

**土撥鼠找午餐-管理學創業企劃**

**B10856009廖柏鈞 B10856012吳明軒**

**B10856026陳品志 B10856040鄭妙菁**

**B10856047張晏瑛 B10856050蔡承恩**

**B10856055吳雲聖 B10856060盛睿涵**

**目錄**

[壹、 前言 4](#_Toc28987901)

[一、 創業起因 4](#_Toc28987902)

[二、 成立宗旨 5](#_Toc28987903)

[三、 地址 6](#_Toc28987904)

[四、 營業時間 6](#_Toc28987905)

[五、 特色 6](#_Toc28987906)

[貳、 作業規劃 7](#_Toc28987907)

[一、 室內配置 7](#_Toc28987908)

[二、 店長 7](#_Toc28987909)

[三、 外場 7](#_Toc28987910)

[四、 採購 7](#_Toc28987911)

[五、 人事 7](#_Toc28987912)

[六、 財務(資金來源、成本) 7](#_Toc28987913)

[七、 行銷 7](#_Toc28987914)

[參、 市場分析 8](#_Toc28987915)

[一、 SWOT分析 8](#_Toc28987916)

[1. 內部優勢(Strengths)：增加優點，創造利潤。 9](#_Toc28987917)

[2. 內部劣勢(Weaknesses)：減少弱點，改善經營。 9](#_Toc28987918)

[3. 外部機會(Opportunities)：發現機會，多加利用。 9](#_Toc28987919)

[4. 外部威脅(Threats)：找出威脅，扭轉局勢。 9](#_Toc28987920)

[二、 五力分析 10](#_Toc28987921)

[1. 購買者： 10](#_Toc28987922)

[2. 現有競爭者： 10](#_Toc28987923)

[3. 供應商： 10](#_Toc28987924)

[4. 潛在進入者： 10](#_Toc28987925)

[5. 替代品： 10](#_Toc28987926)

[三、 行銷4P 12](#_Toc28987927)

[1. 產品(Product)： 12](#_Toc28987928)

[2. 價格(Price)： 12](#_Toc28987929)

[3. 推廣(Promotion)： 12](#_Toc28987930)

[4. 通路(Place)： 12](#_Toc28987931)

[四、 4C分析 13](#_Toc28987932)

[1. 消費者需求(Consumer)：由問卷調查得知。 13](#_Toc28987933)

[2. 願意支付成本(Cost)： 13](#_Toc28987934)

[3. 溝通(Communication)： 14](#_Toc28987935)

[4. 便利性(Convenience)： 14](#_Toc28987936)

[五、 STP分析 15](#_Toc28987937)

[1. 市場區隔(Segmenting)： 15](#_Toc28987938)

[2. 目標市場(Targeting)： 15](#_Toc28987939)

[3. 市場定位(Positioning)： 16](#_Toc28987940)

[肆、 短中長期目標 17](#_Toc28987941)

[伍、 市場調查 19](#_Toc28987942)

[管理學創業企劃市場調查問卷 20](#_Toc28987943)

[陸、 總結 27](#_Toc28987944)

# 前言

## 創業起因

近年來消費者改變了生活型態，開始大量出現放假只想睡到自然醒的特殊習慣，導致吃早餐的時間大大延後，變成吃早餐太晚，吃午餐太早的現象。然而早午餐帶給人們輕鬆、悠閒的感覺，府和現在消費者的一是與需求。另外台灣人總說經濟不景氣，消費者漸漸地不想再花那麼多錢分別吃早餐和午餐，開始改變消費型態，花一筆錢吃到精緻且豐富的早午餐，成了現代消費者的主流，再加上文青氣息興起，使得早午餐變得更加時尚，許多網美、文藝青年到處朝聖的風氣盛行，促使早午餐行業更有能力不斷興起、堅持開業，讓許多早餐、午餐店看到了這份商機，而改變了原有的經營模式，現今早午餐已經成為流行風潮，也出現了一個新的市場，所以我們小組決定開創一個特別的土撥鼠主題早午餐店。

## 成立宗旨

俗話說：「一日之計在於晨」，土撥鼠主題早午餐，想要配合大眾的生活型態，讓顧客早上睡到自然醒，就能想到可愛的土撥鼠圍繞著在身旁，希望能夠在早晨時光，給予客人放鬆愉悅的心情，店內布置可愛的土撥鼠，吸引消費者的目光，也讓家庭可以帶著小朋友一同來餐廳內用餐，享受快樂的早午時光。同時我們也願意配合現在消費者的需求，不想花兩份錢吃兩餐的需求，推出經濟實惠的精緻早午餐，具有美感的餐點，以及能夠讓顧客吃飽的餐點，恰好能夠滿足現在學生族群的需求，同時店內的特色將會成為獨特的景點，讓喜歡拍照留念的文青，沉浸在優美又可愛的土撥鼠主題早午餐店當中，享受美好的悠閒生活。

