

以系統分析的眼光看問題

以電子情書為例

班級：電商三甲 學號：49655017 姓名：楊千慧 日期：2009/11/30

影片中有一句話我還蠻喜歡的，就是「我聽不見紐約街頭的聲音，只聽見自己的心跳聲」，因為這句話給我的感覺就是，不在乎周遭的人事物，我只要依照著自己的感覺去過屬於自己的生活，我要做我自己的主人，不要被其他人事物所左右。

而影片中最讓我印象深刻的就是，喬和凱薩琳第一次約在餐廳要見面的時候，雖然喬在見面前發現了他的網友就是凱薩琳，原本喬是立刻掉頭就走，但是後來喬還是回到餐廳跟凱薩琳見面，雖然喬沒有告知凱薩琳他的真實身分就是她的網友，這幕我印象還蠻深的。

如果我是凱薩琳，當我在得知喬原來就是自己的網友時，我會立刻甩頭就走，因為喬已經知道我就是他的網友，但卻一直瞞著我，而且還一直扮演著第三者的角色，分析我的網友的想法，這樣會讓我覺得自己像個傻瓜，被耍著玩都不知，就算喬有再難說出口的原因，當下我還是會很生氣。

我站在傳統書店的那一邊，雖然說現在的產業大多都以連鎖自居，但是沒有一步一腳印的往前走，要如何到的了開連鎖店的地位，所以我會建議傳統書店要在逆境中找出一條路，多多收集對方的資訊，了解顧客的需求，從中取得改善的辦法。

看完電子情書後，會發現社會中的殘酷，當有更強勢的競爭對手出現後，如果沒有危機意識的話，那就只能被壓在地上，居於下風，任人宰割，沒有能力反擊，所以要常常更新自己的知識，讓自己可以保持在遇到挫折時有能力去解決困難，而不是遇到問題時深不知覺，也沒有能力去解決問題。

在生活中，常常會像影片中所描述的，當顧客在尋找所需要的東西時，店員卻不知道顧客的需求是什麼。像我之前在 7-11 打工過，而 7-11 所推出的活動幾乎每個禮拜都有新的商品或者是新活動，所以當要推出新的方案時，通常會在執行新方案的前一周至兩周，就會有新的內部期刊，給各個店員看，不管是正職還是工讀生都不例外，當遇到特殊活動、預購、周刊評鑑時，公司還會派人員下來做秘密顧客做店內抽查，當不合格時就會接到組長或老闆的電話，為的就是當顧客有任何需求或問題時，可以在第一時間內滿足顧客的需求，而不是一問三不知，透過這些體制，可以有效的留住顧客群。