

客製風暴



[客製風暴_下载链接1](#)

著者:安東尼.弗林

出版者:時報文化出版企業股份有限公司

出版时间:2013-10-9

装帧:平装

isbn:9789571358314

我們每個人都是單獨的個體，不是彼此基因的複製。

只要有能力獲得客製化產品，任何人都會想要——

人，天生就是如此。

如果說，大量生產是20世紀的主流，

大量客製生產就是21世紀的主流；

客製化，正完全改變我們做生意的方式。

生而為人，天生就渴望擁有客製化產品。現在，隨著科技的進步，人們可以把握在這世上的時光，以平價的客製化產品，訴說著屬於自己的故事。這個慾望，永遠都不會改變。

由於隨時隨地都能快速上網、便宜的網站設計，加上消費者對於網路購物更有信心以及送貨方式更有效率，大量客製生產的時代已經來臨；這也是有史以來，我們第一次可以享有完全客製化的產品。

當今的客製化，並不是「自己做」（DIY, Do-It-Yourself），而是「自己創造」（CIY, Create-It-Yourself）。也就是說，消費者親自參與製造過程中最有趣的部分，例如：以個人喜好設計圖案、決定食物中的成分，但是所有辛苦的工作，都不必自己動手做，而由客製化公司代勞，加上網路普及、資訊傳輸容易，因此，顧客設計、直接生產、費用平價的客製化得以成真！

從產品樣貌、生產模式到行銷架構，客製化將徹底改變做生意的方式。想投入客製化創業的行列，不妨看看本書中介紹的成功案例：

YouBar客製化能量棒，創業六年、營業額已超過七位數美元。

相片禮品公司Shutterfly，成為世界上第一家市值超過10億美元的客製化企業。

德國正夯的客製化巧克力chocri，是全世界第一家由大型食品公司收購部分股權的客製化食品公司。

Vistaprint實現平價的客製化印刷，市值12億美元。

個人小說（PersonalNOVEL）讓顧客創造個人化小說和童書，書中的主角就是顧客。

Zara請顧客擔任設計師，短短十天就能推出新款式。

臉書（Facebook）的動態消息，就是客製化的個人新聞。

自選的APP構成電腦、手機、iPad的客製化桌面。

此外，本書也介紹各行各業客製化商業模式的成功案例，例如靠早餐麥片做出大事業的mymuesli、自選堅果nuts.com、素食燒烤Veggie Grill、手機／筆電保護套Skinit、運動衫Threadless，都是以客製化成功獲利的新創企業。

這本書，告訴我們客製風暴形成的原因，以及在身在其中的成功致勝之道；這本書，帶領我們深入了解客製化生產將全面影響產品樣貌、生產模式，甚至行銷架構，幫助我們做好準備，迎接客製化時代的來臨！這本書，說明客製化是很高明的經營模式，反映人類長久以來潛藏的慾望；現在，就是客製化創業的大好機會！

作者介紹：

安東尼·弗林（Anthony Flynn）

2006年自南加大商學院畢業之後，與母親艾娃·拜思（Ava

Bise) 共創世界上第一家客製化營養棒公司YouBar。在弗林的經營下，YouBar持續成長，年營業額達七位數，雇用員工三十人，在洛杉磯市區設置八千平方呎的食品廠。弗林經常在電視、電台、報章雜誌受訪，談YouBar與食品客製化。他上過福斯、ABC、烹飪頻道、NBC等數十個電視節目，並接受過《紐約時報》(New York Times)、《早安美國》(Good Morning America)等訪問。此外，弗林經常就客製化如何改變食品產業發表演講，為推行客製化食品的公司提供諮詢服務。

艾蜜莉·弗林·凡卡特 (Emily Flynn Vencat)

哥倫比亞大學巴納德學院 (Barnard College) 英國文學學士，2002年搬到倫敦，擔任倫敦《新聞周刊》(Newsweek) 特派記者五年，負責報導重要的經濟趨勢，包括國際房屋市場、全球奢侈品貿易、全球暖化與環保運動對大企業的影響等。自2006年擔任《新聞周刊》駐倫敦的商業線撰稿人。其後擔任美聯社的專任商業線撰稿人。她曾訪問的商界重要名人包括：維京集團的執行長理查·布蘭森 (Richard Branson)、美體小舖 (Body Shop) 創辦人安妮塔·羅迪克 (Anita Roddick) 等人。

譯者簡介：

張美惠

臺灣大學外文系畢，輔大翻譯研究所肄業，現從事專職翻譯。曾獲梁實秋文學獎譯詩組佳作，譯作《Y染色體：男子漢的本質》獲第三屆吳大猷科普著作獎（翻譯類佳作獎）。譯有《EQ》《綠色EQ》《Wealth 3.0：托佛勒財富革命》《煮一杯咖啡需要多少水？》等書。

目录: 推薦序

為什麼「客製化」將成為今後消費的主流 (元智大學講座教授暨校聘教授 許士軍)

客製經濟大風暴 (政治大學管理科技研究所專任教授 李仁芳)

我們正在見證客製化革命的開端 (LINE台灣辦事處副總經理 陶韻智)

