

EMBA雜誌335期目錄2014年07月



特別企劃

贏佔顧客心

在競爭激烈的時代，當顧客面對貨價上琳瑯滿目的品牌，廣告上各種出奇制勝的行銷訴求，如何讓顧客放棄A，忽略B，就是決定要你？

打破顧客滿意的迷思

一項研究指出，顧客滿意度和公司績效並不一定成正比；也並非顧客滿意度越高，公司就越成功。

提高顧客忠誠度的三種做法

成為會員，享有特別折扣；鎖定特殊顧客進行促銷活動；針對消費金額高的顧客提供免等待服務。眾多獎勵顧客的方法中，哪一個有助於我們提高消費金額與獲利？

領導力

主管，你準備好授權了嗎？
能不能授權，是決定一個領導人優劣的分野。授權除了能讓部屬學習與成長，也表現了對部屬的信任及認可。

世界級智慧

劍橋大學服務聯盟資深研究員馬汀內斯

幫顧客完成想做的事

想從製造業走向服務化，公司必須思考，服務背後的策略是什麼？為什麼我要創造服務？我們的服務原則是什麼？

企業教練的一封信

PCC，MBA，高階主管教練梅家仁

覺察力下的卓越領導

覺察自己的盲點，才能避開公司決策的地雷。

行銷策略

打贏社交媒體大戰

公司想在社交媒體上獲得消費者的注意，難度越來越高。該如何在眾多訊息當中脫穎而出？

高階主管教練

葛史密斯 (Marshall Goldsmith)

都是他們的錯！

當我們的企業經歷一場危機之後，我們往往會開始互相指責。

企業案例

Dropbox公司

做聰明的無知者

如果當初抱著先入為主的觀念，或者畫地自限，就不會有這家成長快速、擁有兩億名用戶的公司：

Dropbox。

亞特拉斯旅行社創辦人奧絲古德

各單位請注意

變形金剛星巴克

四個步驟往前跨

健康的員工才有高效率

公司準備好擴張了嗎？

一流客服的五大必殺絕技➡

升遷後的七件事➡

全球看板

貼圖經濟學

電話，你的廣告打來了！

從點子到成果

消費者厭倦討價還價

這樣來看「巨量資料」

CEO Talk

台中精機廠董事長黃明和

改變的腳步不能停

在推動公司重新站起來的過程中，黃明和有哪些寶貴的學習？

新書新知

雙作業系統，啟動快速變革

想一邊維持日常運作，因應環境做出改變？試試「雙作業系統」和「八個變革加速器」，加速創新與變革。

企業案例

Dropbox公司

做聰明的無知者

如果當初抱著先入為主的觀念，或者畫地自限，就不會有這家成長快速、擁有兩億名用戶的公司：

Dropbox。

亞特拉斯旅行社創辦人奧絲古德



線上訂購 | 本期目錄

解放資料的力量

奧絲古德的旅行社運用科技分析的力量，提供客製化服務，為消費者節省費用和時間，也讓公司營收快速成長。

編輯部報告

在大遷徙中存活

如果當初抱著先入為主的觀念，今天，就不會有 Dropbox 這家擁有兩億用戶的雲端儲存公司的存在。

解放資料的力量

奧絲古德的旅行社運用科技分析的力量，提供客製化服務，為消費者節省費用和時間，也讓公司營收快速成長。

品牌部落格

林斯壯 (Martin Lindstrom)

實體店面大戰宣傳海報

當生活變得越來越數位化時，人們是否會因為接觸的媒體不同，而產生不同的感覺？

顧問區

日正企管顧問公司總顧問王忠宗／主答

供應商要漲價，我該怎麼辦？

供應商突然告訴我們，將調漲價格。怎麼做才能將漲價對公司的衝擊降到最低？

你知道嗎

丟掉老套的員工績效評估 來源：富比士雜誌網站
讓包裹脫穎而出

缺貨了，然後呢？

個人管理

有效管理你的時間

一天只有一千四百四十分鐘，沒有任何人可以比別人多出一分鐘。

有效管理你的時間

一天只有一千四百四十分鐘，沒有任何人可以比別人多出一分鐘。

別讓口頭禪喧賓奪主！

過度頻繁使用這類填充語，不但會讓你的聽眾感到不耐煩，也可能讓發言的可信度大打折扣。

擁有主管架勢的三要性

把陌生人變人脈