

2014-15年度國際扶輪主題
光耀扶輪

台中南門扶輪社

社長：李祐助 秘書：謝慶祥 財務：廖進聰

理事會

李祐助、張國洋、謝慶祥、廖進聰、黃吉隆、朱福民、林耀清
廖俊榮、林丙申、吳為楨、邱啓成、汪世旭、莊賜濱

- | | | |
|------------|------------|---------------|
| * 社務行政：黃吉隆 | * 糾察：邱啓成 | * 職業服務：林啓聖 |
| * 社員：朱福民 | * 節目：吳為楨 | * 扶輪資訊：陳向榮 |
| * 服務計劃：林耀清 | * 出席：汪世旭 | * S T A R：陳榮鏗 |
| * 扶輪基金：廖俊榮 | * 聯誼：莊賜濱 | * R Y E：蔡育偉 |
| * 公共關係：林丙申 | * 健康活力：江輝雄 | * 美學推廣：曾文和 |
| * 金蘭友好：陳榮鏗 | * 膳食：湯富淳 | * 職業分類：陳慶榮 |
| * 姊妹社：劉柯成 | * 扶輪家庭：張長信 | * 社員發展：張家強 |
| * 新世代：張廖萬煌 | * 國際服務：劉銖淇 | * 社刊：張國洋 |



R.I.批准：1994年10月31日 授證日期：1995年元月4日 輔導社：台中南區扶輪社 金蘭社：新店碧潭扶輪社 雙子社：大阪大東中央扶輪社



承先·突破



上 遇民國103年八月十九日的第1033次例會，邀請喬友慶博士（中興大學·企業管理副教授），做「We Want ... Loyalty Customer-- Competitive Dynamics Perspective」專題演講。

POLYLON李祐助社長報告，上週理事會討論到最近的出席情形不夠理想，將建立關懷小組聯繫提高出席率。出席是扶輪社員的義務，也是責任。

POLYLON社長恭喜BIOTEK的瑞基海洋生物科技公司，8月14日正式上櫃，當天也是BIOTEK結

今天第1034次例會

2014民國一〇三年八月廿六日【第二十卷·第九期】

節目

專題演講：重返榮耀之揮桿樂趣

主講人：張國洋Copper社友

（元祥金屬工業股份有限公司·財務長）

婚26週年紀念日，成為最好的結婚紀念禮物。當時我在場，見證這份成就，很感動。

DANIEL謝慶祥秘書報告，謝謝PRINTING贈送每位社友台中榮總張繼森醫師「大腸癌～怎樣預防、檢查與治療的最新知識」著作。注意健康的生活已是每位社友現在最應注意的事。

DANIEL秘書預告下週節目邀請COPPER演講揮桿樂趣，以及變更9月2日例會到9月6日（星期六），在BIOTEK社友中科的瑞基公司舉行中秋女賓夕，有表揚小扶輪金



榜題名。

上週有CONCEPT報告台灣扶輪地區擴增為12個區的行動計劃，DOCTOR報告英國行程、RICH報告高爾夫活動、以及LAWYER邀請9月20日光臨兒子的結婚喜宴。



* 例會時間：每星期二下午06:30-08:00
* Mail：rotary.club17@msa.hinet.net

在長榮桂冠酒店3F牡丹廳
www.south-gate.org.tw

* 社館：403台中市西區台灣大道二段181號12F之10
* 電話：04-2329-4202 * 傳真：04-2329-4203



創造忠誠顧客

We Want……Loyal Customer — Competitive Dynamics Perspective



▲喬友慶博士

我在紐約看百老匯歌劇演出，通常是以名氣來決定，但是紐約人會挑選主角，是某位明星來演出某個角色而決定選哪一部歌劇。這在區分「顧客類型」就有了區別。前者交易型的顧客，因為「滿意」而產生顧客忠誠；後者關係型的顧客，因為「信任」而產生顧客忠誠。

7-11便利商店最近因為全家便利商店冰淇淋熱銷而跟進，但是2004年7-11的CityCoffee，全家卻是隔了5年到2009年才有了回應。以前評價競爭對手都是用SWAT、五力分析，這樣的分析已經過時了，現在需要動態競爭研究。

動態競爭理論關注：競爭行動與競爭回應的交互進行，非單一成隊的比較特定公司與競爭對手的關係。趨勢科技曾經在一次被問到競爭對手時說「很高興對手買了法拉利跑車」，因為對手可能因此而多玩樂、疏於工作。問題是在：知道競爭對手買什麼車嗎？其實有沒有回應才是重點。