## 地址

台中市西屯區西屯路三段166-83號

## 營業時間

平常日:7:30~14:30 禮拜二公休

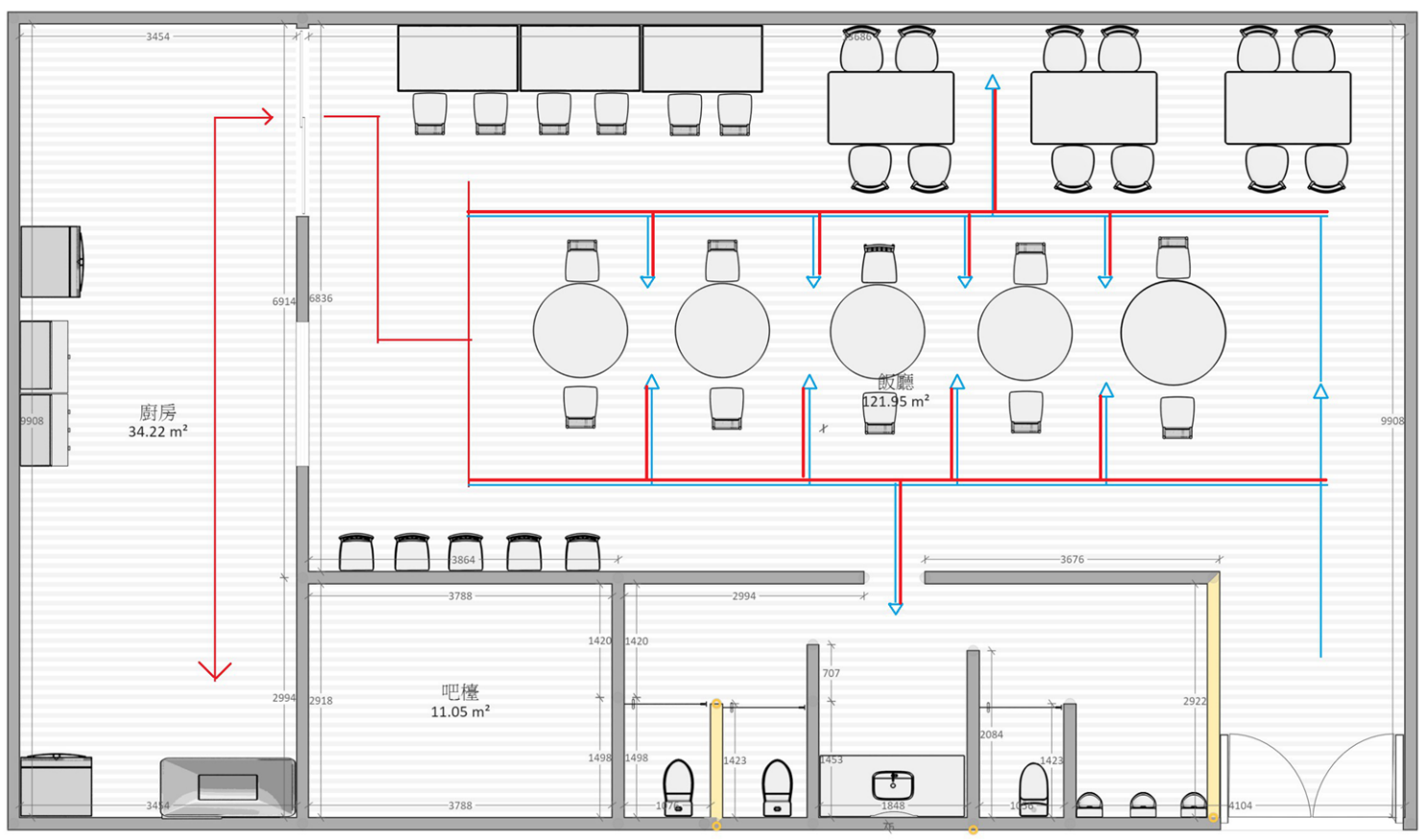
國定假日:7:30~15:30

## 特色

我們將穿著土撥鼠的特製工作服，店內布置成土撥鼠的家，熱情的招待所有的顧客，模擬猶如親朋好友來到家中，我們會用最親切的態度，用最真誠的方式，面對每一個來家中拜訪的客人。店內裝置土撥鼠家庭的樣子，土撥鼠爸爸、土撥鼠媽媽以及許多的小土撥鼠，館內有精緻的裝潢，雖然為棕色系，卻一點也不俗氣，打造出樸實且溫暖的風格，留住家庭、情侶的心，讓顧客願意再次光顧。菜單部分也精心設計，土撥鼠主要是素食為主，因此我們的蔬菜類肯定不能馬乎，綠色的青菜，吸引注重健康的客人也願意在此停留一個早晨的時光，當然我們也有提供能夠飽食的澱粉類食物以及金黃酥脆的肉類產品，讓客人能夠有多樣化的選擇，精緻的濃湯、色彩艷麗的飲品，同樣也是我們早午餐不可或缺的主要提供餐點。

# 作業規劃

## 室內配置



**藍色是顧客動線 紅色是店員動線**

## 店長

1、建立店內風格。

2、人事管理好，因事擇人

3、 發生重大事件，做出發號施令的人

4、與供應商保持好的合作關係。

5、 維持業績水準，讓本店能永續營業

6、 進修新的管理知識與技術，隨時保持本店在市場上的優勢。

7、每日打烊後，店長必須親自核對會計的帳目與出納的金額，確定無誤。

## 外場

1. 負責跑單、擺盤、送餐及聯繫內外場之工作。  
2. 負責客人帶位、倒水、點餐等工作。  
3. 於客人用餐完畢後，負責收拾碗盤與清理環境。  
4. 進行簡易餐飲之料理，如：烤土司或調配飲料等。  
5. 負責結帳、收銀之工作。  
6. 負責全店的打掃與清理，時而進行環境布置。

## 採購

1. 所需物品都要給採購部 (原物料、器皿、機具設備)
2. 取得各樣資料，例:財報，供應商的損益數據，並尋找適當的供應商
3. 與財務部門一同編列預算，分析可行性
4. 監督、檢查所轄部門的各項工作及計畫的執行情況
5. 與每個供應商保持良好關係，以便日後有緊急情況能夠及時解決
6. 瞭解國內外流程管理、物流管理的最新知識

## 人事

**公司福利**

***全職***

1. 獎金 / 禮品類
   * + 1. 年終獎金
       2. 績效獎金
       3. 介紹獎金
       4. 三節及5/1勞動節(禮金或禮品)、生日禮金
       5. 年度調薪
2. 保險類
3. 勞保、健保、團保(壽險/意外險/醫療險)
4. 職災保險
5. 僱主退休金提撥
6. 休閒類
7. 每日下午茶時間
8. 員工個人旅遊補助金
9. 尾牙摸彩、春酒
10. 制度類
11. 完整的教育訓練
12. 順暢的升遷管道
13. 請 / 休假制度
    1. 特休/代休
    2. 喪假
    3. 陪產、妊產假
    4. 女性同仁生理假
    5. 長事、病假(優於法令)
14. 六、補助類(福委會/公司)
    * + 1. 婚/喪補助
        2. 生育津貼
        3. 子女教育獎助學金
        4. 住院慰問品
        5. 退職金提撥
        6. 互助費
        7. 福儲信託
15. 其他
    * + 1. 統一集團相關優惠
        2. 員工優惠餐
        3. 每年健康檢查補助
        4. 36歲以上依年齡給予更優健康檢查額度補助(6000元~)

***計時***

1. 獎金 / 禮品類
2. 1.介紹獎金
3. 2.績效獎金
4. 3.工時貢獻獎金
5. 4.三節、5/1勞動節(禮金+禮品)、生日禮金
6. 5.彈性調薪
7. 保險類、休閒類、制度類

與全職同享福利

1. 請 / 休假制度
   * + - 1. 特休轉換津貼補助，其餘與全職同享
         2. 計時人員特休假
2. 補助類(福委會/公司)
   1. 婚/喪補助
   2. 生育津貼
   3. 子女教育獎助學金
   4. 住院慰問品
   5. 退職金提撥

## 財務(資金來源、成本)

**資金來源**

貸款金額:300萬+青年創業貸款+信用貸款

每人貸款額度上限壹百萬元，每一事業體貸款上限三百萬元。

貸款分六年攤還，每貸款壹百萬元，第一年每月只要繳利息約一千元，後五年攤還本金利息每月約一萬多元。

**成本**











評估資金與規劃

創業資金

自有資金 1000000

借貸資金 8000000 + 3000000

總計： 12000000

預估開辦費用

裝潢費4000000

設備及生財器具141562

名片300

制服2500

電話299

總計：4144661

預估營業額

每日可能消費人數 150

平均每人消費金額150

每日預估營業額22500

每月總計：562500

預估每月費用

店租費20000

人事費 75000

食材原料費114975

水電費10000

瓦斯費15000

保險費15888

火險190

總計：304053

營業額-每月支出費用=淨利

562500-304053=258447

開辦費用÷淨利=回收期

4144661 / 258447 = 16(月)

