

# 少林旅行社—價格標錯事件

## 適用課程

管理學、資訊管理、電子商務、行銷管理、顧客關係管理

## 教學目標

本個案預期達成的教學效益與目標如下：

1. 透過少林旅行社所面臨的突發事件及危機處理，讓學生了解電子商務可能會產生的問題、發生這些問題的原因，以及發生問題之後誰該負責。
2. 協助學生思考如何改善上述的問題，並討論公司內部的分工制衡與流程再設計的概念。

## 教材

范錚強、楊書成(2011)：少林旅行社—價格標錯事件，光華管理個案收錄庫(KMCC) 個案編號：2-11002-11。

## 請討論

1. 少林旅行社在這次事件中，犯了哪些錯誤？
2. 少林旅行社從問題發現到照價認賠賣出的處理過程，做對了嗎？
3. 發生這類事件，「公司成本」和「顧客滿意度」何者較為重要？
4. 你覺得標錯價的問題，誰該負責？請問哪裡出了錯？
5. 你覺得如何能夠改善？是否須增加人手進行分工？