
焦點企劃

讓顧客難忘，讓員工感動

創造驚豔時刻

出乎意料的驚喜、受到表揚的瞬間……，經過妥善設計，一些時刻會令人終身難忘，不斷回味。運用這些時刻的力量，為顧客和員工創造難以忘懷的經驗，為專案或團隊帶來強大的影響。

廈普醫療

創造感動，讓變革發芽

一場員工大會，團結了數千人的心，廈普醫療運用「聯繫的一刻」，啟動變革。環顧周遭，你和隔壁同事同屬於一個部門。作為團隊成員，究竟只是因為你們負責的工作類似，還是因為你們擁有共同的目標、情感的連結？

編輯部報告

編輯部報告

想像，而不只是想

「想像，而不只是想。」不論你在做什麼事，不要坐著苦思，而應該想像。要讓一切發生，關鍵是你。

世界企業案例

想要「沒有體驗過的體驗」

二〇一七日本十大暢銷商品

二〇一七年，日本消費者最大的渴望是什麼？從今年的十大暢銷商品中，你看到了哪些顧客想要，卻還未出現的市場機會？

雷德芬房仲網站執行長凱爾曼

為了顧客，顛覆傳統房仲產業

原本不被投資人看好的公司，今天成為全美瀏覽人次最多的房仲網站，凱爾曼如何帶領雷德芬，重新定義房地產？

高階主管教練

領導力大師Marshall Goldsmith

從挫敗中成長

有時候，你的選擇並沒有按照原先計畫的方向走，但這不會讓你變成一個糟糕的人，這只代表了你也是人。

品牌部落格

品牌大師Martin Lindstrom

航空產業的未來商機

那些想要一網打盡所有顧客的航空公司，將沒辦法存活下去。它們不是走向低價，就是會往奢華的方向前進。

新書新知

隱形斗篷、幽默盾牌

應付惡霸專門秘笈

主管總是動不動就破口大罵？同事只要抓到機會，就故意和你唱反調？四個絕招，教你如何脫離麻煩人物的魔爪。

尋找根本原因

預防大事故，從小地方開始

事故又發生了！想防止同樣的問題一再出現，除了亡羊補牢外，企業還可以採取哪些行動？

大師專訪

專訪學習績效評估顧問柯派屈克

員工訓練，從結果出發

進行訓練時，不是從規劃內容和講師開始，而是跨出辦公室，走向事業單位，了解他們真正的需求。

世界級智慧

大家一起來訂OKR

谷歌最愛用的成長管理法

員工能不能達成目標，決定了公司會不會成功。谷歌、英特爾等知名企業都表示，OKR就是幫助員工完成任務的祕密武器。

BCG洞見

小步快走，敏捷出擊

大魚吃小魚的時代已經過去，現在，敏捷才是企業獲勝的關鍵。公司該從哪裡著手，提升自己的敏捷度？

樹立形象，點燃熱情

為專案打造一個品牌

接到專案時，先別急著捲袖子就上工，效法行銷團隊，為專案打造一個強力品牌，吸引支持者助你一臂之力！

CEO Talk

台灣怡和餐飲集團執行長徐莓

先成為自己的教練

在短短三年內，一度績效跌落谷底的肯德基，在徐莓的帶領之下轉虧為盈。她靠的不是大刀闊斧的裁員減薪，而是一切先反躬自省的教練式領導。

顧問區

中華人力資源管理協會常務顧問王冠軍

如何讓員工在面談時敞開心胸

每當我問部屬，有沒有哪裡需要幫助時，很多人卻總是只說場面話，不願意講出真正的想法。

個人管理

文件管理

最貼心的服務，碰上最聰明的複合機

在產業環境變動快速的今天，每家企業都在尋求節省成本、提升效率的方法。

協商技巧

四個籌碼，變身談判達人

為了幫助自己或公司獲得最大利益，你必須學習如何增強自己的談判力。

個人管理

小小習慣，大大活力

上班午餐時間會休息半小時的人，比起沒有休息的同事，生產力多了三五%，做決定的能力也增加了五〇%。

各單位請注意

行銷趨勢

二〇一八年五大行銷趨勢

企業在新的一年思考行銷，應該注意的五大趨勢：1.我們身處的是體驗經濟的時代，老舊規則已經不適用。

企業策略

搞破壞，自己來

處於競爭激烈的軟體業，今天，當時同時創立的競爭對手早已不存在，財捷不僅還在，而且活得很好。

創新思維

失敗其實沒這麼可怕

「從做中學」是近年來的熱門話題。它指的是，我們可以從行動中，更快地獲得學習。

管理實務

為什麼員工會做壞事？

去年，美國富國銀行員工為了衝業績，盜用客戶資料，私設的幽靈帳戶超過百萬個。研究顯示，白領犯罪有三個構成要件。

熱門話題

什麼樣的商標最好記？

如果現在請你憑印象畫出蘋果公司的商標，你畫得出來嗎？

企業文化

我所待過最好的公司

喬氏連鎖超市，是美國最受歡迎的超市之一。公司的成功關鍵，除了重視顧客體驗之外，也在於公司的企業文化。

企業教練的一封信

呂旭立基金會領導人教練陳茂雄

你是指責模式的主管嗎？

慣用指責模式的人，習慣性地將焦點放在滿足「自己」，以及「任務」的需要，而忽略了「他人」的需要。

全球看板

只給顧客他要的

這樣穿，好看嗎？

賣「拆開新玩具」之樂

路跑生意溜滑梯

客製化才夠奢華

你知道嗎

2017年度最佳商業書籍

合作的副作用