競爭是有特質的，例如，市場共同性有高有低，資源有相似性也有高有低。一個方型與三角形圖表，可以明顯地表示重疊性的大小。

察覺競爭行為因子，要有行動與回應。行動可能是祕密的，像振鋒公司和逢甲大學的合作，並沒有



▲喬友慶博士演講：We Want……Loyal Customer創造忠誠顧客

上 週民國103年8月19日的第1033次例會，邀請喬友慶博士做「We Want……Loyal Customer-- Competitive Dynamics Perspective」專題演講。

LOBSANG介紹演講人喬友慶博士，是我在中興大學EMBA課程的老師，他是「動態競爭」這門課的專家。他曾經在88年時榮獲中華扶輪教育獎學金，因此對扶輪社熟悉，我邀請他立刻就答應。我把他的講題嘗試翻譯為「創造忠誠顧客」，是否正確我們一起來聽講。



▲LOBSANG介紹演講人

喬友慶老師說，我是埔里人，國中畢業考上僑光商專，然後再讀逢甲大學、彰化師範大學，後來因

為想攻讀商業教育，加上父親年齡逐漸增加，想回家鄉就近接觸，考上暨南大學博士班，但是開學前一天1999年9月21日大地震，學校倒了，唸不成，因為想商業教育應該在都市的機會比較大，又考上台北政大博士班，畢業後考上公費留學維吉尼亞大學，在這裏接觸到台灣沒有的「動態競爭理論」，創始人是美國管理學院院士陳明哲，也是華人，目前只有中興大學有開這門課。

以前大家都從產品的品質、價格，創造出顧客滿意，來贏得「顧客忠誠」，後來再融入價格合理性因素，來贏得「顧客忠誠」。



台中南門扶輪社 2014-15年度 8月份理事會

時間：中華民國103年8月12日（星期二）下午8:20

地點：長榮桂冠酒店3F牡丹廳

主席：李祐助

出席：張國洋、謝慶祥、黃吉隆、廖進聰、林耀清、朱福民、林丙申、廖俊榮、莊賜濱。

列席：陳重光、陳向榮、陳棋釗、廖光亮、林永成、湯富淳、林洽鑫、陳潤松。

議題：

一、七月份財務報表報告

說明：請財務Power報告。

決議：通過7月份財務報表，並商請擔任C.P.A財務顧問。

二、日本大阪大東中央社來訪參加本社授證事宜。

說明：請國際主委Docotr報告(社長代理報告)

決議：日本大阪大東中央社來訪約10-13人，預計行程11/10到達台北並遊玩住一晚，11/11參加本社授證及需請社內安排台中住宿，11/12分兩組(部份大東社社友返國，部份社友留在台灣約2天)，故尚請國際主委Docotr協助安排接待人員及大東社住宿地點。

三、Rambo社友提出退社申請事宜。

說明：請社長Polylon報告。

決議：因Rambo社友身體不適原因，故無法參與社內活動，故同意通過退社申請，於103年7月1日起生效

。待Rambo社友身體康復後，再予以邀請加入南門社，尚請社友持續多多關懷。

四、南門社名牌重新製作事宜。

說明：請社長Polylon報告。

決議：同意通知重新製作，商請 CIS主委David協助規畫設計名牌。

五、台中市1-6分區聯合舉辦跨年晚會事宜-日期12月31日(三)

說明：請社長Polylon報告。

決議：不與台中市1-6分區聯合舉辦跨年晚會，由本社自行舉辦。商請社長與秘書於社秘聯誼會中，再向助理總監David、副秘長Carbon、1-6分區各社社長、秘書謝絕邀請聯合舉辦。本社舉辦的地點另外找尋。

臨時動議：

1、例會歡喜紅箱摸彩事宜。

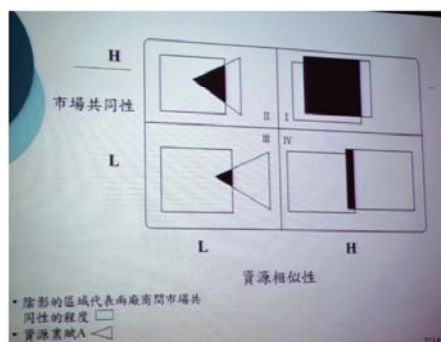
說明：例會歡喜紅箱原屬意「投歡喜小錢、分享歡喜好事」，累計摸彩金後待下次例會時供摸彩，以增加例會氣氛會較歡樂，也增加例會出席率。

決議：社友分享歡喜好事，歡喜紅箱金額降低(不限金額，但不需千元大鈔)，以免失去歡喜分享意義，待金額累計後，再提供禮卷摸彩(不要用現金)。

2、提升社友出席率事宜。

決議：1、請秘書處每星期公布社友個人出席率。

2、編列關懷小組。



公開是祕密進行。回應有的很明顯，有的很低調，通常容易回應的比較沒什麼效果。

競爭有發動者、也有防禦者，競爭可能因資源、規模而產生不對稱性，合作有時可能是聯合次要對手、打擊主要對手。像全家聯合萊爾富進行洗衣服業務，打擊的是7-11。競爭對手可能規模一樣，但是不一樣的規模也可能是對手。

