

# 管理個案評論

## *Management Case Review*

第 1 卷

第 1 期

2010 年

- |  |    |
|--|----|
| <b>神達電腦—綠色圍牆的危機與轉機</b><br>宮大川                | 1  |
| <b>威揚機械—企業危機處理</b><br>吳天方                    | 11 |
| <b>開心冰品咖啡連鎖店 PartI—服務流程管理</b><br>羅文陽、羅應浮、謝堯宏 | 19 |
| <b>Prof. Simon Hwang—尷尬的推薦函</b><br>黃思明、黃蘭茵   | 21 |
| <b>永康榮民醫院—競爭力與顧客關係管理</b><br>趙海倫              | 25 |
| <b>武東實業—e 化策略</b><br>黃玉枝                     | 45 |