## 行銷

**定位方向：**

目標客群:學生族群、網美、親子家庭

風格:簡單、舒適、像是來到土撥鼠的家

價位: 中

**行銷策略：**

**目標**： 通過各個生活通路，讓消費者能夠常常接受本店家消息，並且增加企業正面形象

**方法**：

1. 利用網路的方式FB、LINE、IG來持續更新本店活動資訊。
2. 透過打卡送點心、集點送套餐、外帶折5元(飲料除外)，提升顧客回頭率。
3. 良好的服務態度，多樣豐富且精緻美味的餐點促使顧客更願意與其他人推薦本餐廳。
4. 合理的價格、多樣的選擇能夠留住客人願意在店內停留。

# 市場分析

## SWOT分析

SWOT分析是用來觀察企業內部的優、劣勢與企業外部的機會、威脅，透過此分析可以了解企業在營運過程中，內部優、劣勢會帶來的成效及問題，也可以發現經營過程中，外部機會、威脅所產生的商機及危機，進而根據企業的內部資源和外部環境來確立發展策略。

### 內部優勢(Strengths)：增加優點，創造利潤。

1. 價格適中。
2. 沒有淡旺季。
3. 餐點種類多。
4. 採高品質的用餐體驗。
5. 店址位於中科商圈、鄰近東海大學。

### 內部劣勢(Weaknesses)：減少弱點，改善經營。

1. 沒有加盟，無法獲得規模經濟。
2. 開店初期知名度低。
3. 員工缺乏訓練及餐飲經驗
4. 創業初期資金不多

### 外部機會(Opportunities)：發現機會，多加利用。

1. 現代客群注重精緻美食。
2. 市場資訊流通，容易進入市場。
3. 外食人口逐漸增加。
4. 電子商務蓬勃發展，可利用電子商務進行進貨作業。
5. 近年外送產業興起，可與foodpanda、ubereats等外送平台合作、增加客群。

### 外部威脅(Threats)：找出威脅，扭轉局勢。

1. 開店地點附近餐廳數量多，競爭力高。
2. 近年來食安風波不對，須審慎挑選食材及供應商。

## 五力分析

五力分析是對產業環境的分析，可以幫助企業了解大環境的現況，並且調整經營策略。

### 購買者：

由於早午餐價格為店家決定，無法與之議價和隨意更改，因此消費者只能遵循店家訂價，購買者無議價能力。

### 現有競爭者：

近年來早午餐店蓬勃發展，且由知名連鎖店佔大多數，而連鎖店通常有較高的知名度、規模經濟與雄厚的資本，因此現有競爭者威脅大。

### 供應商：

供應商通常會給予大量進貨的商家及熟客折扣價格，但是由於本店位於起步階段，且並沒有進入連鎖早午餐體系，加上進貨量小，可能無法與供應商議價。

### 潛在進入者：

近年來早午餐蓬勃發展，且市場消息靈通，加上生產技術低，因此容易進入市場，還有進入連鎖體系的可能性，所以潛在進入者威脅大。

### 替代品：

傳統早餐店的方便性高，且價格較低，而早午餐的方便性可透過許多方法解決，但是早午餐卻很難有效地壓低價格，所以替代品威脅大。

## 行銷4P

以企業角度出發，由4個面向作出行銷手法，追求企業利潤最大化。

### 產品(Product)：

近年來外食族增加，加上消費習慣的改變，大多數的民眾注重氣氛和精緻餐點，因此本店決定著重附加價值，提供多樣化且精緻的餐點和完美的用餐空間，讓顧客能有高品質的享受。

### 價格(Price)：

經由368份問卷調查(大多是學生族群)，分析出消費者的接受價格為50~200元之間，本店希望能將價格控制在此區間，並選擇畸零定價法，將多數餐點/套餐價格訂為89、139、189，希望能藉此吸引消費者。

### 推廣(Promotion)：

1. 推出優惠活動。
2. 與網紅、網美合作。
3. 用心經營臉書粉絲團。
4. 應用資管系所學，打造美觀且實用的土撥鼠早午餐網頁。
5. 推出特色餐點，吸引媒體報導，打響知名度。

### 通路(Place)：

1. 本店店址位於台中市西屯區西屯路三段166-83號，在中科商圈鬧區，且鄰近東海大學。
2. 發展線上訂餐服務。
3. 與外送平台合作，增加銷量。

## 4C分析

從消費者角度出發，分析消費者思考模式，追求顧客利益最大化，此部分由本組的市場調查進行分析。

### 消費者需求(Consumer)：由問卷調查得知。

1. 餐點方面：大多數消費者會選擇套餐，偏好西式餐點，並且高度在意價格及餐點多樣性，可透過此調查對餐點進行調整。
2. 環境衛生：有半數消費者認為環境衛生是他們選擇店家的動機，因此必須注重衛生、符合衛生法規，不定期請專人稽核。
3. 出餐態度：有1/3的消費者會願意去選擇出餐速度快的店家，本店須做好人力資源分配以及良好的動線規劃，提升出餐速度、減少不必要的時間浪費。
4. 服務態度：有1/3的消費者會在意員工的服務態度，本店會做好完善的員工訓練，減少因員工個體不同而產生的服務易變性。

### 願意支付成本(Cost)：

由問卷調查得知，大多數消費者願意支付的金額約落在50至200元之間，若可透過本店4P中的價格(Price)策略來定價，可望吸引更多消費者，為本店帶來更大的利潤。

### 溝通(Communication)：

本店做出下方顧客回饋單，希望透過此回饋單，建立與顧客的雙向溝通，以笑容面對顧客的稱讚並繼續維持，虛心接受顧客的批評並做出改善。

### 便利性(Convenience)：

由問卷調查得知，目前只有少部分人對於餐點是否方便攜帶抱持期望；而購買本店餐點的地理便利性方面，可透過與外送平台合作或是雇用外送員工，消除地理位置所造成的不方便。

## STP分析

企業透過此分析，首先細分市場區隔，之後由企業發展願景及目標選定目標市場，最後確定市場定位。

### 市場區隔(Segmenting)：

本組通過問卷調查，歸納出以下幾點。

1. 大學生及上班族(女性居多，年齡介於19~33歲之間)。
2. 注重價格的消費者。
3. 注重氣氛的消費者。
4. 注重環境衛生的消費者。
5. 注重餐點多樣性的消費者。

### 目標市場(Targeting)：

本店選擇差異化市場行銷，從各方面滿足不同消費者的需求。

1. 東海大學學生及中科商圈的遊客、上班族。
2. 價格方面本店採用畸零訂價法，將價格控制在50~200元之間，並推出價格實惠又好吃、能吃飽的優惠活動，希望能抓住消費者的心，為企業帶來最大收益。
3. 店內風格
4. 店內外嚴格進行清掃、消毒，並且不定期指派稽核人員考察、評分然後對外公布。
5. 參考各類菜單，補足缺乏的餐點，淘汰非必要餐點，並推出特別餐點或季節限定餐點。

