

焦點企劃

28 發動事業模式的創新

打破常規，扭轉賽局

當產品週期越來越短，市場競爭越來越激烈，企業要贏得競爭，必須跳出傳統的競爭方式。

40 美好時光：服務業新戰場

在服務產業，「簡單、便利、便宜」已經不再管用。一種越來越強大的情感需求是：我要美好的時光。

50 如何提高企業靈活性

為了在多變化的市場中，佔有優勢地位，企業必須設法提高自己的靈活性。



世界級

56 焦點人物/動視暴雪遊戲軟體公司CEO柯提克 從小玩家變身電玩霸主

去年十一月，該公司推出的一款電玩產品，上市五天便賣出五億五千萬美元，創下了電玩史的新紀錄。



64 借鏡日本

在世界爭勝負的日本第一

在連續二十年的經濟停滯下，日本有些公司仍在世界拿下第一的寶座。

70 創新事業/美國TOMS製鞋公司

做公益，歡迎一起參一腳

每賣出一雙鞋子，TOMS就捐出一雙鞋，但TOMS的成功，靠的絕對不只是慈善的訴求……。



服務管理

92 卓越客服，這麼做就對了

卓越客服必須因人、因時、因地、因情況，採取適宜的行動。

高階主管教練

- 22 世界上最重要的人

My EMBA

- 26 閱讀，是學習最簡便的方法

關鍵報告

- 82 挑選一條聰明成長路

觀點

- 128 由品牌到招牌之路

個人管理

- 136 就是愛效率！
63 數字看管理
138 博覽區



管理集短篇

- 8 終結行銷與銷售之間的戰爭
11 力用社群網站
13 以激勵內部競爭創造成長
14 中小企業鎖緊大客戶
16 顧客永遠都想買的產品
18 團隊出問題，怎麼辦？

你知道嗎

- 75 不要這樣打廣告
91 上網幫生意添柴火



沃頓在線

76 善用「看見」的力量

讓員工親眼看到他的工作如何對別人造成影響，會讓他更投入工作。

最佳實務

86 讓文化成為公司獨特賣點

蘇黎世保險公司將分享風險知識的企業文化，作為公司的獨特賣點。

專訪

100 CEO Talk

卡內基訓練大中華地區負責人黑幼龍
建立一個可以複製的模式

連續十五年，台灣成為全球七十多個國家卡內基課程中，業績第一名的市場。黑幼龍認為自己做對了什麼事？

新書新知

108 誰說改變很困難

從企業策略的變革，到員工工作方式的調整，都讓許多公司頭痛不已。

120 提高你的正面能量

很多職場工作者的共同問題是：對於現狀充滿抱怨，覺得筋疲力盡，心力交瘁。如何提高我們的正面能量？

顧問區

130 萬國法律事務所律師陳冠中／主答

防止員工在社群網站鬧禍

很多員工有使用部落格和社群網站的習慣，有些人常常順手寫了公司裡的事情，公司該如何因應？