

## 當期雜誌目錄>>409期

### | 焦點企劃 |

【賣成果，不是賣產品】

### 如何成為顧客心中的首選

在產業界線模糊的今天，想在茫茫商品大海中，成為顧客心中的首選，公司必須針對一個關鍵問題，提出一個獨特觀點。公司要做到哪四個步驟，才能給顧客一個「好成果」，而不只是提供一個「好產品」？

【攻佔顧客心】

### 首選品牌的八個共通點

焦點擊中到有點瘋狂，先在一個市場站穩腳步；讓顧客了解，你不是來賣東西，而是來解決問題。想成為首選品牌，你必須做好哪八件事？

【別再和顧客當最熟悉的陌生人】

### 拉近你和顧客的五個方法

試著用顧客生活的方式過一個星期；看看顧客在買你的產品時，會經過什麼過程。成功的企業，如何找出顧客的需求，不再和顧客當最熟悉的陌生人？

### | 編輯部報告 |

【編輯部報告】

### 我聽到你說.....

有一次我有一個機會，陪同一位跨國企業退休的高階主管，到一家公司開策略會議。我原本期待，這位主管會提出精闢的建議，但是一整天下來，我發現他說最多的句子時：「我聽到了.....」、「從剛才.....我的理解.....」。

### | 世界企業案例 |

【酒精氣泡水品牌白爪 ( WhiteClaw )】

### 異軍突起的酒精飲料新霸主

抓住健康新趨勢，打破男性喝啤酒，女性喝低酒精甜味飲料的印象，白爪的中性行銷和低熱量訴求，讓它成為席捲美國的新文化現象。

【八十年老字號品牌青山眼鏡】

### 防疫眼鏡，幫世界擺脫疫情

在新冠肺炎還看不到終點的今天，市場上出現了許多新需求。為了幫助站在前線的醫護人員，對抗棘手的疫情，青山眼鏡做了什麼令眾人「跌破眼鏡」的事情？

## | 大師專欄 |

【國際品牌大師-林斯壯 Martin Lindstrom】

### 照顧你最重要的資產：員工

當全世界受到疫情影響，準備緊急迫降，你會先看公司的財務狀況，還是會先照顧好你的團隊？

【沃頓商學院教授-布雷格曼 Peter Bregman】

### 會議最大的殺手

簡報時，大家不是放空，就是開始找投影片中的漏洞。為什麼越是精心準備簡報，反而越容易失敗？

## | 國際專訪 |

【專訪貝恩公司策略領導人祖克 Chris Zook】

### 後疫情時代的三個功課

全球與產業環境的巨變、科技爆炸性的成長，帶來了超級競爭者，許多過去可行的做法正被快速淘汰。動盪時代中，企業有哪三個重要功課？

## | 新書新知 |

【反思性探詢】

### 教練那個人，不是教練那個問題

許多人在教練時不斷想：「我要如何問對的問題？」事實上，教練的重點在人，不在問題。教練時，仔細傾聽對方，重述他說的話，能幫助他更了解問題的全貌，產生有效的正面改變。

【找到四千億日圓的空白市場】

### 職人服飾把工作服變熱賣商品

在疫情肆虐、消費稅增加的景氣寒冬中，曾獲選為二〇一九年日本暢銷商品第一名的職人服飾，卻持續逆勢成長，店面數量超越優衣庫。公司成功經營的背後，隱藏著哪些秘訣？

## | 世界級智慧 |

【別再被誤導了！】

## 向公司內的負面訊息說「不」

團隊覺得，在這個市場我們一定沒有機會；主管認為，顧客一定會信任我們，這個計畫沒問題.....。若放任這些誤導人的負面訊息，在公司中流竄，會影響工作氛圍，甚至綁住公司成長的腳步。

### | BCG洞見 |

【BCG洞見】

## 五個做法，用團隊的力量推動轉型

想要成功推動公司轉型，公司必須先界定幾個簡單，且可衡量的要素。哪五個要素可以集結公司所有人的力量，作為組織轉型的後盾？

### | CEO Talk |

【Shopline共同創辦人暨營運長劉煦怡】

## 永遠記得顧客是誰

「讓完全不懂科技的人，也可以做到網路生意」，從這個初衷出發，Shopline迅速拓展到七個亞洲城市，成為亞太地區最大的開店平台之一。創業過程中，劉煦怡曾面臨哪些艱難的決定？有哪些學習？

### | 顧問區 |

【悅智全球顧問公司顧問暨事業長游森楨 / 主答】

## 變動環境，如何規劃年度目標？

一場新冠肺炎疫情，打亂了我們公司今年的計畫，有一些目標也沒有達成。隨著第四季到來，公司準備要開始進行明年的目標設定與規劃。面對這樣變動的環境，在設定明年的年度目標時，應該多考慮什麼？

### | 新創事業 |

【愛碼市智能科技公司】

## 打造旅途之中的解決方案

掃描QRcode就看到中文版菜單，回飯店後APP推播明天附近的活動。愛碼市如何提供旅客，旅途之中的解決方案？

## | 個人管理 |

【個人管理】

### 時間管理不只是自己的事

作為一位忙碌的主管，你是不是總覺得時間不夠用？你嘗試各種做法來管理時間，但不論是哪一種，效果似乎都沒有想像中來得好。

### 高EQ的人會做哪些事情？

為什麼有些人總是能得到他們想要的，同時又讓人覺得很欣賞？他們有什麼特質？

## | 你知道嗎 |

【你知道嗎】

### 以寵物為尊的商機

咖啡製造公司跟獸醫院之間有什麼共同點？

## | 各單位請注意 |

【熱門話題】

### 動盪世代，企業應該優先做什麼

策略專家奎阮惠 (Quy Nguyen Huy)建議企業做好以下四件事，才能在充滿變數的環境中生存。

【企業文化】

### 用企業文化釋放員工能力

企業文化的精髓：公司做事的真正風格。換句話說，企業文化是，公司裡大家都認同的事情。

【變革轉型】

### 傳統企業來到共享經濟時代

對於製造與販售產品的傳統產業而言，在共享經濟的新時代，如何繼續保有競爭力？

【顧客服務】

### 顧客生氣了該怎麼辦

「這是我第二次買到瑕疵品，我要客訴！」、「等了五十分鐘我的餐點還沒送來，請你們店長出來！」面對盛怒中的顧客，再有經驗的主管也可能突然不知道該如何應對。

【創新策略】

## 向創新資優生取經

「要如何更創新？」是許多領導人想問的問題，特別是在今天多變的時代，許多人都想要找出能為公司創造更多利潤的大膽創新。

### | 全球看板 |

讓顧客發聲的紅毛衣

隔著口罩，仍看見笑臉

在 I G 上賣東西

找到公司的「希望別針」

去一次公園，快樂四小時