

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	4000	5-6週
		店長/分店管理人員：2位 X 4家分店	12,000	
		分店服務人員：2位 X 4家分店	12,000	
		焦點團體：1場 X 4家分店	12,000	
	■ 顧客端調研	顧客訪談：4位 X 4家分店	24,000	
		顧客歷程影隨：2位 X 4家分店	12,000	
	■ 店舖觀察	店舖服務非參與式觀察：1場 X 4家分店	24,000	
	■ 結果整理	調研階段結果整理	100,000	
		現有服務藍圖＋顧客旅程梳理	100,000	

階段	項目	費用	時間
流程建構階段	情境規劃設計	200,000	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	100,000	
	培訓工作坊流程規劃、培訓手冊輸出	100,000	
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	100,000	3.5週
	標準化作業流程測試：1場 X 2家分店	150,000	
	標準化作業流程迭代修正		
	標準化作業流程培訓手冊產出	50,000	
	管理階層培訓工作坊 2場		
小計		1,000,000	
稅額20%		200,000	
總計		1,200,000	約12週