



【焦點企劃】

62 建立顧客導向DNA

從人和工作兩方面雙管齊下，提供顧客真正在乎的產品與服務，大幅甩開競爭者。

76 投入的員工創造忠誠的顧客

希望顧客忠誠度高，購買多一點產品嗎？

86 三個問題，提高服務效益

顧客服務表現傑出的公司都怎麼做到的？

90 老爺大酒店集團執行長沈方正 做人的事，不是做事的人

如何確保「看不見地方」的管理？



【焦點話題】

26 耐飛利的對與錯

網路租片公司龍頭耐飛利，將租片與線上看片業務分開計費，造成費用上漲。耐飛利這一步真的錯得那麼離譜嗎？

【世界級智慧】

54 BCG洞見

贏家必須做的九件事

公司不能等到經濟好轉才行動，透過有紀律的選擇，利用較低的成本或更高的顧客價值，創造並滿足市場需求。

96 沃頓在線

提升服務前，先照顧好員工

在預算日益減少的時代裡，想要提升服務品質可以怎麼做？不妨在人力資源政策中，加入顧客導向原則，並提高員工的滿意度。

【全球看板】

10 觀念趨勢

- 10 搭上奧運的行銷列車
- 12 以公司的角度看部門
- 14 來自迪士尼的管理經
- 15 跟上網路時代的腳步
- 16 激勵員工沒有標準做法



20 大師部落格

高階主管教練·葛史密斯》

誰是不可教練的人？

就算你是全世界最好的教練，你很難幫助那些不覺得自己有問題的人。

【企業案例】

- 34** 漢威聯合公司執行長科迪》
從最糟到最好的公司
在他的領導下，十年來公司營收成長七二%，利潤成長百分百。
- 42** 日本太平洋水泥》
化廢棄物為金山
廢棄物成了全新的水泥原料。
- 48** 美國赫氏工業公司》
抓住最後一次的商機
打破舊有傳統，儘管賣的是喪葬產品，也能賣出一片天。
- 114** 好市多公司總經理張嗣漢》
主管應該一年比一年更輕鬆
他將自己放在教練位置，放手讓主管去做。



【主管教練】

- 130** 專欄》
主要企業轉型諮詢公司總裁陳朝益
企業人才不夠用？
- 132** 顧問區》
育基數位科技總經理楊中旗
如何推動數位學習專案
老闆請我們人資部門在公司裡推動數位學習。但是成效不是很理想，許多員工並不重視。
- 138** 個人管理》
138 去做就對了
140 說服的藝術

【數字看管理】

- 61 有多少員工正在考慮離職？

【新書新知】

122 啟動你的創新引擎

我們身上都藏有一個「創新引擎」，分別由三個零件組成：「知識」、「想像力」和「態度」。

【各單位請注意】

- 102 全新好，還是改良好？
104 利豐公司如何創造成長新動能
106 重視公司的人際網路
108 釋放員工所有的潛力
110 大型零售店面的未來
112 每位顧客都會問的五個問題

【你知道嗎】

- 53 我是這樣管員工的