

## 焦點企劃

### 40 提高B2B銷售力

企業的銷售人員，醒醒吧！銷售的本質已經和過去完全不同了。特別是在對企業客戶的B2B銷售裡，必須採取不同策略，來服務需求各不相同的客戶。

### 54 找出你的銷售殺手

小心，業務員的產品知識不足，和拜訪頻率的拿捏失當，正是破壞客戶銷售經驗的兩大殺手。

### 58 如何推動關鍵客戶管理

透過有效的關鍵客戶管理，企業通常能夠因此提高營收與獲利。關鍵客戶管理該注意些什麼？



## 世界級

### 68 焦點人物/耐飛利網路租片公司創辦人海斯汀 一切都是為了讓你滿意

把顧客的麻煩和痛苦拿掉，並提供更多自主權，耐飛利網路租片公司，成功打敗傳統DVD出租店，成為新霸主。



### 76 借鏡日本/青木西服 打造企業戰士的戰鬥服

在青木西服所掀起的西裝流通革命下，從星期一到星期五，上班族每天都可以換一套西裝。

### 82 創新事業/喬氏連鎖超市 「折扣」不該輕易說出口

喬氏連鎖超市不打折，沒有特賣會，不收上架費，它不遵守業界通則，卻贏得了顧客的喜愛。



## 焦點話題

### 32 學習鈴木一郎的成功習慣

身為美國大聯盟第一位連續十年，每年擊出兩百支安打的選手，他的成功秘訣是什麼？

## 沃頓在線

100 答案就在檢核表裡

## My EMBA

30 閱讀，讓你不一樣

## 觀點

122 強化企業內的高峰體驗

## 人力資源

134 績效面談要注意的事

136 計畫一六八小時

## 53 數字看管理

138 博覽區



## 管理集短篇

- 8 小，不見得會輸
- 10 好名聲的墜落
- 12 創業最重要的一件事
- 13 一切都在掌控中
- 15 網路特賣會，賣賣賣
- 18 一條創新路
- 19 留住好人才的最有效方法

## 你知道嗎

- 99 給顧客想要的
- 111 小心數據的陷阱
- 133 徵調顧客當行銷



P. 22

P. 104

## 專訪

### 22 大師專訪/高階主管教練葛史密斯 改變對自己的定義

全球最知名的高階主管教練葛史密斯指出，企業主管想要成為更好的領導人，光是改變行為是不夠的，還應該改變對自己的認知。

## 觀念話題

### 88 善用壓力，化衝突為成長

第四季，正是年度會議展開的時刻。高階主管應該善用壓力，將衝突、異議與爭論，化為公司進步的動力。

## 專訪

### 104 CEO Talk/住商不動產董事長吳耀焜 管最大的事和最小的事

他在經歷事業風暴後，體悟到什麼人生功課和管理啟示？他如何在大陸艱苦的市場環境下，堅持不放棄，終於開創出新的局面？

## 新書新知

### 112 時間真的是門好生意

時間就是金錢，誰能在產品中加入時間的價值，或幫助顧客節省時間，誰就能在眾多競爭者中脫穎而出。

## 顧問區

### 124 黃金階梯知識行銷公司董事長張德明/主管 策略規劃應避免的錯誤

要讓策略規劃會議發揮最大成效，有哪些關鍵點是我們必須注意的？