

WOW

Win Over the World 台灣企業成為世界贏家之道

進入21世紀，台灣企業除了要面對加入WTO所帶來的衝擊外，
還要讓自己的企業能夠屹立不搖長存下去，
除此之外，如何達到WOW是最新研究的課題。

戴安·英曼◎著

企業名著 48

WOW

—Win Over the World—

台灣企業成為世界贏家之道

戴安·英曼◎著

企業名著48

WOW : Win Over the World

——台灣企業成為世界贏家之道

2000年9月初版

定價：新臺幣220元

有著作權・翻印必究

Printed in Taiwan.

著 者 戴安・英曼
發行人 劉國瑞

出版者 聯經出版事業公司
臺北市忠孝東路四段555號
電 話：23620308・27627429
發行所：台北縣汐止市大同路一段367號
發行電 話：26418661
郵政劃撥帳戶第0100559-3號
郵撥電 話：26418662
印刷者 世和印製企業有限公司

責任編輯 方清河
封面設計 王振宇

行政院新聞局出版事業登記證局版臺業字第0130號

本書如有缺頁，破損，倒裝請寄回發行所更換。
<http://www.udngroup.com.tw/linkingp>
e-mail:linkingp@ms9.hinet.net

ISBN 957-08-2130-2(平裝)

國家圖書館出版品預行編目資料

WOW：台灣企業成為世界贏家之道 /

戴安·英曼著．--初版．

--臺北市：聯經，2000年

面；公分．--(企業名著；48)

ISBN 957-08-2130-2(平裝)

I. 電子商業

490.29

89011747

自序

當網路(Internet)在20世紀末的美國興起後，透過網路快速和方便的通路，為美國企業帶來了今天更寬廣的顧客服務空間，繼之也為美國企業奠定了顛覆21世紀國際商場的實力，並讓美國企業得意的吶喊出世紀的新主張！

如果你要問，什麼是下個世紀的新主張？我想美國微軟公司董事長比爾·蓋茲(Bill Gates)所說的一段話，是極好的一個回答。蓋茲先生說：「當電腦和網際網路的使用者，超越過臨界點時，一個新的數位『服務』世界將會出現。在這個新的數位服務世界裡，企業將必須藉由高科技(High-tech)，去碰觸顧客(High-touch Customers)；為顧客做到更滿意的個人服務(Personal Service)。」

網路目前雖不能說是已完全改寫了美國人的生活，但卻也不得不承認網路已將過去的美國人生活給改寫了大半。過去一早起床，對你說「早安，今天」這句話的，恐

怕是電視裡的新聞主播。而在21世紀裡，「早安，今天」這句話已不再是電視新聞主播的專利了。隨著Internet(網際網路)的急速發展，在美國，現在大多數人一清早起床，已不再是扭開電視收看晨間新聞；而是打開電腦，快速蒐尋各自要找的資訊。沒人會再浪費時間守在電視前「等待」要看的新聞。就以我的外甥來說，現在一早起床的第一件事，就是鑽進www.yahoo.com或是www.weather.com的網站去瞧瞧今天的天候如何；比昨天該多穿件還是該少穿件衣服呢？需要帶雨具嗎？只在幾秒鐘內，他自己就搞定這一切了；對我這個職業婦女來說，可真是省了不少事，因為在過去我不僅手中需要沖著咖啡、煎著蛋、烤著麵包，同時耳朵還非得豎得直直的，留意著收音機或電視機裡所播報的今日氣象。外子也不遜色，剛起床我就找不著他的人影，不用說鐵定是在書房跳上www.schwab.com(嘉信證券)去啦！自從有了這家企業的dot.com作為外子的投資顧問後，外子現在的投資決策可是經常射中紅心，讓我們的家庭經濟也跟著步步高升了。

「網路正快步的走入我們的生活，網路正急速的在改寫經濟的歷史」，這不是美國企業的廣告詞兒，也不是記者筆下的危言聳聽；這是個事實。從本書中的實例，你將可以親身感受這個事實的進展速度與橫跨範圍，是你無法以過去的思維去想像得到的。所以思科公司(Cisco)資訊長彼得·蘇費克(Peter Solvik)訪台時才會說：「台灣若不