### 市場定位(Positioning)：

本店的主要定位為

**”結合中價位、氣氛佳、高品質餐點、滿足消費者需求的早午餐店”**。

# 短中長期目標

#### 短期(剛開業)

* 注重產品品質

因為沒有加盟品牌，所以廠商要自己找，並嚴格控管品質，在剛開業時，食物品質掌握好，才不會有食物糾紛導致開業不順，也可能因為好吃而帶來新的商機。

* 多用IG和FB粉專宣傳

多使用粉專宣傳，每天都一篇文章，可能是餐點介紹、人員介紹、食品介紹…，讓消費者知道我們在做什麼，也舉辦抽獎活動阿，讓我們跟消費者有更多的互動，也會把每一次回饋單上寫的缺點改進，並在粉專上告知，讓消費者知道我們改進的措施怎麼做。

* 注重員工品質

員工一定要服儀整齊，客人如果在問問題時要耐心且專心回答，有時候態度會決定消費者要不要來第二次的原因，所以人事安排上很重要。

#### 中期(1年後)

* 研發新菜單

客源都差不多定下來了，開始在粉專上面收集大家想要吃到什麼的資訊，然後把菜單上最少被點到的品項拿掉。

* 內場人員進修

為了讓消費者吃到更好吃的食物，我們會給內場服務人員補貼去上課，精進自己的廚藝，然後研發出更好吃的商品。

* 架設自己的網站、手機APP

利用自己在資管系的所學，架設網站與手機APP，讓顧客開始能在線上就訂餐，並得到我們第一手的消息。

#### 長期(未來)

* 擴大版圖，向外發展

在未來我們將在外縣市開分店，我們會採用直營加盟的方式，這種方式雖然很慢，但是做出的東西一定是有保障的，比較不會有食安的問題，慢慢擴張之於，也可以收取更多不同組群的消費者。

