

下機後行李轉盤緩緩送出包裝精美的禮物，在在都顯示出航空公司的精心規劃與員工的竭誠投入，尤其是影片中在漢彌爾頓機場工作的所有員工，願意承擔與時間賽跑的壓力拼命在各賣場血拼，以及全員出動，只為博取旅客感動的誠意，在影片裡一覽無遺，這些額外的努力付出不僅讓這群旅客深受感動，也讓影片觀眾對WestJet的付出留下深刻的印象。

問題討論

1. 請討論看完這部影片的心得。
2. 請討論社群平臺在此案例所扮演的重要性。
3. 請討論為何一家廉價航空公司願意砸大錢舉辦這麼大型的行銷活動。

第一節 認識行銷

1.1 行銷的定義

行銷：係指在動態環境裡，如何創造出符合市場需求的「產品」，並進行配銷、推廣及定價等行銷努力，以期能夠創造出優於競爭者的顧客價值，並促成雙贏互惠的交換行為，從而贏得顧客滿意與顧客關係，同時與利害關係人建立與維繫良好關係的系列活動。

本書對行銷的定義為：**行銷(marketing)**係指在動態環境裡，如何創造出符合市場需求的「產品」，並進行配銷、推廣及定價等行銷努力，以期能夠創造出優於競爭者的顧客價值，並促成雙贏互惠的交換行為，從而贏得顧客滿意與顧客關係，同時與利害關係人建立與維繫良好關係的系列活動。

針對上述定義，茲進一步說明如下：

一、行銷操作所面對的是「動態的環境」

行銷的定義是以「在動態的環境裡」開始，此舉不僅凸顯出外在環境的重要性，更凸顯出外在環境的變動對行銷運作可能帶來的影響。

一般而言，外在環境就跟陽光、空氣和水一樣無所不在，其重要性與影響力不言可喻，因此，如何有效地掌握環境的變動與潮流趨勢，並妥善地加以應變，就變成行銷運作的重要關鍵與挑戰。只要看看中國大陸宣布開放「單獨二