擁抱網路，將在未來十年喪失競爭力。」

這一波在美國引爆的B與C(企業與消費者)間所交錯形成的各式電子商務，已迅速將世界經濟帶入了新紀元的新競爭中；在這場「完全開放與完全競爭」的網路大戰中，誰將會是贏家？誰將會是e泡沫？端視誰能藉由網路去造就一個完全消費者化與個人化的經營型態。因此，美國企業今天已提出警告：「在21世紀裡，如果沒有滿意的顧客，沒有企業能存活……。未來一家企業要藉著dot.com、或者是dot.net，去做比過去更多的事，好讓顧客滿意，讓顧客能對企業忠誠。」

目前電子商務在台灣正處於開始「燒」的情勢，在人云亦云的環境下，許多企業紛紛將電子商務與科技技術畫上了一個等號，而忽略了隱藏在科技技術下真正能使電子商務成功發展的那塊重要基石——「顧客服務」。這對台灣欲快速發展為電子商務之國，是個極其危險的思維模式；因為如果台灣的企業或政府網站，在建置與行進過程裡，未能處處以服務顧客、服務人民為考量基礎，那麼所建成的網站，斬釘截鐵的可以告訴你，它將是廢物一座，甯想在開放的網路市場上與人競爭。

過去台灣的企業與政府，已經因「不知不懂」的心態去介入新興事務，賠了巨資、失了利基。在這波由美國主導上演的電子商務席捲全球的時刻裡，台灣的企業與政府要是不多費點兒神，先去進一步研究及加強了解，為何在

美國的企業與政府組織裡，要用E-Commerce的話；那台灣這次賠上的，可能會是難以計價的巨資哩！

今天美國的企業與政府組織之所以如火如荼的走在「雙軌並列」的虛實空間，說穿了，其最終目的只有一個，就是要讓美國的消費者與美國的人民感到更為滿意；或者可說是讓世界各處的消費者都對他們感到滿意。

當你清楚了解電子商務是因何跨入21世紀時，你要在數位時代裡競爭，就不是件難事了；在e世紀中，企業要如何在顧客的指縫間求生存？如何得到顧客口中的驚嘆——WOW(哇)？台灣的企業與政府，要如何進入贏在世界的新格局？而身為顧客(消費者)的你、我，又該如何在電子商務中保全與享受權益？在這本書中，正有答案在等著您吶！

戴安·英曼

目次

自序 →i

世紀新主張：台灣企業如何進入WOW →1

閉門自省

一個自認「天下我獨老」的故事 →7

一個自認「天下我獨好」的故事 →11

一個自認「天下我獨尊」的故事 →13

一個自認「天下我獨行」的故事 →19

一個自認「天下我獨贏」的故事 →25

「閉門自省」故事總結 →31

改頭換面

抓出問題 →37

靜思改造 →45

防震課程 →47

一網見千禧

美國航空的www天空 →67

全網半網大對決 →79

魚兒網中游 →85

虛實戰略絕學 →91

穿越時空的世紀大戰 →101

一「念」之間 →111

廣開「方便」門 →119

保命上策 →125

快樂逍遙遊 →129

海枯石爛「情」不移 →133

迎向E世紀

維多利亞女王的秘密 →143

網路貨車「服務」到家 →159

應有盡有的Virtual Mall →169

世紀新主張

台灣企業如何進入WOW

什麼是21世紀的世紀新主張？台灣企業如何進入WOW？

贏得服務遊戲，是世紀的新主張。

贏得服務遊戲，是台灣企業進入WOW(Win Over the World)的唯一門徑。

今天顧客已經傳遞給企業一個很清楚的訊息；就是「給我一個比較快速、比較好、比較方便、比較舒適、比較便宜，能迎合我真正需求的購買環境。」

❖ 如何贏得「服務」的這場世紀遊戲？

請台灣的企業老闆，緊抓住下列的五項原則：

1. 把顧客當作是你公司的一部分，不要把顧客從你的企業內部分離出去。
2. 選擇、訓練、獎勵在你企業裡的那群員工；因為，他們能為你的企業傳遞出服務的品質。
3. 對那些在密室裡(電子商務城堡內)工作、和在第一線上(顧客服務中心)的人，多付出一些關心與注意。
4. 盡量試著去挖出顧客的期望與需要，再透過一貫化的工作流程去無縫隙的滿足顧客。
5. 將「服務」發展成企業的文化；你唯有透過企業的文化，才能去有效的建立起服務的品質。因為你這位企業經營者，是不可能出現在每一筆交易場合的啊！