* 開不同於早午餐的店

我們在未來可能會開只有早餐的店，讓更早起床沒空坐下來好好吃飯的上班組學生享用，吸取不同的消費者，也能賺取更多利潤。

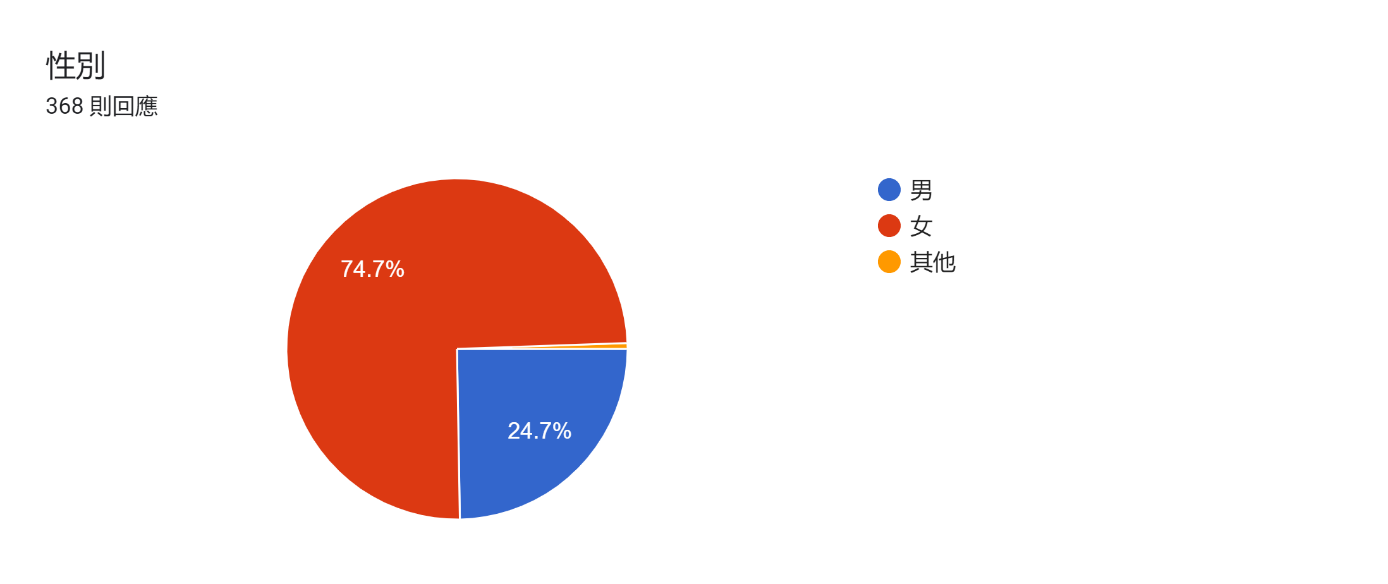
# 市場調查

## 管理學創業企劃市場調查問卷

**問卷調查分析:**

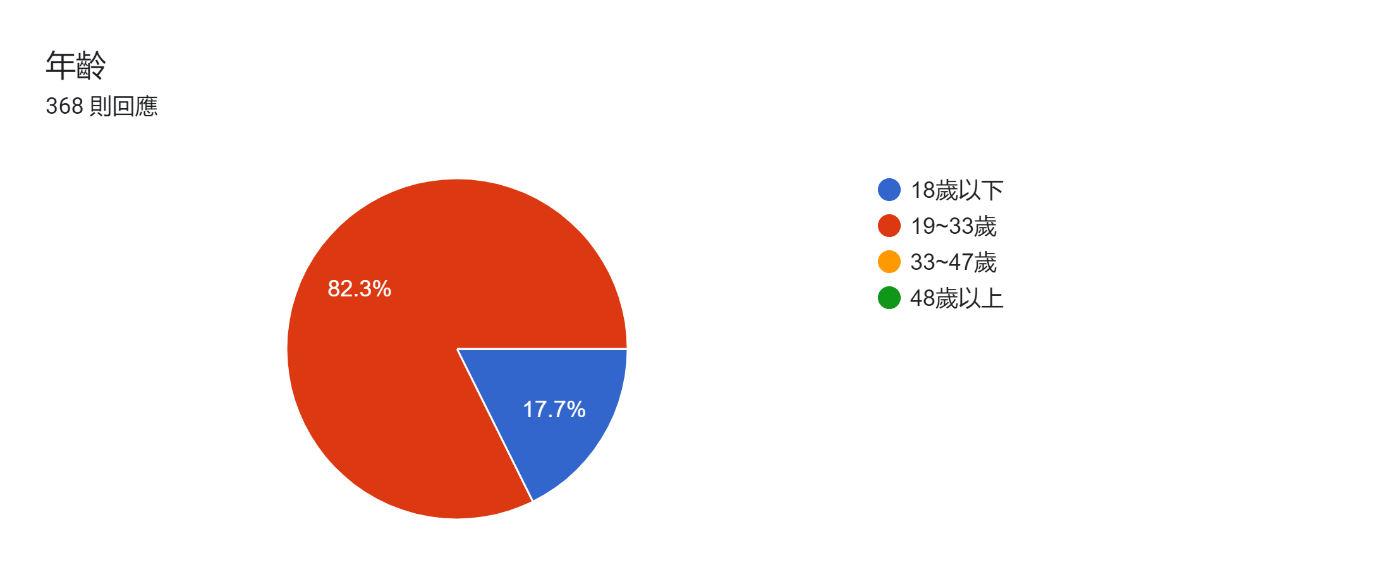
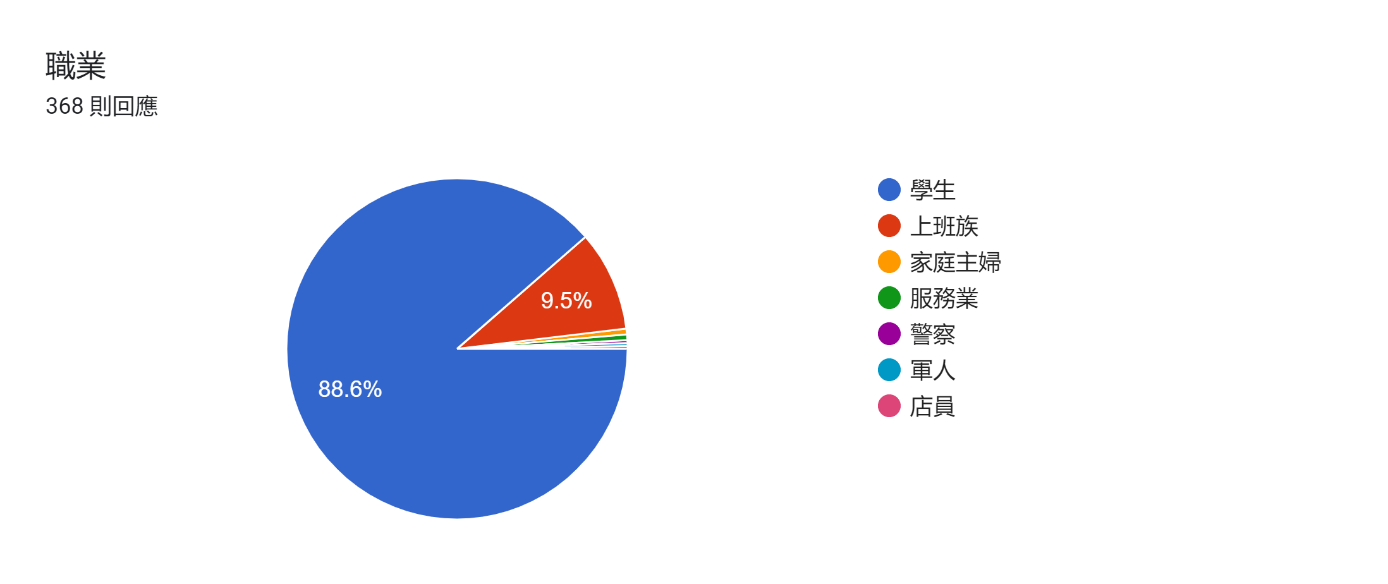
以下是本組所做的問卷分析，本問卷使用google表單進行調查，共368則回應，並以第一項問題「您是否會吃早午餐？」確認回收有效問卷共368份。

