

當期雜誌目錄>>406期

| 焦點企劃 |

【為什麼同樣的問題一再發生？】

從上游解決真正的問題

為什麼公司裡，類似的問題總是一再出現？那是因為，我們沒有從根本解決問題，因此不僅浪費了寶貴的時間，更影響公司的成長。要順利地逆流而上，從源頭防止問題產生，企業必須問自己哪七個問題？

【破除三大心理障礙】

不只救火，從根本解決問題

為什麼有些問題非常嚴重，人們卻好像看不到？為什麼大家只能在下游危機處理，而不能從上游解決問題？想打破這個現況，你需要先跨越三大心理障礙。

【你問對問題了嗎？】

用 A 3 表格解決問題

「我們想要解決的問題到底是什麼？」許多人急於解決問題，而忽略了這點。界定對的問題，並搭配一張 A 3 報告表格，能幫助你更順利地解決一個又一個的問題。

| 編輯部報告 |

【編輯部報告】

現在就是那個時刻

隨著疫情趨緩，公司現在有一個重要的課題：這個疫情如何改變了公司和員工的關係？接下來如何和員工攜手再出發？

| 世界企業案例 |

【瑞典燕麥奶公司歐特力執行長彼得森】

不只賣東西，還要改變世界

從小眾市場切入、鎖定年輕消費者，又帶點幽默元素，彼得森用與眾不同的行銷策略，讓這家成立二十六年的燕麥奶公司，從瑞典的小眾品牌，蛻變成全球知名的生活形態品牌。

【日本豐田汽車】

動盪中維持營業黑字的秘密

二〇〇八年的雷曼金融危機，曾經讓豐田汽車創下了四千億日圓的財務赤字。記取慘痛的教訓，當新冠肺炎疫情蔓延全球，豐田採取了哪兩個不同做法，讓公司仍然維持獲利？

| 大師專欄 |

【國際品牌大師-林斯壯 Martin Lindstrom】

讓顧客記得你一輩子的方法

在大家都需要幫助的時候，你所伸出的援手可以翻轉情況。在艱困的時局，你有機會和顧客建立一輩子不動搖的關係。

【沃頓商學院教授-布雷格曼 Peter Bregman】

你願意說出刺耳的真相嗎？

不說破問題以免惹麻煩？要有團隊精神就別管其他部門的事？事實上，許多公司能夠成功的關鍵在於，擁有勇氣。

| 國際專訪 |

【專訪密西根大學商學院教授厄瑞奇 Dave Ulrich】

成為在市場裡成功的組織

優秀的人資長之所以具有影響力，是因為他們不談論人力資源。

他們討論的是：「我們的顧客是誰？」「公司正努力解決的問題是什麼？」

| 新書新知 |

【一邊探索，一邊開拓】

不敗企業必備的兩個商業模式

蘋果公司、宜家家居等頂尖企業的商業模式，讓它們在激烈的競爭中，依然穩坐產業龍頭地位。

風靡全球的「商業模式圖」創始者奧斯瓦德，再度推出新作，教你決定哪些才是適合公司的商業模式。

【用最短距離達成目標】

再懶散也做得到的 P D C A

你總是擔心無法達成目標，或是容易中途就放棄？不妨試著運用「懶散人的 P D C A」，從選擇自己能贏的事情開始，一步步完成目標。

| 世界級智慧 |

【小心！你避開了嗎？】

顧客體驗的四大陷阱

公司為了滿足忠實顧客，忽略了其他的顧客？公司在要求顧客提供回饋之前，沒有考慮他之前的體驗？想要提升顧客體驗，你必須避免掉入這些陷阱。

| CEO Talk |

【遠傳電信公司總經理井琪】

不要讓轉型成為國王的新衣

數位科技崛起，5G時代來臨，為電信產業帶來了巨大的挑戰與機會，二〇一八年，曾在AT&T工作二十三年的井琪加入遠傳，擔負起推動遠傳突破轉型的重任。過程中，她加入了哪些東西，又拆掉了哪些東西？

| 顧問區 |

【前中國文化大學國際企業管理研究所兼任教師朱承平 / 主答】

該單獨面試，還是團體面試？

許多企業希望藉由面試找到好人才，與其想透過面試找到「最好的」人才，不如透過面試，找到「最適合」公司的人才。

| BCG洞見 |

【BCG洞見】

百年航空公司，變身數位資優生

從機票、地面，到空中服務，身處於高度依賴數據的航空產業，今年一百歲的荷蘭皇家航空，如何進行數位變革？

| 你知道嗎？ |

抓住危機之後的機會

疫情過後的世界會是什麼樣子？哪些情況只是一時的？哪些事物又會永遠改變了？

| 新創事業 |

【聯捷創新公司】

成為你專屬的行程助理

它就像是你的助理，在你開車時幫忙查詢路況、回覆訊息，Omnie提供一站式的服務，也讓行車更安全。

| 個人管理 |

【個人管理】

消除倦怠，靠自己

面對工作與生活中的種種壓力，想避免讓自己感到筋疲力盡，你不需要擁有夢幻工作，只需要找時間照顧一下自己、做些可以消除疲勞的事，讓自己覺得生活有目標與意義。

持久改變的三個關鍵

明明知道拖延是壞習慣，卻總是改不了；知道應該傾聽對方，但每次都忍不住打斷他。為什麼要做出改變這麼難？

| 各單位請注意 |

【熱門話題】

對的時機，打中對的痛點

為什麼有些公司能不斷創新與成長，關鍵之一往往是，他們在恰當的時機推出新功能或服務，抓住了顧客的心。

【創新創業】

將兒童麥片穿上大人衣服

「魔法湯匙」將自己定位為，大人版的穀類麥片早餐，既有孩子們吃早餐麥片的樂趣元素，又有大人們重視的健康因子，擄獲大批忠誠顧客的心。

【顧客服務】

發揮同理心，讓顧客滿意

從電子商務起家，一路擴展到連鎖超市、影音串流、實體書店，亞馬遜 (Amazon) 在顧客服務上有哪些秘訣？答案是，公司運用了情緒智商。

【創新策略】

創新公司的五大特徵

大部分的公司都了解，要在財務面獲得成功，創新是很重要的。此外，將近一半的消費者在做購買決定時，產品與服務是否創新，也是他們很重視的考量標準。

【危機管理】

釋放員工的負面情緒

疫情或是天災這樣的危機，會讓組織中存在著騷動不安，因為匯聚了三種混亂。首先，大家的例行生活被打亂了；其次，原本的工作內容也被打亂了；最後，擔心自己會不會連工作都不保。

| 全球看板 |

後疫情時代的贏家

給二〇二〇年的畢業生

除了外送還能做什麼？

網路使用經驗再升級

管理大師韓第談領導