

顧客忠誠度是個好生意

顧客 | 雜誌文章 | [2020年2月號](#)

企業投入許多成本去爭取新客戶，卻往往未能好好經營顧客忠誠度，從每位顧客身上獲取最大價值。這在過去似乎習以為常，但在「忠誠度經濟」即將來臨的時代，企業將承擔不起忽略顧客忠誠度的代價。顧客忠誠度並不是新觀念，但為什麼它現在重要到無法忽視？這是因幾股趨勢造成。其一是企業已深切反省到，它們存在的目的...

[收藏本文](#) [分享](#)

焦點企畫 Spotlight

了解世代差異，找出利基市場！影音串流智取世代財

競爭策略 | 雜誌文章 | [2020年2月號](#)

傳統影音市場已不復見。在多項科技的推波助瀾下，包括高速上網和行動裝置的普及，以及高解析度顯示器價格下降，過去數十年來我們熟知的電視，正經歷徹底的再造，這將會重塑媒體生態系統。過去短短數個月內，包括迪士尼（Disney）和NBC環球（NBCUniversal）在內的產業巨頭，相繼宣布或推出帶來重大改變...

[收藏本文](#) [分享](#)

確保你在專業上總是做正確的事！建立道德職涯三部曲

職涯規畫 | 雜誌文章 | [2020年2月號](#)

大多數人都認為自己是好人。我們期望自己為人處世合乎道德，而且希望關鍵時刻來臨時，能成功面對挑戰。不過，若要建立合乎道德的職涯，只靠良善的意圖是不夠的。數十年的研究，已發現有一些社會上和心理上的流程和偏誤，會影響到人們的道德判斷，導致他們違反自己的價值觀，而且常會對自己的行為創造出扭曲的事後合理化說法...

[收藏本文](#) [分享](#)

忠誠度絕對有利可圖！別低估顧客的價值

策略 | 雜誌文章 | [2020年2月號](#)



彼得·杜拉克 (Peter F. Drucker) 說，企業的真正目的是創造並留住顧客。大多數企業主管都懂這個道理，但很少主管的行為反映出這個道理。他們持續承受盈餘壓力，因此常會覺得自己被逼入絕境，不得不迅速產生獲利，手法包括降低產品的品質、服務縮水、收取各種繁雜的費用，以及其他虧待顧客的手法。這種短期...



[收藏本文](#) [分享](#)

顧客決定公司價值

顧客 | 雜誌文章 | [2020年2月號](#)

服飾零售商Revolve集團於2019年6月進行股票首次公開發行 (IPO)，在那之前幾週，投資人一直很難為它擬定一個合理的估值。之前幾次的IPO都令人失望〔最知名的包括叫車服務公司優步 (Uber) 和Lyft的IPO〕。由於股市低迷，Revolve已經延後IPO好幾個月了。儘管情勢不利，該公司...



[收藏本文](#) [分享](#)

市場會要求更多顧客資訊

顧客 | 雜誌文章 | [2020年2月號](#)

共同基金公司先鋒 (Vanguard) 以低成本指數基金而聞名，經常名列在擁有最忠實顧客的組織排行榜中，這絕非偶然。傑克·布雷南在1996年至2008年擔任先鋒集團執行長期間，強調他所謂的良性循環，就是吸引忠實的長期客戶，並透過口耳相傳來創造新客戶。他目前擔任先鋒集團的榮譽董事長，也是公司資訊揭露議題的...



[收藏本文](#) [分享](#)

台灣聚焦 Taiwan Spotlight

好市多亞太區總裁張嗣漢 - 用商品力把會員經濟做到極致

策略 | 雜誌文章 | [2020年2月號](#)

若問哪家目前在台灣的公司，把本期《哈佛商業評論》的封面故事〈鐵粉經濟學〉落實得最好？來自美國的好市多 (Costco)，絕對是佼佼者。回想1997年時，好市多剛剛登陸台灣，一開始落腳高雄時，並不被看好。不僅很少台灣人聽過好市多，它的經營模式更讓本地消費者驚呆。還沒買東西前，就得先繳1,200元...



[收藏本文](#) [分享](#)

安聯人壽留住「黃金客戶」五高招

策略 | 雜誌文章 | 2020年2月號

若說全世界哪一個國家的人民最愛保險？台灣人絕對名列前茅。平均每個台灣人每年保費支出，超過新台幣15萬元，平均每人2.5張保單，保費占GDP比率的壽險滲透度，超過17%，連續12年蟬聯全球冠軍。德國安聯集團（Allianz）在本期封面故事，探討顧客的「鐵粉經濟學」中，被作者點名為管理顧...

收藏本文 分享

鼎恒數位科技執行長簡士評：落實企業文化，數位不是萬靈丹

組織文化 | 雜誌文章 | 2020年2月號

如果要為卓越企業找出一些核心要素，「企業文化」絕對是其中之一。但企業文化是無形的力量，很難創造及衡量，本期文章〈網路貼文看出組織文化〉談到，過去習慣用員工調查或問卷來進行企業文化的研究，如今看來已不可靠。透過電子郵件、Slack 訊息（團隊通訊平台）、Glassdoor貼文（雇主評價網）的數位...