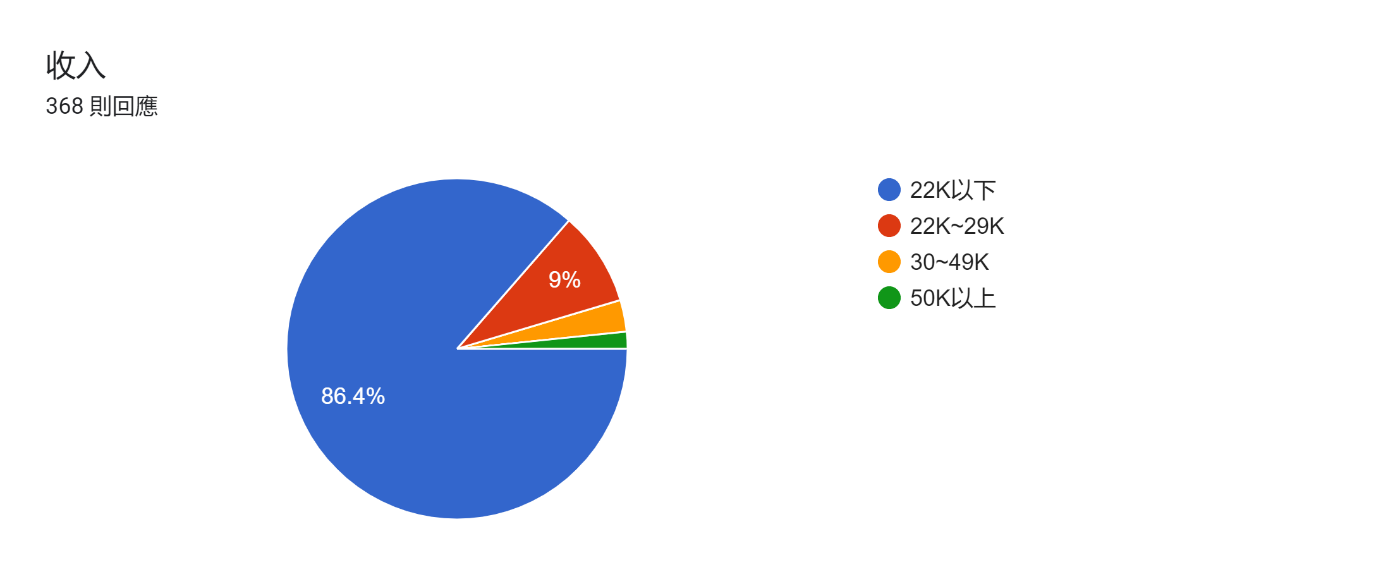
1. **性別調查分析**

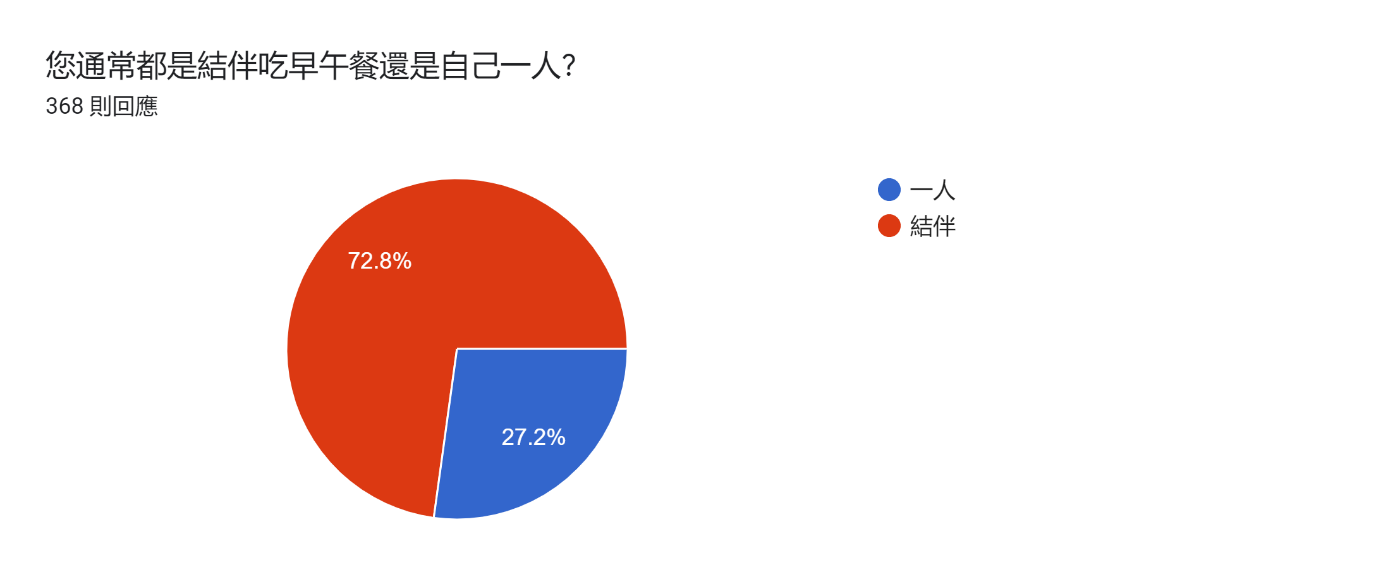
本問卷調查的性別比例由女性居多，男性其次，另有少部份其他性別。

1. **年齡、職業、收入調查分析**

本問卷投遞的社群(Dcard美食版、Dcard屏科大板、靠北屏科2.0)，所以大多是大學生填寫，因此年齡分布在19~33歲及18歲以下、職業大多數是學生加上少部分上班族、而收入則大多在22K以下。。

