案例4：风起于青萍之末： **“**三只松鼠**”**发货危机引发的思考

**启发思考题：**

1.分析“三只松鼠”三次发货危机的原因、处理方式和结果，比较这三次发货  
危机并根据企业营销理论分析该企业在市场营销中的缺陷。

2.三次发货危机的传导机制和放大效应是怎样的？请结合“蝴蝶效应”理论分析企业营销中微小事件对企业生存的影响。

3.运用危机管理理论分析互联网企业如何制定合适的经营战略，及时对危机进行预防和管理？同时如何加强物流供应链管理和激励机制建设，维护在消费者心中的美好形象，使企业立于不败之地？