

以系統分析的眼光看問題

以電子情書為例

在紐約人文氣息濃厚的上西區，凱薩琳經營一家溫馨的小書店，書店繼承自母親，已有四十年的歷史，是附近街坊生活的一部份。沒想到就在隔街，一家大型的連鎖書店開張，各種折扣、多功能賣場大大危及到小店生意，而大書店的老闆喬自然成為凱薩琳的眼中釘。這也就是典型的傳統店與大型連鎖店的競爭。

他們原以為已找到人生伴侶，雖然兩人白天時時鬥法，但卻是夜深人靜時電子郵件的最佳筆友。兩人在電腦中互通心事時，殊不知對方就是死對頭。

紐約早晨的場景，讓我印象深刻，金黃色的顏色，鳥兒吱吱叫，這也代表著新的一天的開始。

傳統小書店與大型連鎖書店，我會站在大型連鎖書店，它提供多功能賣場，以及多元化的選擇，價格也遠比傳統書店來的便宜。雖然大型連鎖店有它誘人的優勢在，但還是遠不及傳統小書店的親切、溫馨，還記得凱薩琳有說過一段話讓我印象深刻，她說：「或許也沒有人會記的我，但是至少會有一部份人記得我媽。」即使大的像遊樂場，賣大量的書，但不會有人會記的喬，只記得凱薩琳她媽，因為她人很好，所以我認為即使連鎖化，也要不忘傳統小書店的那份熱情及感情，加強服務品質，讓顧客即使來到這也會感受到那份溫馨熱情。

決策、抉擇、選擇、管理、行動，不時在我們的生活中上演著，然而在這部電影中也是，凱薩琳最後決策事關店、喬在抉擇是否要告訴凱薩琳真相、喬選擇了凱薩琳，而喬也付諸行動去示好，一個決策、一個選擇，改變了你我，改變了大家。