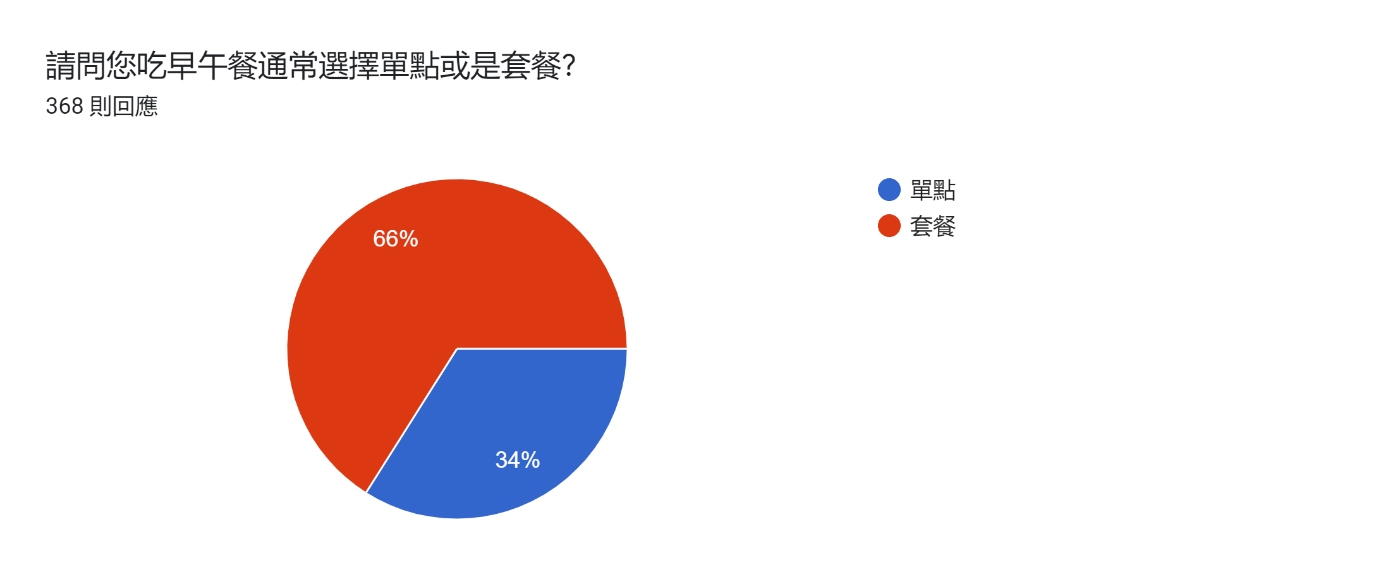


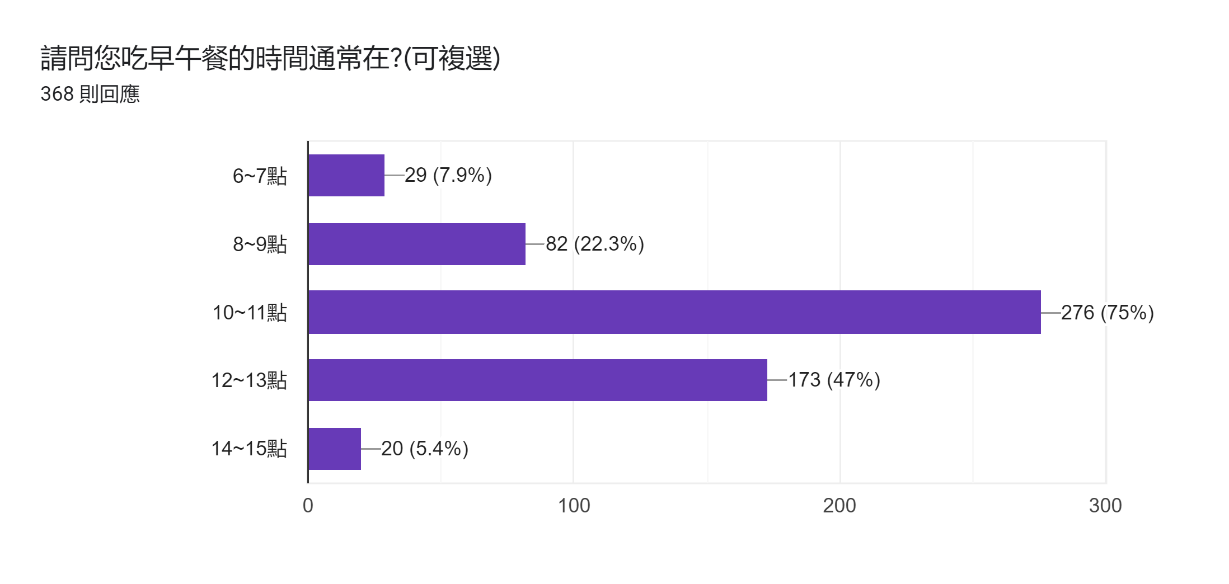
1. **一人或是結伴用餐**

從調查資訊可得知大多數人會結伴來早午餐店用餐，我們可以依照問卷調查出的比例去分配座位，減少單人占用多人桌的浪費、改善多人來店用餐出現座位不足的情況。

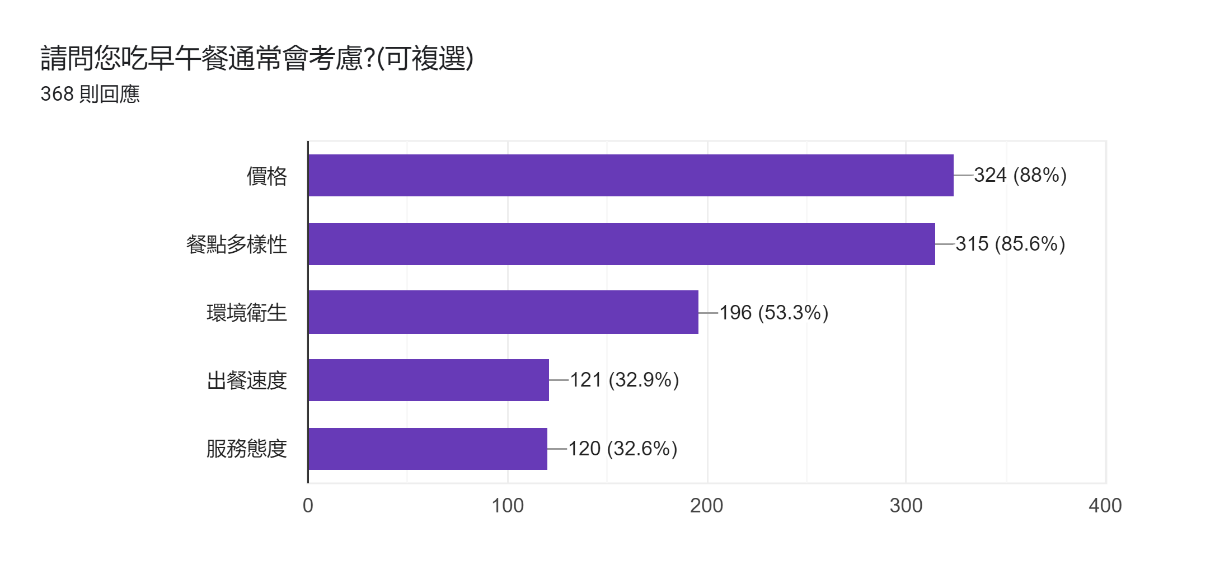
1. **選擇單點或是套餐**

由問卷調查結果能看出，選擇套餐的人比選擇單點的人多出一倍，因此我們可增加套餐選擇來吸引更多消費者。

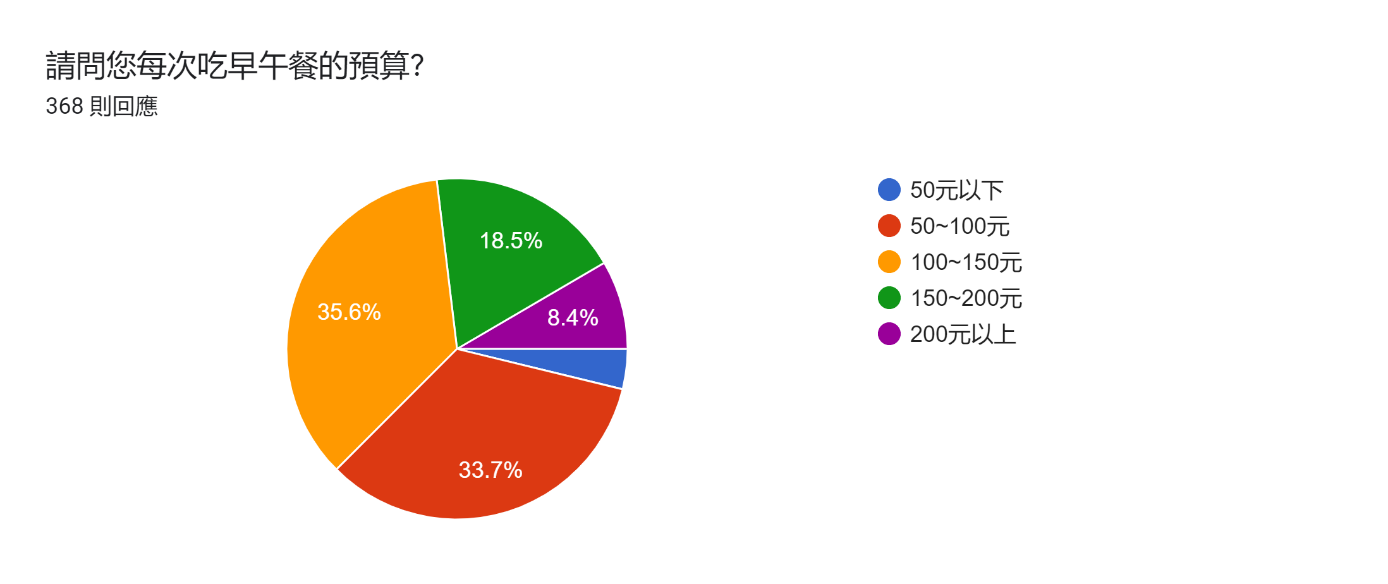
1. **用餐時間分析**

由下圖可看出大多數人吃早午餐的高峰期落在10~11點及12~13點之間，在此段期間可選擇聘請短期工讀生來分擔工作，避免在用餐時間造成堵塞降低效率，提升用餐品質。

