

執行項目總覽

| 階段   | 類別      | 工作項目                 | 費用     | 時間   |
|------|---------|----------------------|--------|------|
| 調研階段 | ■ 業務端調研 | 總部管理人員：2位            | 2000   | 5-6週 |
|      |         | 店長/分店管理人員：2位 X 4家分店  | 6,000  |      |
|      |         | 分店服務人員：2位 X 4家分店     | 6,000  |      |
|      |         | 焦點團體：1場 X 4家分店       | 6,000  |      |
|      | ■ 顧客端調研 | 顧客訪談：4位 X 4家分店       | 12,000 |      |
|      |         | 顧客歷程影隨：2位 X 4家分店     | 6,000  |      |
|      | ■ 店舖觀察  | 店舖服務非參與式觀察：1場 X 4家分店 | 12,000 |      |
|      | ■ 結果整理  | 調研階段結果整理             | 50,000 |      |
|      |         | 現有服務藍圖＋顧客旅程梳理        | 50,000 |      |

| 階段     | 項目                       | 費用      | 時間   |
|--------|--------------------------|---------|------|
| 流程建構階段 | 情境規劃設計                   | 100,000 | 3-4週 |
|        | 新服務藍圖繪製                  |         |      |
|        | 新顧客旅程圖繪製                 |         |      |
|        | 標準化作業流程設計                | 50,000  |      |
|        | 培訓工作坊流程規劃、培訓手冊輸出         | 50,000  |      |
| 導入階段   | 標準化作業流程人員培訓工作坊：1場 X 2家分店 | 50,000  | 3.5週 |
|        | 標準化作業流程測試：1場 X 2家分店      | 75,000  |      |
|        | 標準化作業流程迭代修正              |         |      |
|        | 標準化作業流程培訓手冊產出            | 25,000  |      |
|        | 管理階層培訓工作坊 2場             |         |      |
| 小計     |                          | 500,000 |      |
| 稅額20%  |                          | 100,000 |      |
| 總計     |                          | 600,000 | 約12週 |