

---

## 焦點企劃

打造美好體驗

### 讓顧客，留更久

數位科技推倒了品牌的高牆，透明的資訊讓顧客在一鍵之間，就轉身投入競爭者的懷抱。忠實的顧客不再忠誠，獎勵計畫的魅力不再長久，唯有打造美好體驗，才能成功讓顧客，留更久。

提升顧客價值

### 用獎勵方案，換忠誠顧客

當優惠活動結束，原本洶湧的購買人潮也跟著一哄而散。公司該如何設計獎勵方案，才能吸引顧客一再上門？當萬豪國際飯店集團宣佈收購連鎖酒店喜達屋時，許多喜達屋忠誠計畫的會員紛紛湧入社交媒體，擔心集團會取消他們的優惠。這個案例告訴我們，消費者有多麼重視顧客獎勵方案。

投資在對的地方

### 要吸引，還是留住顧客？

為了吸引潛在消費者購買產品與服務，以提升顧客的終身價值，公司往往提供許多優惠，期待能從這些投資中，得到讓人滿意的回報。然而，能吸引顧客前來的產品特點，卻往往不能讓顧客留下來。哪些產品特點能吸引顧客？哪些能留住顧客？

---

## 編輯部報告

編輯部報告

### 誰在拖累你的公司？

到底是什麼在拖累你的公司？多半時候，答案是「組織拖累」。在公司裡，只要一個單位和另一個單位交叉互動，就會有一個節點。

---

## 世界企業案例

ING 執行長漢默斯

### 數位轉型，從顛覆自己開始

組織不採行銷、研發部門的垂直分工，而成立小組與部落。漢默斯領導 ING 顛覆自我，大舉推動金融科技轉型，改造組織架構。

J R 東海公司

### 串起日本經濟的高速列車

曾擁有「史上最快」封號的新幹線子彈列車，未來將由更快的磁浮電車接棒。日本新幹線將如何世代交替？它如何創造新的商業版圖？

---

## 高階主管教練

領導力大師 Marshall Goldsmith

### 成為人生的創業家

選一條路吧！別擔心自己會走錯路。因為在過程中，你還是可以改變想法，但你必須先做個決定。

---

## 品牌部落格

品牌大師 Martin Lindstrom

## 科學能讀你的心

藉由觀測大腦活動，科學家可以在參與者意識到決定的七秒鐘之前，就知道他的下一步行動。

---

## 新書新知

拿掉組織的節點

### 告別組織拖累，提高生產力

隨著公司發展，組織變得越來越複雜，「組織拖累」導致公司平均損失二〇%以上的生產力。

---

## 大師專訪

專訪資深顧問史密斯

### 活出無藉口人生

人生就是一部電影，我們在寫自己的劇本，導演自己的電影，我們可以決定要怪罪天氣，怪罪交通，或者是為自己的人生負起當責。

---

## 世界級智慧

顛覆老舊思想

### 創新點子在哪裡

困在會議室擠不出新點子？好不容易冒出的創意卻被主管「謀殺」？然而為什麼有些公司總能不斷推陳出新？

BCG洞見

### 擁抱專案壞消息

專案經理需要掌握專案的所有資訊，尤其是壞消息。然而，不當的管理方式，卻往往阻礙了訊息傳遞，甚至鼓勵了第一線團隊，隱藏剛發現的問題。

創造好的開始

### 新人報到，績效起飛的第一步

別以為招募到了人才，就可以放下心了。新員工的報到流程，才是他們未來是否能在公司表現優異，融入公司文化的關鍵。

---

## CEO Talk

映象公司董事長鄭金卑

### 當一家「想辦法」的公司

許多世界頂尖公司的創新設計，都交由它化作實體模型；它的產品，在客戶創新過程中扮演重要的角色。

---

## 顧問區

將能數位行銷公司創辦人連啟佑

### 如何提高網站曝光度

在那麼多同類型的競爭者中，我們應該如何讓更多人看到公司的網站，如何增加網站曝光度和點擊率？

---

## 個人管理

職場困擾

### 回答不想回答的問題

面對客戶的問題和別人的質疑，有時候，就是有些事情你不方便告訴他。這時候，該怎麼辦？

家族企業

## 如何跟家人當同事

事業夥伴加上家人身份，常讓共事變得更為複雜。參考以下七個建議，跟家人好好當同事。

捍衛你的優先要務

## 學習說不

不管什麼球迎面而來，就自動反射性地揮棒，而通常這些都是別人的優先要務。到底怎麼樣才能讓自己真正養成習慣，做策略性的事？

---

## 各單位請注意

團隊領導

## 當我錯了，請告訴我

有兩位求職者，一個人是下星期一上班時，能夠把這個職務做到最好的人；另一個人是在一年之後，能夠把這個職務做到最好的人。你會用哪一個？

績效管理

## 自由與效率之謎

別讓員工自行決定工作順序，因為一項新研究發現，這會造成員工的生產力下滑？

熱門話題

## 財星年度最佳領導人

財星雜誌的二〇一七年度最偉大的領導人名單，美國職棒芝加哥小熊隊總裁艾普斯坦奪下第一。

創新創業

## 千萬別對投資人說的五句話

抱著好點子，懷著滿腔熱血，許多創業家都會尋求創投公司，想成功吸引創投者投資你的事業，以下五句話是絕不能對他們說的禁句：

商業模式

## 酷朋網之死

一直以來，酷朋團購網的質疑者從來沒有少過。很久以前就有人說過，酷朋的商業模式存在瑕疵，失敗是早晚的事。

競爭策略

## 趁對手跌倒時

如果你的公司信仰某個價值，現在可能正是大放異彩的時候。因為現在的消費者不只期望公司代表某種價值，而且更習慣於透過購物表達自己的想法。

---

## 企業教練的一封信

主管領導力教練林祖威

## 讓我們一起團體教練吧！

透過同儕彼此交流學習，協助突破盲點，團體教練能最大化眾人的能量，有效達成個人或組織的目標。

---

全球看板

主題郵輪強勢登場

聯航的公關大災難

電影院加上速食店

用數據重新設計餐廳

玩具反斗城搭長頸鹿熱

---

你知道嗎

領導人的 K P I

2017年全球最創新公司

蓋茲夫婦的一封信

請網紅賣產品

員工該懂財務面