

焦點企劃

28 你的公司夠顧客導向嗎？

大多數企業以為自己已經做到了顧客導向，事實上，如果誠實自我檢視，會發現企業離這個境界還有很大的距離。現在，就與你的團隊共同檢視五個關鍵問題，縮短「說」與「做」之間的落差，讓顧客深深愛上你。

42 如何牢牢抓住顧客的心

在顧客不斷轉換流動的時代，掌握六個關鍵要素，才能讓你的公司脫穎而出，建立高顧客忠誠度。



世界級

50 焦點人物/吉利德科學製藥公司CEO馬丁 有賣點的產品，最好賣

今天，每十個被診斷出帶有愛滋病毒的人中，八個都在服用吉利德公司的藥品。CEO馬丁如何帶領這家公司，穩坐衛冕者寶座？



56 借鏡日本/軟體銀行 征服亞洲，就征服了世界

二十五年來，它的發展版圖遍及日本、韓國與中國，為的就是稱霸亞洲，與美國一較高下。



64 創新創業/美國實驗室香水公司 脫掉枝節，回歸產品本身

在這家公司選購香水，如同來到高級鐵板燒餐廳，讓顧客帶走的不仅是產品，還有特殊的回憶。

BCG洞見

76 善用危機後的巨大能量

金融危機所引發的動亂，反而為企業釋放出巨大的創新力。



高階主管教練

22 關鍵不在教練

My EMBA

26 做對的事情，不只是把事情做對

關鍵報告

88 英國石油災難的啟示

觀點

124 關鍵時刻，你準備好了嗎？

人力資源

134 員工去留的主要原因

136 跟員工溝通溝通

49 數字看管理

138 博覽區



管理集短篇

8 善用排行榜的威力

10 為品牌找朋友

12 從財星五百大企業看趨勢

14 如何對上司提供意見

15 別小看新興市場的創新力

17 公司的薪資獎勵錯了嗎？

你知道嗎

63 更低價，但不是降價

69 種人才，不要偷人才

103 退而不休的人才

133 策略性的生氣

專訪

70 大師專訪/人力資源顧問海登漢做，讓學習更持久

許多企業都知道培育員工的重要性，然而，如何讓員工在走出教室後，能採取行動，卻是一個極大挑戰。

94 CEO Talk/台灣微軟總經理蔡恩全改變，從回到根本開始

四年半前，他接下台灣微軟領導人角色，從基礎做起，重新建立團隊，締造近幾年每年兩位數字的高成長。

沃頓在線

82 如何為產品定價

公司將推出新產品搶攻市場，應該如何定價，才能取得最大化的收益？

新書新知

104 一分靈感，九十九分努力

光有好靈感是不夠的，運用組織和執行力，結合群體力量，再加上好的領導力，才能真正化點成金。

112 我們絕不倒閉！

這些各行各業極為平凡的中小企業，如何化危機為助力，找到新的契機？

顧問區

126 台灣IBM公司全球企業諮詢服務事業群供應鏈暨企業營運顧問服務協理吳雪華/主答 降低ERP建置失敗風險

建置ERP時，應該如何做，才能降低失敗的風險？