

Contents



38

Cover Story 封面故事

如何跟主管打得火熱

調查顯示，有高達85%的工作者表示與主管不愉快時，會考慮離職。學會職場部屬哲學52招，一週一招讓熱情重新燃起，讓上下關係變正面，讓主管的阻力從此變助力，可以天天跟主管打得火熱。文／丁永祥

- 42 信任篇：主管把你當自己人
- 50 溝通篇：向上溝通無障礙
- 58 績效篇：用實力幫主管抬轎
- 64 激勵篇：與主管心心相印
- 72 ceo篇：心目中的好部屬
- 80 快速提升職場好感度的5本好書

- 4 We Believe 我們認為
- 6 Editor's Note 編輯室報告
- 16 News You Can Use 管理新聞
- 34 One Minute Management Digest 一分鐘管理精華
- 136 Consultant 請你來當顧問
- 140 Master's Talk 大師開講

Column 專欄

- 22 曹承礎 牙籤當鋼筋用？
- 24 賈凱傑 公路的奇幻旅行
- 26 史孟康 產品文化是品牌的靈魂
- 28 黃文靜 使用者看得懂設計語言嗎？
- 30 許書揚 中國通 V.S. 全球通
- 32 劉威麟 臉書的「虛實互贈」行銷

View | 管理思維

84 好老闆4大守則

想要成為好老闆，就別再做任何傷害團隊士氣的事，並力挺你的成員，才能讓部屬維持高忠誠度。文／謝佳宇

88 向猴子學管理

要有齊治猴的好奇心，勇敢冒險；要學猴子穩健擺蕩；要學象島的百隻猴子，避免變成「LKK」。文／顏長川

Best Practice | 生意經

92 客戶是愛人還是敵人？！

少數消費者對商品不滿，廣泛披露後，嚴重傷害企業形象；這類訴訟外消費爭議如何處理才能恰到好處？文／陳佑寰

Technology News | 科技新知

94 快速吸金的新團購模式

網購圈最近出現Groupon，運用「低價優惠券」結合「團購」，不但賺錢，也使港台網購業者群起效尤。文／李思齊

發行人：洪良浩
 社長：郭翠翠
 總編輯：顏長川
 執行主編：丁永祥
 主編：李宜萍、謝佳宇
 資深採訪編輯：李思慧
 執行編輯：盧麗如
 上海特約撰述：彭若青

美術部
 美術編輯：賴小青、王若瑜、田祐慈

顧客服務部
 襄理：龔美蓮
 業務專員：張佳錦
 客服助理：高惠君
 客服專線：(02)8771-5350
 傳真：(02)8771-3250

印刷
 襄理：陳雪華

綜合行銷部
 副總經理：梁金蓮
 經理：溫偉倫
 副理：朱奕琪
 主任：歐華甫
 企畫主任：廖偉倫
 助理：王玉琦
 廣告部服務專線：(02)8771-8622分機261

發行所：裕泰企業管理顧問(股)公司
 社址：台北市南京東路三段248號14樓之1
 TEL：(02)8771-6822 FAX：(02)8771-9320

台中分公司：台中市中港路一段160號32樓
 TEL：(04)2325-9278 FAX：(04)2327-9213

零售總代理：高見文化行銷股份有限公司
 台北縣樹林市佳麗路二段70-1號
 TEL：0800-055-385 FAX：(02)2688-6220

分色製版：飛行社有限公司

印刷：沈氏印刷有限公司

法律顧問：學英智律師

國外訂閱費用 Overseas Subscription by Air Mail

地區	訂費 Rate	航空郵資 Air Mail Postage	合計 Total
港澳地區Hong Kong	US \$ 84	US \$ 33	US \$ 117
亞洲地區Asian Countries	US \$ 84	US \$ 42	US \$ 126
其他國家Others	US \$ 84	US \$ 50	US \$ 134

訂閱一年以平郵寄運者 Annual Subscription by Sea Mail

地區	訂費 Rate	航空郵資 Air Mail Postage	合計 Total
港澳地區Hong Kong	US \$ 84	US \$ 9	US \$ 93
亞洲地區Asian Countries	US \$ 84	US \$ 15	US \$ 99
其他國家Others	US \$ 84	US \$ 15	US \$ 99

裕泰企業管理顧問(股)公司出版
 行政院新聞局登記證：高版台誌第1853號
 中華郵政台北誌第431號新聞登記證為雜誌文書
 每本新台幣200元 訂閱一年十二期新台幣2100元
 國內掛號一年期一律加郵費240元

本刊所載選錄內容之版權為本刊所有，
 非經本刊同意不得作任何形式之轉載、複製或仿冒



99 管理高手書中書

124 複雜洪流下的新思維



Strategy | 策略

96 雨後春筍般的環保市場
 環境污染越來越嚴重，消費者越來越講究環保，日本政府、企業還有消費者，他們怎麼看？文／賴東明

HR | 人力資源

98 紅花也要有綠葉襯
 當焦點集中在枱面上的人物時，別忘了要將榮耀分享給各角落，不同階層、不同功能的員工。文／舒韻

管理高手書中書

99 要工作，也要會玩！

Finance | 財務新知

115 每股盈餘——找長期投資標的參考指標

股王益通、鴻海都傳出盈餘降低的消息，企業財報中「每股盈餘」一正是投資者檢驗公司獲利狀況的重要數字。文／鄭維彰

Selected Book 管理選書

- 128 領導力是品牌的一部份**
文／謝佳宇
- 130 別讓企業被排除！**
文／丁永祥
- 132 在四萬呎高空中吃魯肉飯**
文／李思慧
- 134 100%主管帶出100%部屬**
文／李宜萍

Finance | 財務新知

120 揭開毛利率的真相
 看一家公司的獲利狀況，高毛利率是指標之一，創造高毛利要掌握四項關鍵要素，有二項潛藏著風險要提醒。文／李宜萍

Leadership | 領導魅力

124 複雜洪流下的新思維
 CEO要有決心打破現狀，利用新商業模式突破重圍。文／李宜萍

Key Point

管理一句通



當領導做了正確的決策、創造了優異的績效的時候，誰能給他肯定與讚美？這時候的部屬若能給予掌聲、表達敬佩之意，有那位領導會拒絕呢？

洪良浩／職場紅人 | p.4

一部動畫有上千萬個構想，這些點子並不是全出自於導演之手。創意是來自於藝術與技術團隊的每位成員。

皮克斯總裁艾德·凱特摩 (Ed Catmull)／好老闆4大守則 | p.84

企業處理消費爭議，應有的基本思維：「採取適當的方法而有效且經濟地解決問題；訴訟是後盾但不是必然選項」。

陳佑寰／客戶是愛人還是敵人 | p.88

假如時間跟錢一樣，由一個戶頭來管理，每天自動歸零，你會怎麼善用每一分鐘？

企管專家馬可·麥西尼／要工作，也要會玩！ | p.99

當組織成員愈來愈年輕，他們自有期望溝通的方式，我們要建立跨世代溝通策略，讓多元化員工凝聚在一起

維珍美國航空總裁兼 CEO 大衛庫許 (David Cush)／複雜洪流下的新思維 | p.124