



## 特別企劃

# 顧客到哪裡去了？

顧客到哪裡去了？—顧客行為的四種變動

你注意到了嗎？經過金融風暴的洗禮，公司某些類型的顧客可能悄悄流失了，另外某些顧客則降低了購買金額。他們是選擇其他競爭者了？還是乾脆省下預算，節儉度日？不景氣將永遠地改變顧客的某些消費行為，思考你的產業類型和企業優勢，找出顧客行為屬於四種類型的哪一種，發展出留住顧客的競爭策略。

### 高價不一定好

用訂價建立顧客關係

很多公司在為產品訂價時，常以為，顧客可以承受的最高價格，就是最好的價格。聰明的訂價，必須考慮六件事情，才能夠為企業創造最大的價值。

### 關鍵報告

克服管理團隊的恐懼心態

過去一年多來，有些企業主管因為過去熟悉的模式不再管用，因此充滿挫折，難以適應。

### 觀點

Toyota 的危機管理

小心，資優生也會被死當！

Toyota最近全面召回全球近一千萬輛車，損失近三十億美元。由這個事件，我們可以學到什麼？

### MY EMBA

統一速達公司教育訓練Team經理林寧遠

長期培育主管的好教材

除了教育訓練課程，統一速達運用EMBA雜誌，幫助主管們長期且持續累積管理能力。

### 高階主管教練

「經濟學人」雜誌推崇為全球最值得信賴的五位主管顧問之一/葛史密斯 (Marshall Goldsmith)

從自己做起

高階主管如果希望公司的人才能夠改善，一個最好的做法是，努力進行自我改善。

### 專訪

CEO Talk/台灣諾華公司總裁張振武

主管的責任就是要求更多

過去三年來，台灣諾華表現亮眼，台灣團隊並且不時推出很多創新做法，成為全球的最佳案例。

### 博覽區

豐田為大家上的一堂危機處理課

失業症候群

面對職場銀髮海嘯

超賣商品的秘密



線上訂購 | 本期目錄

### 新書新知

新書新知之1 / 創新管理

用設計思維為公司裝上翅膀

擁抱設計思維，運用創意思考，才能夠幫助公司，在企業的競技場上推動突破，並長期收割創新的果實。

新書新知之2 / 成本管理

鍛鍊企業筋骨的六大重點

管理顧問高橋修一曾經協助許多企業進行重整，他提出鍛鍊企業筋骨的六個重點，協助企業減少支出，提升利潤。

### 人力資源

老闆應該去當當夥計

老闆當夥計，這是障礙少、好處多的一項管理實務，但採行這種做法的主管卻不多。

### 顧問區

中華人力資源管理協會秘書長張瑞明 / 主答

如何進行職能盤點

為了有效運用人才，我該如何透過職能盤點，了解員工是否在合適的位置上，來提升部門績效？

### 沃頓在線

本文經賓夕法尼亞大學沃頓商學院下屬的「沃頓知識在線」授權獨家刊登

跟上顧客的演化腳步

不景氣改變了你我，公司的行銷必須跟得上演化中的消費者。

### 管理集短篇

不要忙著解決問題

十大聰明行銷點子

平台競爭：先發不一定先贏

就是比別人賣得多

電子時代，閱讀的未來

幫我在網路上發言！

## 數字看管理

55%

女性在不景氣出頭天

55%研究發現，越多女性主管的公司，二〇〇八年的股價下跌越少。當中唯一上漲的愛馬仕，女性主管佔五五%。

## 編輯部報告

積小勝，為大勝

長假之後開始出發，你可能要記住一件事情：經過一年多來的不景氣洗禮，很多顧客已經和以前不一樣了。

## 世界級

焦點人物/美國賽仕公司創辦人古德奈

對員工好，就是對公司好

公司創辦人古德奈的大方不僅沒有把公司送掉，反而培養出了忠誠度與生產力兼俱的員工。

歐洲聚焦/法國歐尚連鎖大賣場

以小搏大，新興市場發光

沃爾瑪常常在海外市場跌跤，法國歐尚卻像找到一把金鑰匙一樣，在新興市場的腳步不斷走在老大哥的前面。

借鏡日本

日航為什麼破產

日航最近宣告破產重整，創下了日本戰後最大的破產案件。它帶給企業主管什麼樣的啟示？

成功生存下來的中小企業

## 關鍵報告

克服管理團隊的恐懼心態

過去一年多來，有些企業主管因為過去熟悉的模式不再管用，因此充滿挫折，難以適應。

## 你知道嗎

二十年的CEO經驗

處理網站的負面評價

不景氣的贏家與輸家

## 個人發展

讓公司因你不同

高汀指出，要成為一個制輪楔型員工，重點不是具備某種才能，而是你要「選擇」做這樣的人。

你適合自行創業嗎？

錢固然是最實際的東西，但其實，對自行創業者而言，挑戰、自主、自我肯定，這些才是確鑿、實際的效益。

談判，立於不敗之地

下次談判時，別忘了運用這七大步驟談判術，讓自己立於不敗之地。

## 經營理念

經營理念／分享

你的企業會分享嗎？

隨著規模的成長，很多公司都會出現部門主義，島國心態。要讓企業發揮最大力量，公司應該採取哪些步驟？

## BCG洞見

本專欄由EMBA雜誌與波士頓顧問公司（Boston Consulting Group）共同策劃推出

低成長時代的經營課題

企業主管必須有心理準備：我們正迎接一個低成長時代的到來。在這個新時代，企業必須面對哪些課題？

## 關鍵報告

克服管理團隊的恐懼心態

過去一年多來，有些企業主管因為過去熟悉的模式不再管用，因此充滿挫折，難以適應