第一部 美國成為客製化王國

第一章 二十一世紀的客製化革命

二十一世紀的工業革命

改寫不智的經營模式

客製化時代的新事業規則

本書的誕生

第二章 大量生產的末日——美國如何成為客製化王國

二十世紀：商品種類大爆炸

長尾理論

一人市場：二十一世紀初走向客製化的轉變

其他產業開始跟進

Levi's的明證

二十一世紀——CIY客製化開始躍居主流

客製化的經濟意義

投資人追求客製化風潮

個案研究：Shutterfly

【客製化的獲利模式】顧客設計，直接生產：Vistaprint／靠早餐麥片做出大事業：my muesli

第三章 客製化世代：為什麼二十一世紀的消費者一切都要客製化

客製化對企業的意義

只要可以客製化，你就會想要

在客製化風潮下成長

客製化生活方式

【客製化的獲利模式】德國正夯的chocri：歐洲的千禧世代也愛客製化／租用客製化：個別化租賃

第四章 選擇的矛盾

選擇的矛盾：數大未必美

克服太多選擇的問題

克服選擇矛盾的規則

1. 絕對不要提供顧客太多選擇／2. 讓顧客可以選擇以成品做為起點

成就感：「我自己做」的現象

個案研究 提供完美選項：Gemvara

【客製化的獲利模式】行為經濟學家丹・艾瑞利的觀點

第五章 本土客製化：客製化業者為何選擇在美國（或顧客所在的地方）生產

美國製造業的未來

節省稅負

個案研究：Zara與Gap之戰

第六章 未來商務：任何時間地點，一切皆可客製化

數位製造

不只是線上與在家，而是隨時隨地

更安靜、環保、友善、有意義

第二部 成為下一個偉大的客製化業者

第七章 創造你的CIY事業

客製化事業的經典案例：戴爾電腦

CIY新創公司經典案例：幾乎零風險的「個人小說」（Personal NOVEL）

七個簡單步驟讓你創立成功的客製化事業

第一步：選擇事業／第二步：與競爭者區隔／第三步：決定你的目標市場／第四步：加入

客製化社群，確保生產方法／第五步：選擇公司名稱，購買網站，正式登記公司／第

六步：建立網站／第七步：！（你甚至不必辭掉正職）

有用的資訊

【客製化的獲利模式】客製化實習：Jamba

Juice／市值約十億美元的客製化公司Shutterfly執行長提供建議／Crushpad：你不必買一個葡萄園，也可以創立自己的葡萄酒標籤

第八章 為現有業務增添CIY元素

1. 免費宣傳

2. 價格提高

3. 免費市調

4. 分食禮品市場

5. 重複購買增加，退貨率降低

6. 強化網路曝光，與顧客建立更有人情味的關係

7. 能夠直接賣給消費者而不會得罪零售商

8. 提高顧客忠誠度

9. 增加銷量

【客製化的獲利模式】客製化堅果：nuts.com／人氣比獲利更重要：CafePress／尊寵

顧客以創造忠誠度：Poquito Mas／輕客製化：Walkers

第九章 客製化的七點啟示

啟示一：在速度、品質與價格上儘管大膽與大量生產的廠商競爭

啟示一的實戰策略

啟示二：提供優異的客服

啟示二的實戰策略

啟示三：保證顧客會對產品滿意，然後再次保證

啟示三的實戰策略

啟示四：不論你的產品是什麼，不要提供顧客太多選擇

啟示四的實戰策略

啟示五：找出打動顧客的情感因素，訴諸那個因素，絕不可直接銷售你的技術

啟示五的實戰策略

啟示六：讓顧客可以輕鬆談論你的公司有多棒

啟示六的實戰策略

啟示七：傾聽顧客的心聲（這是成長的關鍵）

啟示七的實戰策略

【客製化的獲利模式】客製化為何能打動消費者

第十章 客製化行銷

拉式行銷

客製化業者在社交媒體的行銷規則

1.讓顧客擁有自己的設計，這樣他們才會去談論／2.讓顧客可以輕鬆分享他們的設計／3

.在對的社交網站曝光

個案研究：客製化運動衫Threadless

【客製化的獲利模式】以消費經驗的角度來看，大量生產一直是錯的

第十一章 讓你的CIY事業繼續成長

1.持續努力壓低原料與運送成本

2.不要接受拒絕.....

3.但一定要學會說不

4.放手才能成長

5.推出優質的設定軟體（網站工具，讓顧客在網路上創造漂亮、視覺豐富的客製化產品）

6.寫部落格

7.每周舉行願望清單會議

8.放眼全球

9.考慮爭取外部資金以利快速擴充

10.爭取大訂單

【客製化的獲利模式】善用你的貨運公司／投資科技／邁向全球的提醒

後記

延壽

減重

自我表達

商機

全美每年六百億美元的減肥食品產業

過敏與食物不耐症的市場：全美一年二百六十億美元的規模

嬰兒潮世代市場：每年吃掉三百九十億美元的「機能食品」

【客製化的獲利模式】美味又健康：素食燒烤Veggie Grill

註

附錄：全球客製化公司一覽表

圖表索引

．．．．．(收起)

[客製風暴_下载链接1](#)

标签

客制化

商业

趨勢

豆友

行銷

自造者運動

美国

經濟

评论

[客製風暴_下载链接1_](#)

书评

[客製風暴_下载链接1_](#)