詢問不同主管找競爭對手，如果主管的認知不同，開起會來可能沒有共同焦點，這樣的會議無法對症下藥，可能白忙一場，也可能只是孤芳自賞、或是杞人憂天、處在

虛無飄渺狀態。

喬友慶老師用矩陣圖分析：競爭者、自我評分、顧客、主管與員工，喬老師挑出太太的生產經驗，舉新亞東婦產科對小孩照顧讓人滿意，給予稱讚，是口碑宣傳。關係型顧客因為信任，20%的顧客群卻能帶來80%的營收，這種忠誠客戶，必須去創造。

喬友慶博士演講後，社友提出問題：請教如何判斷高、低？如何利用數據尋找？



張光瑤前總監談地區增加

* CP CONCEPT前總監上週告訴社友，台灣的扶輪地區正在醞釀由7個地區擴增為12個地區，先向大家報告估算中的情況。

CP CONCEPT說：前總監協會將這件工作交給我協調，因為RI社長Gary黃努力推動增加新社友，也為台灣增加擔任RI理事的機會努力。估計：3520會分成3個地區，3480會分成2個地區，3450分成2個



地區、3460分成2個地區等等的目標。

RI理事每年產生19位，扣掉RI社長和RI社長當選人還有17位需要推選，以往由全世界34個地帶（Zone）產生，一屆單數Zone擔任、一屆雙數Zone擔任，全世界122萬扶輪社員34個Zone，代表每一個Zone大約3萬5,000人。

以往台灣和日本合併在4B Zone、或是和韓國合併在10B Zone，都必須和日本、韓國輪流產生RI理事，機會比較少，今年台灣可能在社員數增加，因此有機會成為單獨的Zone。

3460地區分為兩個地區可能會是舊台中市分成兩部份，一部份和舊台中海線成為地區，一部份和彰化、南投、太平、大里成為地區。

CONCEPT前總監說，既然此事由我在構想進行，有必要先向南門社說明，免得別人問起時沒有頭緒。



林耀清報告高爾夫

* RICH報告高爾夫八月份月例賽，8月21日上午10點半在南豐球場集合開球，這個月例賽也是社長杯，晚餐將在印月餐廳，社長POLYLON要招待。打球服裝是社長贈送的黃顏色Polo衫。

RICH報告11月23-27日高爾夫海外賽，泰國的行程PACKING已

總監發函鼓勵參加 馬來西亞/沙巴 扶輪地帶研習會

依地區獎勵摘星計劃表—扶輪參與項目 可獲得每位五☆

* 總監賴光雄Jim鼓勵各社，踴躍報名參加2014年扶輪地帶研習會。2014年Kota Kinabalu Rotary Institute, zone 6B, 7A, 10B「扶輪地帶研習會」，將於11月21日至11月23日在馬來西亞沙巴Sutera Harbour Resort舉行，鼓勵各社社員與寶眷們。踴躍報名參加，報名項目如下：

- (1)11月19-20日 地帶總監當選人研習會(GETS)
- (2)11月20日 地帶總監提名人研習會(GNTS)
- (3)11月20日 地帶訓練師研習會(DTTS)
- (4)11月21日 地帶扶輪基金研習會(RRFS)
- (5)11月21日 高爾夫球聯誼賽
- (6)11月21-23日 地帶扶輪研習會(Rotary Institute)

網址www.2014kotakinabalarotaryinstitute.org/，請各社直接線上註冊報名。依地區獎勵摘星計劃表…扶輪參與：第38項…參與(註冊報名)2014年亞洲地帶扶輪研習會(馬來西亞)，每位五☆。

經安排聯繫，機票可以自己買，週四旅行社將向社友說明，也準備收訂金，請踴躍參加。



劉銖淇報告英國旅遊

* DOCTOR報告讓人興奮的英國旅遊，正逐步接近，我和旅行社約在高鐵站又作了進一步的接洽，下週二會來例會詳細說明，歡迎提出各種想法和意見。

王叔榮呈送喜帖

* 上週LAWYER告訴社友，專程帶來兒子黃聖斐9月20日中午



在僑園大飯店的喜帖，呈送給大家。謝謝社友們為了這場喜宴而將英國旅行延後一天出發，大家的光臨，就是給這對新人最好的祝福。

賴仁宗糾察報告

* 上週由EARS做糾察歡喜紅箱，請社友歡喜報告。



下週例會



時間：103年9月6日(星期六) 中秋女賓夕暨9月份慶生會-中科BIOTEK公司