

【焦點企劃】

**78 領導不必靠頭銜
改變團隊行為的魔法**

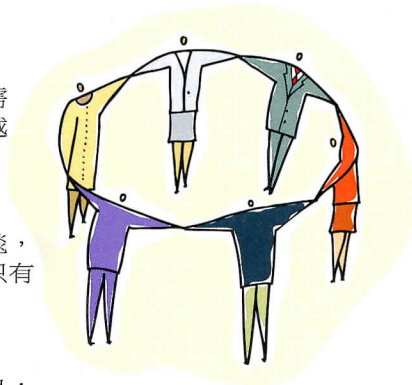
當公司越來越多跨部門專案，當目標需要仰賴團隊的主動投入，領導，已經越來越不能靠頭銜或權威了。

90 團隊儀式的神奇力量

專案完成後敲鑼、讓新進員工走紅地毯，這些團隊中獨一無二的儀式，代表的只有點綴性質的作用嗎？

94 「說」出影響力

有些人善於表達，卻容易忽略他人意見；有些人懂得傾聽，個人立場卻模糊不清。該如何兼具為自己和他人發聲的能力？



【世界級智慧】

**36 專訪挪威奧斯陸建築與設計學院教授
克拉沃席**
服務設計，創造美好顧客體驗
服務設計是影響公司整體服務與顧客體驗的關鍵。



【關鍵報告】

66 如何創造合約型顧客

研究顯示，顧客是銀貨兩訖型或簽約型，對公司營收影響甚鉅。

68 迎接隨需行銷的時代

顧客希望可以隨時與他人分享互動，期待需求能被量身訂做。

【BCG洞見】

58 向小企業學習

善於逆向思考、異軍突起的小型企業，有哪些值得學習？

【各單位請注意】

- 12 讓科技人才學會商業能力
- 14 未來六大科技趨勢
- 16 讓每位員工都是領導人
- 19 善用顧客忠誠獎勵
- 21 退貨的藝術
- 23 向員工開口尷尬的對話

【大師部落格】

- 26 高階主管教練-葛史密斯》
當你提出負面評論時
- 30 國際品牌大師-林斯壯》
上市前，先學習醞釀

Pro-DLX³
Built for business

台北、桃園、新竹
敦北長春門市 | 仁愛安和門市 | 內湖洲子門市 | 忠孝新玉店 | 松江盈輝店 |
天母三越-B1 | 南西三越-8F | 站前三越-11F | 京站百貨-1F | 信義三越A11-
ATT 4 Fun-2F | 遠企購物中心-2F | 板橋遠東-7F | 中和環球-1F | 雙和太平
台茂購物中心-3F | 大江購物中心-1F | 新竹遠百-7F | 新竹Big City-5F | 新竹
台中、台南、高雄
台中三越-5F | 台中大遠百-北館6F | 廣三SOGO-6F | 台中中友-B棟2F | 台中
台南三越中山-11F | 高雄SOGO-7F | 高雄三越-6F | 高雄夢時代-1F | 高雄

客服專線 0800-088-349
www.samsonite.com.tw



Samsonite Taiwan

【企業案例】

44 「飯店網」總裁羅奇》

勇敢以光速運作

「飯店網」在沒有太多前例可循之下，穩坐訂房網站的領導品牌寶座。它的秘訣是什麼？

52 美國「病患如我」網路公司》

找到像我這樣的病人

它背後強大的資料庫，不僅讓公司維持穩定營收，也改變了醫病雙方的角色。

102 台灣愛普生科技公司董事長暨總經理李隆安》

挽起袖子走入第一線

公司跨入新事業時，他親自使用產品，走入現場，將專業核心技术，轉化為使用者在意的語言。



【主管教練】

120 教練的一封信》

前國際教練聯盟台灣總會理事長陳茂雄
人真的可以改變嗎？

122 顧問區》

VCI真觀顧問公司總經理汪志謙
如何進行全球化通路佈局
我們希望進行全球通路佈局，
究竟該從哪裡開始？

138 個人管理》

138 快樂的人有一套！
140 我適時離線了

【你知道嗎】

- 51 誰說帳棚都長得一樣
- 119 愛問為什麼，創造大生意

【新書新知】

110 卓越企業的三個法則

長期穩定成長的高績效公司之間，
有哪些共通點？

【個人管理】

130 學習的關鍵二十小時

好好規劃開始學習的前二十個
小時。運用十個技巧，讓自己
跨越障礙，快速學習！

【全球看板】

- 72 讓品牌延伸再延伸
- 73 地產女王的經營小撇步
- 74 跟著蘋果公司水漲船高
- 75 讓行銷動起來
- 76 大飯店取消客房用餐服務