



特別企劃

創造美好的顧客體驗

好的顧客體驗，除了能提高顧客忠誠度，增加顧客向其他人推薦產品的機率，還能激發員工的熱情和創造力，創造長期競爭優勢。創造美好的顧客體驗，將是一場馬拉松比賽。企業應該問自己哪五個問題？如何持續，且穩定的提升顧客體驗？

翻修你的顧客體驗旅程

顧客接觸點猶如一棵樹，而顧客體驗旅程猶如一片林。只重視接觸點，每個部門把樹種好，未必能構成一片美麗的森林。採用四個步驟，大幅提升你的顧客體驗旅程。

這樣做，滿足顧客期望

想改善顧客體驗，一定需要很大的預算？從幾個基本的項目下功夫，未必需要花多少錢，卻可以明顯提升顧客體驗。

CEO Talk

玉山金融控股公司董事長黃永仁

培養領導者，而不是追隨者
堅持服務從心開始與長期培育人才，讓玉山在產業激烈的競爭中，持續佔有重要位置。

企業教練的一封信

主管領導力教練林祖威

和部屬進行三種教練會談
教練會談其實是主管工作的一部份。對主管來說，表達關注最好的方法，就是撥出時間和部屬進行會談。

管理精修

安侯永續發展顧問公司總經理黃正忠

用創新邁向共融的社會
世界局勢變化之快，地球永續的挑戰是鐵的事實，緩得了一時，避不了一世。

編輯部報告

為生命充電

每次在使用平板或手機時，你是不是常注意電池還剩多少？

BCG洞見

全球化的關鍵五件事
如果你想接下來十年內取得成功，你得問自己：「我應該如何成功，且永續地走向全球市場？」

企業案例

以人體當密碼的時代來臨
很快地，我們的眼睛、指紋、靜脈，都將變成密碼。它讓我們更容易地保護個人資訊，防範犯罪行為。

世界企業案例

新書新知

索尼的秘密：裁員室

一個曾經充滿創新能量的企業逐漸黯淡，偉大的帝國逐漸傾頹。索尼的人才管理和組織發展，究竟出了什麼問題？

三大力量，充飽人生電力

電力滿格的人，身心強健，充滿效率，並帶來正面影響。讓專家告訴我們，如何從三大源頭充飽人生的電力。

全球看板

德國名車，美國第一

奇異公司的新實驗
消費者小心地打開錢包
公司只做一件事
企業大咖的建議

高階主管教練

葛史密斯 (Marshall Goldsmith)

別「忍耐」你的人生
有時候，我們必須做一些自己不喜歡的事。如何在從事最無聊的活動時，仍能激發正面能量？

企業案例

以人體當密碼的時代來臨
很快地，我們的眼睛、指紋、靜脈，都將變成密碼。它讓我們更容易地保護個人資訊，防範犯罪行為。

品牌部落格

林斯壯 (Martin Lindstrom)

即將崛起的中國品牌
中國製造出的各種歐洲風情房間，在告訴我們什麼？



線上訂購 | 本期目錄

西麥斯集團前執行長桑布拉諾

用效率與情感攪拌出水泥王國

運用科技提升效率，並將情感注入水泥，桑布拉諾帶領公司成為全球第二大建材公司。

各單位請注意

我是這樣找創業贏家的

有些顧客就是想看到公司失敗

推銷創新提案的五種陷阱

衝突也能有好處 ➡

別毀了表揚員工的機會 ➡

麥當勞如何拯救失落的品牌 ➡

專訪

專訪達美航空學習長漢金森

員工滿意，不等於員工投入

員工投入的重點在於，員工願意做的，是否比他被要求做的還要多。

顧問區

品碩創新管理顧問公司執行長彭建文／主答

如何順利交接工作

員工離職或者轉調其他單位時，公司應該如何避免交接不良的狀況發生？

你知道嗎

上網買，店面取

儲物商機

提高管理的效率

抓住超級寵物迷

中了資訊科技的毒

個人管理

說服的科學

想要說服顧客購買產品？想要說動老闆加薪？想要其他部門照著你的意思做？聽聽學者的六個策略。

活動現場

大家一起學社群行銷 ➡