

通路(CHANNEL)之演變

一、單一通路(SINGLE-CHANNEL):

顧客→門市購物

1. 顧客接點：單一接觸通路
2. 零售端之因應：僅有單一之銷售通路

二、多重通路(MULTI-CHANNEL):

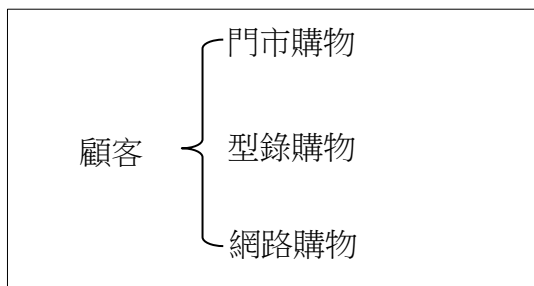
顧客→門市購物

顧客→型錄購物

顧客→網路購物

1. 顧客接點：顧客個別接觸各個通路
2. 零售端之因應：具有多數銷售之通路。

三、交叉通路(CROSS-CHANNEL)



1. 顧客接點：顧客同時交叉接觸各個通路
2. 零售端之因應：通路交叉但顧客管理未能整合

四、全通路(OMNI-CHANNEL):

顧客→智慧型手機、門市購物(履歷)、型錄購物、網路購物

1. 顧客接點：無縫
2. 零售端之因應：通路交叉且商品、顧客、販促等有效管理