6/14 課後心得 B10308055 傅詠祺

在收集數據的工具、系統越來越成熟和普及下，以及工具可以收集客人消費行為的各方面資料，從中可分析出更多訊息，實體店面結合大數據分析已成為一個大趨勢。利用這些數據創將造更多產品附加價值及商機，令店家更知道要如何改善通路、不同的分店的商品行銷方式、商品擺放可以針對性的作出決策，而店面內部資料可結合外部環境進行分析從而找到更適合的行銷方式，就像是POS、ERP、CRM等系統作結合交叉分析，可以更有助店家的營運，提早發現危機或風險，並找出更適合的發展方向。

我想到一些服務業也有在利用大數據來提升客服品質，現在電話客服與門市都會進行錄音，或是線上客服也會收集客人所打的關鍵字，從而改善服務流程的SOP及應對方式，或不同年齡層的客群有不同的服務方式、個人化推薦。

除了會收集數據，也要知道如何利用數據，我相信最近7-11推行他們的健身房，以及seven和全家都在推行健康的主食套餐，也是因為收集到的數據使他們推出這一類的商品。