或者是競賽，你贏了第一名就都可以成為第一名，這是一個累積的過程。

新書新知

提升品質的三個魔法步驟

沒有品質做後盾，再好的創意或策略都派不上用場。以傾聽、豐富化、最佳化三個簡單步驟，追求更好的品質。

人力資源

四大錯誤，難以找到好人才

當然不是每位求職者都是理想員工，但如果公司好像



線上訂購 | 本期目錄

和人的關係改變了，也為企業帶來無法想像的威脅和機會。

世界企業案例

跨國混合部隊

歐姆龍成功搶進新興國家市場

用「一體感」緊密連結起世界各地的員工，山田義仁領導歐姆龍公司，成功打入俄羅斯、巴西等新興國家市場。

義大利泰諾健健身公司創辦人亞力山德利

在平凡上不斷加碼

購買器材後的課程服務，運動帶來的健康美好生活，冰冷機器變身美麗傢俱，在平凡中不斷價碼，創造不凡。

土耳其「變時髦」服飾網路公司

與大眾同在的商機

年輕人想變時髦是無限商機，臉書上與消費者互動是絕佳機會，抓住簡單的趨勢，讓這間變時髦公司變成功！

各單位請注意

行銷新利器：顧客自拍短片

合作夥伴如何合作

二〇一一年十大消費趨勢➡

提高銷售力的七個訣竅➡

企業公關的一個教訓➡

永遠都對求職者不滿意，問題可能不是出在求職者身上。

虛擬會議怎麼開

一調查顯示，六七%的高階主管預期，公司召開的虛擬會議將增加；但六二%的受訪者沒把握主持好虛擬會議。

成功教練的四個特質

知名的運動教練克萊姆，所採取的訓練方法，很不一樣，他認為設定目標會阻礙、而不是激勵運動員。

「不抱怨」辦公室➡

顧問區

智聖管理顧問公司合夥人暨執行顧問文筱蓮

如何處理客訴問題

多數研發人員較不擅長對外溝通應對，使得彼此溝通時容易產生一些誤會。我們該如何處理好客訴的狀況？

你知道嗎

進行推薦的效果

給自主權，換投入度

專欄

翻滾吧，人才！

在這「工業化」轉型到「服務化」價值創新社會，企業如何應變？「尋求內外部的創新人才」是關鍵。

部落格精選*

許格瑞 (Michael Schraqge)

採購部門的新角色

進行創新時，與供應商的密切合作，是帶來更多創新點子的重要來源之一。但採購主管卻不認為這是當務之急？