

EMBA雜誌319期目錄2013年03月



特別企劃

你的公司聚焦嗎？

如果你正在打造能滿足所有顧客需求的產品，希望在每個市場上贏得勝利，你企圖讓所有事業部都獲得全方位的勝利，那麼，你的公司可能太過分散，失去焦點了。真正卓越的企業會把重點放在核心事業上，他們只關心最能為公司創造利潤的顧客，他們打造支援核心事業的流程和系統。你的公司聚焦嗎？

精實服務的六大要素

工廠中，主管很容易從閒置的人力與存貨，看見流程上的問題。但在服務產業中，企業該如何找出隱藏的浪費？事實上，精實生產與標準化的原則，不但可以應用在生產線上，也可以應用於服務流程中。

創新的減法藝術

對企業領導者來說，在追求創新的過程中，往往必須時常面對三個重要的決定：追還是放、留還是捨、做還是不做？這就是減法的藝術：把多餘、混淆、浪費、有危險或是難用的部分去除，最好還能建立起不輕易東添西加的原則。

大師專訪

專訪資深教練安德希爾

教練員工就在當下

主管應將與員工的互動視為教練部屬的機會，引導他思考問題，而不是急著告訴他答案。

世界級智慧

領導人必須學習的三個平衡

就像用棍子轉盤子的特技表演，領導人要想追求成功，就必須學習在三組矛盾的力量中，取得平衡。

每個單位都是一家小公司

每個最小單位宛如一家獨立運作的小公司，收支各自獨立計算，各自決定如何因應變化，同時步伐一致地前進。

企業教練的一封信

找到盲點，用對方法

領導人往往缺少的不是方法，而是用了錯誤的方法，教練的價值就在於，協助領導人看到自己的盲點。

高階主管教練

葛史密斯 (Marshall Goldsmith)

尊重員工，如同尊重志工

當公司對知識工作者的需求大幅增加時，什麼原因讓知識工作者選擇為你工作，而不是為別人工作？

數字看管理

小獎勵的大效果

編輯部報告

最重要的是什麼？

現在又怎麼了？可能是企業領導人心中常浮現的話。

世界企業案例

聯合廣場餐飲集團創辦人梅爾

創造品牌的靈魂

過節如果不去餐聽，就覺得少了過節氣氛；好久沒吃到餐廳的甜點，會開始想念。品牌因此有了獨一無二的靈魂。

科威特 M.H.阿夏亞公司

當外來企業的翻譯人員

星巴克進軍中東和俄國時，都找它幫忙。多年來 M.H.阿夏亞公司，成功的將眾多品牌「翻譯」給當地消費者。

各單位請注意

新時代的知識管理

新「飛到飽」航空公司啟程

強勢談判的後遺症

跟公司無關，是跟顧客有關

科技新戰場：時尚產業

從新創，到維持高成長

謝絕「全部回覆」的電子郵件

全球看板

最後一家大型連鎖書店

賺約會的方便財

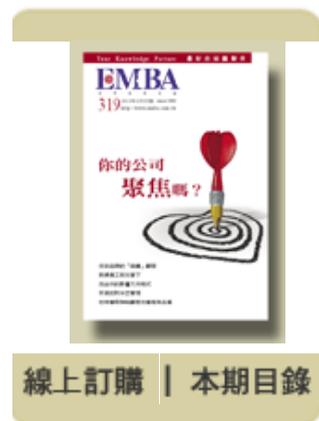
公司需要一張臉

直銷的新天地

一張全新的待辦事項

CEO Talk

TutorGroup 董事長楊正大



當問題從四面八方湧來，別忘了問自己，最重要的是什麼？

創新，來自小題大做

二〇一二年，它從全球眾多企業脫穎而出，被國際知名投資風向雜誌「紅鯡魚」評選為全球創新百強之一。

新書新知

找出你的影響力方程式

二十一世紀，人人都有取得免費平台的優勢。只要找出影響力方程式，善加運用，都有機會吸引大批追隨者。

品牌部落格

林斯壯 (Martin Lindstrom)

找到品牌的「磁鐵」顧客

磁鐵顧客能吸引眾人目光；接受者顧客是被吸引的群眾，是重要的利潤來源。但如果沒有磁鐵，就不會有接受者。

顧問區

首阜企業管理顧問公司資深顧問

善用神秘顧客改善服務品質

為了提高門市服務品質，我們該運用神秘客評分，找出可以改善的方向嗎？又該如何運用？

你知道嗎

三月主管行事曆

中年企業的不老點子

辦公室的王牌大騙子

績效評估常見的錯誤

個人管理

不讓少數人霸佔會議

典型的四人會議，六二%的發言是被其中兩人霸佔；如果是六或八個人的會議，七〇%的發言是由三個人霸佔。

四種技巧，提高你的說服力➡

試著先找出共識觀念，然後想一想，用什麼方式呈現資訊，可以打動對方，以他人為榜樣來採取行動。