負責講者：弋順蘭

組別：第四組

組員姓名與系級所：

陳淳和 經濟學系 劉修汎 護理學系

姚冠宇 工商管理學系 白宛鑫 社會工作學系

柯慧賢 園藝暨景觀學系 林緒清 機械工程學系

弋順蘭講者介紹

|  |  |
| --- | --- |
| 現職 | 台灣屈臣氏個人用品商店股份有限公司  董事總經理 |
| 經歷 | 1993年進入屈臣氏，從助理做起，至今已快30年，為台灣屈臣氏首位女性董事總經理其職涯歷程如下：  商品管銷部處長 (2007.10–2013.11) ->  商品管銷部總監 (2013.12–2016.01) ->  首席營運長 (2016.02–2016.12) ->  總經理 (2017.01–2018.05) ->  董事總經理 (2018.06–迄今) |
| 著作或名言觀點 | 「挑戰自己，永遠要想下一步的行動！」──座右銘  「我覺得不凡時刻，就是在工作裡有追求，這份追求會啟動熱情，帶動滿足與成就。」──心有所追求，便能成就不凡  「我們希望消費者來到屈臣氏，各種不同的需求與立場都可以被擁抱。」──透過同理達到多元包容，發揮影響力對社會有所關懷。  「沒有進步，在原地就是退步。」──消費者行為改變隨之而來的新零售時代，零售產業所面臨的挑戰  「顧客第一」──此為李嘉誠先生親筆匾額，洞察顧客的需求是決勝關鍵。 |
| 網路文章報導或影片網址 | [不分異同，為愛站出來：專訪聯合利華董事總經理何盈德、屈臣氏董事總經理弋順蘭](https://womany.net/read/article/27811)  [「凡是你，皆不凡」平凡已經足夠好，從日常看見自己的美好](https://womany.net/read/article/27768)  [屈臣氏發表超級全零售新概念](https://www.chinatimes.com/newspapers/20200912000152-260204?chdtv)  [刺激國外旅客消費　屈臣氏首推會員跨境累點](https://tw.appledaily.com/property/20190813/JA4MKIHLVMLCL7ABXRND63GZSM/)  [連鎖藥妝龍頭屈臣氏背後你沒看到的事：導入新創服務、奉行O+O](https://meet.bnext.com.tw/articles/view/43962)  [科技彩妝鏡試妝、24小時自助結帳 首家屈臣氏科技店在台北](https://www.businesstoday.com.tw/article/category/80392/post/201804170034)  [小助理變屈臣氏女總座！　陸客退潮她照樣賺](https://finance.ettoday.net/news/1034071#ixzz7LMPpwOCc)  [職場達人－屈臣氏新任總經理 弋順蘭基層做起 靠團隊打天下](https://www.chinatimes.com/newspapers/20170211000241-260210?chdtv)  [松本清、寶雅來勢洶洶！屈臣氏用健康門市、虛擬二樓迎戰，如何保住龍頭地位？](https://www.bnext.com.tw/article/61949/watson-health-store)  [臺灣再生能源發展待突破　屈臣氏等50企業承諾用10%綠電](https://finance.ettoday.net/news/2153010) |
| 其他 | 成果：  1.接棒第一年面對陸客退潮，營收成長5%創五年新高  2.拉大與競爭對手的距離，屈臣氏580間>康是美400間  3.參與環團RE10X10企業綠電倡議，承諾用10%綠電  4.2020年面臨疫情挑戰，O+O消費帶動業績成長10% |