收藏本文 分享

關鍵論述 Features

研究員工的電子溝通：從貼文看出組織文化

組織文化 | 雜誌文章 | 2020年2月號

企業文化可能催化成功，也可能破壞成功。然而，目前可用來衡量文化的工具（也就是員工意見調查和問卷），都有重大缺點。員工的自評報告通常不可靠。比方說，人們宣稱自己重視的價值觀和信念，通常沒有反映在他們實際的行為上。此外，組織不斷演變，但意見調查呈現的是靜態的情況，而且頂多只能算是簡短的片段情況。此外，研...

收藏本文 分享

降低成本且改善成果的醫療新模式！管理最燒錢的病人

健康照護 | 雜誌文章 | 2020年2月號

每當公司高階主管、醫界領導人與政策制定者討論抑制美國健康照護成本的挑戰時，話題總會轉到最嚴重的5%病患身上，因為他們消耗掉50%的健康照護支出。長期以來，大家一直期望透過改善這類病患的治療效率與品質，應可顯著降低美國每年高達3.5兆



美元的健康照護支出。過去二十年來，在這種想法的影響下，雇主、保險業者...

[收藏本文](#) [分享](#)

學習長的任務不再只有培訓！催生「轉型學習長」

[人力資源管理](#) | [雜誌文章](#) | [2020年2月號](#)

在當今變動的商業環境裡，職場中的學習已經成為達到成功的關鍵工具。由於這項轉變，學習長（chief learning officer，CLO）的傳統角色也發生變化。學習長不再只負責訓練；訓練通常是提供員工以技能為基礎、以法規遵循為導向的課程，或許還開設培養領導力的課程。相反的，他們轉而扮演更強大的角色...

[收藏本文](#) [分享](#)

扭轉慣性，啟動企業變革！給台灣中小企業的四大行動方案

[變革管理](#) | [雜誌文章](#) | [2020年2月號](#)

企業在面對變局時，需要改革才能生存，但組織慣性（organizational inertia）常常成為企業改革的一大阻力。早在1980年代，知名學者尼爾森（Richard R. Nelson）和溫特（Sidney G. Winter），以及漢南（M. T. Hannan）和傅利曼（J. Freeman...


[收藏本文](#) [分享](#)

實戰作為 How I Did It

美國山際醫療的執行力革命！開會15分鐘，23家醫院就同步？

[營運作業](#) | [雜誌文章](#) | [2020年2月號](#)

管理的一項核心挑戰，是確保組織的優先要務、策略和指標都能貫徹一致，並迅速發現和解決任何障礙。總部位於美國鹽湖城的山際醫療（Intermountain Healthcare）若要確保所有這些事項都貫徹一致，以提供卓越的醫療服務，就必須隨時密切關注旗下23家醫院、170家診所、85萬名成員的醫療保險計...

[收藏本文](#) [分享](#)

哈佛個案研究 HBR Case Study

哈佛個案研究：該投資哪一個未來？

[策略](#) | [雜誌文章](#) | [2020年2月號](#)



徐若暉打開車門，一眼就看到後座有一些餅乾屑，他皺起眉頭，站在車門邊，沒有立刻坐進去。已經坐進駕駛座的張育行疑惑著總經理為何遲遲不坐，回頭看了看才發現狀況，立刻跳下車，過去把餅乾屑撥到地下。徐若暉遲疑了一下說：「我坐前面吧。」徐若暉是富利租賃公司總經理，該公司從事汽車的長租和短...



[收藏本文](#) [分享](#)

哈佛個案研究評論篇：該投資哪一個未來？

策略 | 雜誌文章 | [2020年2月號](#)

（請見：哈佛個案研究：該投資哪一個未來？）慎選投入時機，方能真正獲利 ■ 蘇綵華 / 遠銀國際租賃公司副總經理 從長期的角度來看，個案中的富利租賃是應該投入短租的自助租車業務，但我並不贊成它現在立刻投入，應該要仔細評估適合的時機點。先說明為什麼從長期的角度來看，應該投入短租的...



[收藏本文](#) [分享](#)

專欄 Column

中美貿易戰：一個雙贏的戰爭

金融市場 | 雜誌文章 | [2020年2月號](#)

軍事上的戰爭你死我活，破壞性極大，戰後要花很久的時間才會復元，企業戰場卻常看到競爭者間競合關係隨環境改變，共同在商業生態環境中長期共存，就算競爭激烈，除非倒閉關門，回春的速度可以很快，可口可樂與百事可樂長期激烈競爭，但兩者都存活的不錯。中美貿易戰要說是一種特殊形式的戰爭也不為過，已經從貿易爭...

[收藏本文](#) [分享](#)

書摘 Book Review

平衡兩極化的世界

政策 | 雜誌文章 | [2020年2月號](#)

即使現今世界經濟已蓬勃到數十年前無法想像的地步，在已開發國家，似乎連享有福利的勞工也憂慮不已。焦慮的主因似乎是很多中產階級都已經失業，或有失業危機。這對他們自身、家庭和居住的社區都會帶來嚴重衝擊。世人大抵認為失業是源於全球貿易與舊工作的技術自動化。其實，科技進步是更重要的原因。隨著大眾的焦慮演變成憤...

[收藏本文](#) [分享](#)