

組員：

N1116401 沈侑樺

N1116419 吳承融

N1116420 吳幸羽

1. How do customers judge the quality of a supermarket?

顧客如何判斷超市的品質？

顧客走進超市的第一感受，往往來自於 環境。如果賣場乾淨整齊、動線清楚，會留下良好的第一印象；反之，若雜亂無章或氛圍不佳，顧客甚至可能立刻轉身離開。接著，顧客會注意商品的新鮮度與資訊透明度，例如 Wegmans 每天補充蔬果 12 次，並清楚標示價格與來源，這種做法能增加顧客信任感與安心感。

除了商品，員工的服務態度 也是影響品質的重要因素。Wegmans 在培訓上平均投資 8,000 美元，員工多數樂於主動協助，服務態度專業且親切。最後，顧客也會綜合評估 便利性與整體體驗，如結帳是否順暢（Wegmans 部分門市有 25~35 個結帳通道）、交通是否便利、是否有附加價值（如市場咖啡館、藥房、花店等）。這些因素共同構成顧客對超市品質的判斷。

2. Indicate how and why each of these factors is important to the successful operation of a supermarket:

指出這些因素中的每一個如何以及為何對超市的成功運營很重要：

A. Customer satisfaction 客戶滿意度

Wegmans 以「品質和顧客滿意」為核心。若顧客對商品或體驗不滿意，Wegmans 提供退換貨保障，甚至把自有品牌商品送回測試廚房檢驗，這種做法能維持長期信任與忠誠度。

B. Forecasting 預測（需求預測）

Wegmans 的部門經理在節慶或特殊天氣前會檢視銷售數據，預測需求，以確保貨源充足。這能避免缺貨導致顧客流失，也能避免過量庫存增加成本。

C. Capacity planning 產能規劃

Wegmans 在肉品部門導入集中式加工與真空包裝，延長保存期限並降低人力需求，這種後端產能規劃，提升效率的同時也保證品質，讓供應鏈更穩定。

D. Location 位置

Wegmans 的據點遍佈紐約州及其他六州，選址多位於人口集中區或交通便利處，確保能吸引穩定客源。超市位置不佳，即使品質再好，也難以維持高客流。

E. Inventory management 庫存管理

Wegmans 透過全公司系統追蹤庫存，各部門定期盤點，以避免商品缺貨或囤積。農產品則採「農場到市場」直送，減少搬運損傷與庫存持有成本。這些措施既降低成本，又保持新鮮度。

F. Store layout 商店佈局

Wegmans 超市規模通常達 10 萬平方英尺，設有大型農產品區、麵包坊、乳酪專區、咖啡館等，讓顧客享受一站式購物體驗。合理的動線與特色佈局，不僅提升便利性，也能增加顧客停留時間與消費額。

G. Scheduling 日程安排（員工與運作排程）

Wegmans 員工配置靈活，在高峯期幾乎所有結帳通道都會開放，避免顧客等待過久。這種合理排程確保營運效率，並維持顧客滿意度。

3. 如何導入 AI 智慧改善現有超市，讓其更成功？

A. 需求預測與補貨管理：

AI 可分析 POS 銷售數據、季節性趨勢與天氣狀況，進行更精準的需求預測，讓 Wegmans 每日 12 次的補貨能更智能化，進一步降低缺貨與浪費。

B. 智慧庫存管理：

結合 AI 影像辨識，檢測農產品與肉品的新鮮度，自動提示哪些商品需要促銷或下架，減少報廢。搭配 AI 庫存系統，可即時監控 7 萬種商品的庫存水位。

C. 個人化行銷與顧客體驗：

利用 AI 分析會員數據，推送客製化優惠券與食譜建議。例如，常買牛排的顧客可收到紅酒與麵包的優惠推薦，提升客單價。

D. 動態定價與促銷：

AI 可即時追蹤市場價格與競爭對手策略，自動調整商品售價。對即將過期的商品，AI 可啟動智慧折扣策略，快速銷售，避免浪費。

E. 智慧客服與無人化服務：

AI 聊天機器人可即時回答顧客問題（如營養成分、庫存狀態），並搭配自助結帳或人臉支付，縮短顧客排隊時間，提升購物體驗。

F. 商店佈局與營運優化：

透過 AI 分析顧客在 10 萬平方英尺超市內的動線，找出最熱區域，優化商品陳列，讓高利潤商品獲得更大曝光。

G. 永續發展與節能：

在 Wegmans 現有的節能基礎上（如冷卻感測器），AI 可以進一步優化能源使用，智慧調控燈光與冷藏系統，降低營運成本。