

## B：後疫情時代，流通服務業未來的發展趨勢為何？ 請就電商、物流、零售等產業，擇一簡要說明。

>> 參考答案：

### 1. 電商：

- **限時優惠與閃購**

電商瞄準特定用戶族群，為其設計專屬優惠與活動，如雙十一、雙十二、感恩節、黑色星期五、聖誕節等。

- **一站式行銷策略**

消費者直接進入「購物網站」瀏覽與下單，產生廣大消費數據，妥善利用數據精準行銷，讓品牌找到「對的消費者」溝通「感興趣的訊息」。

- **中高齡網購商機**

疫情助攻年長世代電商服務接納度直線上升，50%的 X 世代（1965-1980 年出生者）及戰後嬰兒潮（1945-1965 年出生者）網購時間持續增加。

### 2. 物流

- **物流無人自動化**

無人堆高機、無人搬運車、機器手臂、自動分揀機、自動包裝機等。

- **倉儲 AI 智慧化**

AI 已經能夠根據銷售大數據，布置應該在哪個地方準備多大的場地、多少人作業、存儲多少量的商品。

- **運輸配送科技化**

車輛導航與監控追蹤、車廂內溫控裝置、車內貨物自動堆疊機、拖車與甩掛的自動調撥系統等。

### 3. 零售

- **電子商務、宅配到家**

實體零售門市建置電子商務平台，讓消費者便利上網購物後，宅配到家。例如：屈臣氏、大潤發、家樂福。

- **商品預購、分次提領**

消費者在官網/APP 預購商品，可在不同門市、分次領取商品，提供方便服務。例如：『全家』預購咖啡 100 杯(贈送 40 杯)，透過 APP 可在全省全家提領咖啡。

- **線上下單、門市取貨**

在電商平台下單後，可選擇就近超商門市取貨。例如：博客來下單後，選擇離家最近超商取貨。

## 流通服務業 未來發展趨勢

