

以系統分析的眼光看問題－以電子情書為例

電影一開場從世界地圖拉到美國，再從美國拉到紐約，再從紐約拉近到他們的生活的房子，透露出網路世界之大讓人們少了距離的限制。

決策：

喬的經營策略採用大型連鎖來經營，擁有豐富書籍及良好的閱讀購買環境；而凱薩琳繼承了媽媽的傳統書店，以差異化及鎖定兒童市場為目標。

- 抉擇：

凱薩琳傳統書店面臨喬的連鎖書店的威脅，應該轉變型態；例如：網路行銷、連鎖經營、降價優惠、其他服務等。

- 選擇：

傳統書店受到龐大競爭者的威脅，應該選擇網路行銷，能透過網路來銷售書本，讓即使不是書店周圍的顧客也能購買的本書店的書。

- 管理：

連鎖書店採用整齊及書本分區，讓顧客能更加容易找尋到想要的書本，或是採用電腦去查詢書本資訊。

傳統書店採用一對一銷售，每個顧客進來書店都能跟他們當朋友，一進來就叫你名字，這讓顧客感到溫馨，提供照顧兒童的服務與販售童書，凱薩琳的書本知識，這些是連鎖書店所沒有的。

- 行動：

喬的連鎖經營方式是以大吃小把周圍的書店擊垮成獨裁書店，自然而然就沒有競爭對手，成為商圈上唯一的書店就能有利潤。