❖ 若你的企業能贏得這場「服務」的世紀遊戲，得到的回報將是什麼呢？

1. 顧客會對你正在經營的企業，產生出比較強的忠誠之

心。

2. 顧客會做比較多次的重複購買。
3. 你的企業將面對比較少的價格大戰。
4. 你的企業能在市場上享有較高的產品價格，但卻不會影響在市場上的占有率。
5. 你能夠以較同業競爭者為低的市場成本，去經營你的企業。
6. 你的企業將能夠持續獲得在市場占有率的增長。

❖ 贏得這場服務的世紀遊戲，「秘訣」是：好的管理，將使遊戲結果變得不同。

你的企業要想能在21世紀裡活下去，你就必須去思考——如何使好品質的顧客服務，在你的企業裡生根、發芽、開花、結果？如何使你的企業，能得到顧客一輩子的忠誠？

知道世紀的新主張後，如果我說，大部分的台灣企業在2000年後，要進入WOW (Win Over the World 世界贏家)，可能不是一件容易的事，也許很多台灣企業老闆會頗不服氣。現在，讓我們來快速檢測一下你的企業，你這位老闆就知道為什麼我會這麼說？為什麼在你的企業裡，真的需要擁有這本書吶！

現在，請你去調查出下面問題的答案：

1. 從員工面調查

目前在你企業裡屬於邊界層(邊界層是指：企業裡所有和顧客會碰觸到的部門、或是工作人員)的員工是否清楚知道，為什麼要傳遞高品質的顧客服務給顧客？邊界層的員工，目前是否有發自內心，「主動」的為企業去留住現有的顧客？邊界層的員工，是否正以積極的態度在服務著顧客呢？

2. 從顧客面調查

和你企業往來的那些顧客，是否已經從你的企業處，接收到了高品質的顧客服務？他們的滿意度是如何呢？

3. 從經營管理面調查

你企業內的用人原則，是否以天生具有服務人格者為「聘雇」人選的第一考量要件呢？在你的企業裡，是否有一套教導你的員工們如何去做好顧客服務的策略辦法？你的企業組織裡，是否已經有「一貫化」的顧客服務流程在那兒運轉著？

答案如何？現在你應該知道我說你的企業在新世紀裡要進入WOW比進入WTO還要困難多多，此話不假吧！你現在是否決定好，要即刻在你的企業裡做些能改變2000年後厄運的事呢？如果答案是「YES」；那麼讓我們現在一起跨出改頭換面的第一步吧！看看接下來的這些美國實例，先「閉門自省」一番。

✧ 閉門自省 ✧

為什麼有些公司能在即將垮台時，又得以戲劇化的起死回生、反敗為勝？

為什麼有些公司能活到百歲之上，而有些公司卻是曇花一現？

為什麼有些公司的股票，一路上飆，而有些企業的紅利卻大幅縮水？

為什麼有些公司能化危機為利基，讓企業更上層樓，而有些公司卻是在危機中一蹶不振，永無翻身之日呢？

在這裡，讓我們來共同分享些資訊；看看美國的企業，在面對困境時，如何想出計謀？如何脫困？美國的企業，又如何能老兵不死活到現在，還繼續摩拳擦掌準備廝殺於新的世紀？

當你和你的企業，參與21世紀的無國界經濟大戰時，是必須精通下面這些智識的咧！

一個自認

「天下我獨老」的故事

七、八年前，一位餐廳老闆的照片出現在波士頓的《先驅報》(*Boston Herald*)上，結果竟使一家有一百年以上歷史的企業，陷身於岌岌可危的困境中。是什麼樣的一幀照片，竟給一家百年老店帶來如此大的殺傷力？

這張被登載出來的照片，是一位在波士頓擁有三家餐廳的老闆，將他的美國運通卡，用手中的屠刀給砍斷了。就這麼一張照片，再配上一篇報導文章，一家企業的混亂就開始上演囉！

這位餐廳老闆在報上大聲抒發對美國運通的不滿，他說：「每當一位顧客在我的餐廳吃完飯，用這塑膠玩藝兒一刷，我就必須付給美國運通一筆不是很小的費用吶！」《先驅報》的故事，引發了巨大的波濤；因為並不只是這位擁有三家餐廳的老闆向美國運通開砲，美國各角落的商家老闆都齊聲的說，他們確實發現美國運通是高傲自大和缺乏彈性。