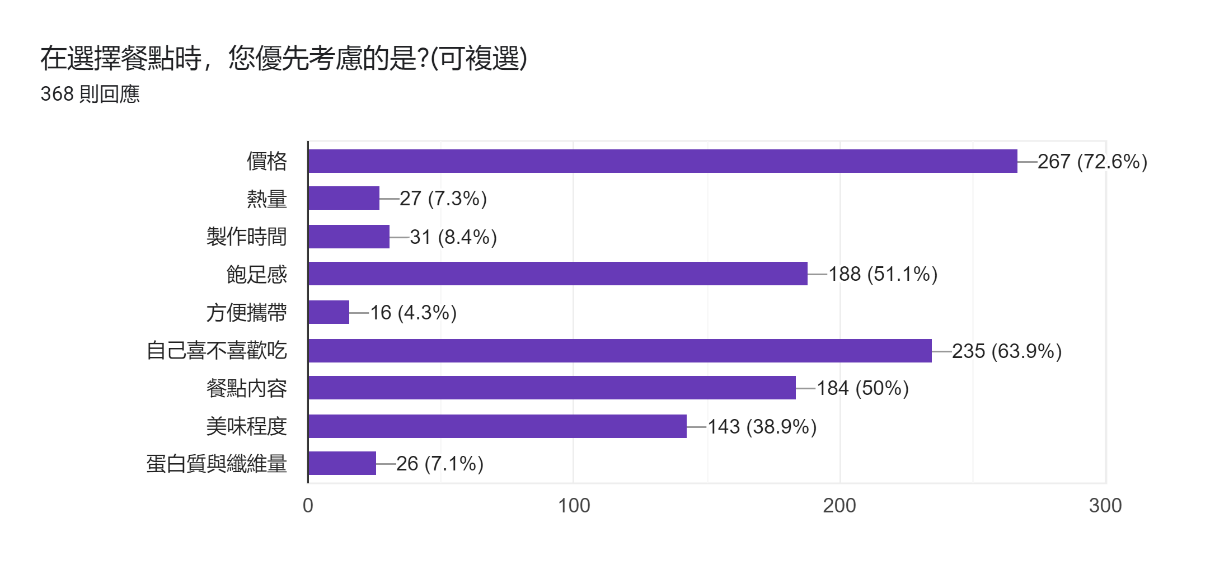
1. **消費者選擇店家動機**

此調查可看出，消費者在選擇店家時，通常會優先考慮價格及餐點多樣性，其次是環境衛生，而出餐速度及服務態度也有三分之一的人會列入考慮，所以這些都是開店時所必需注意的事項。

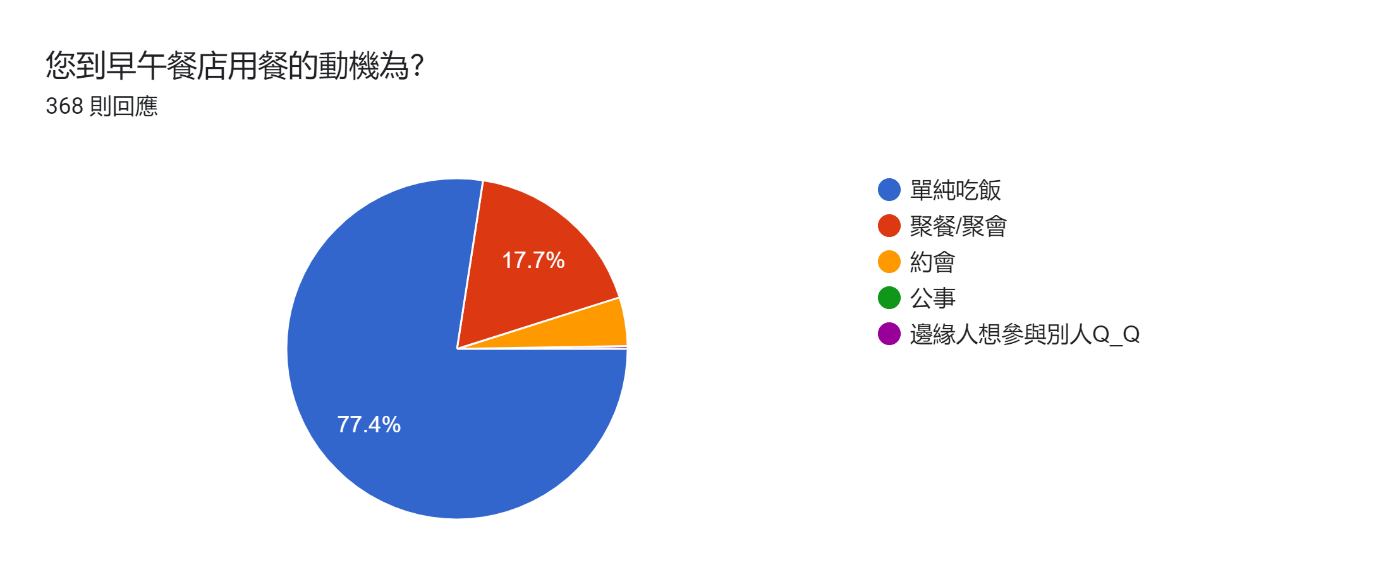
1. **消費者預算**

由下圖可分析出，大多數消費者願意支付的金額大概落在50~150元之間，如果我們能將價格控制在此段區間，相信能吸引更多消費者。

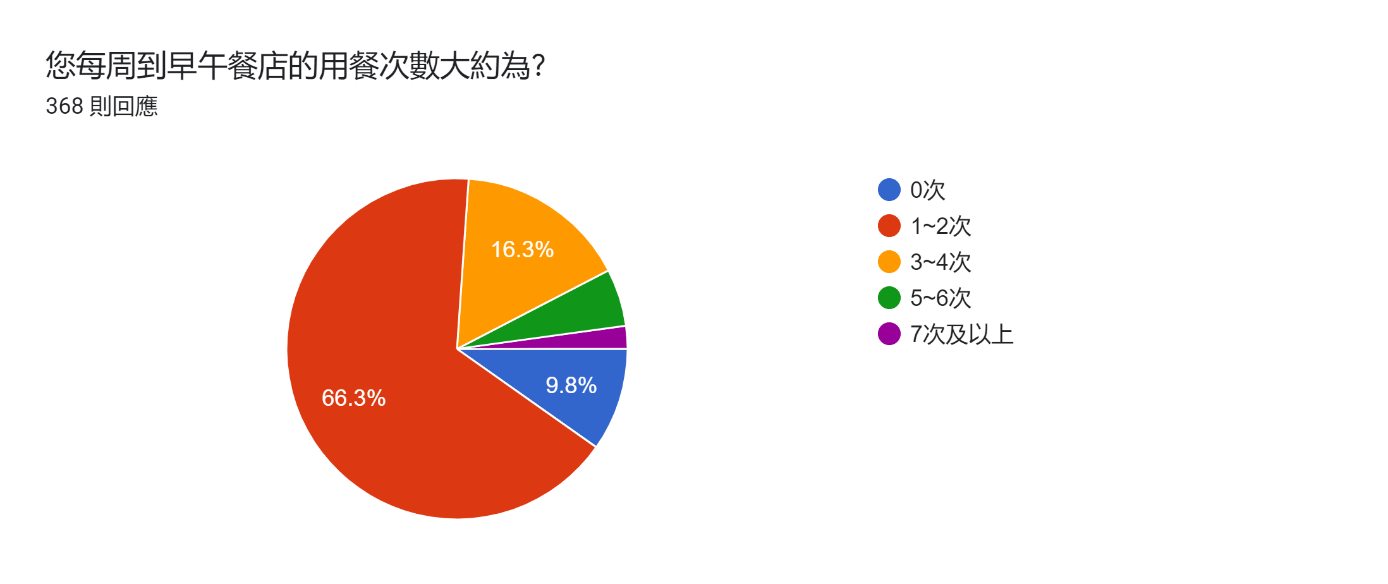
1. **消費者選擇餐點的動機**

由下圖可看出消費者在選擇餐點時會優先考慮價格，其次是個人喜好，及飽足感、餐點內容、美味程度，個人喜好部份可通過問卷或是顧客意見單來增加或是減少某些餐點。

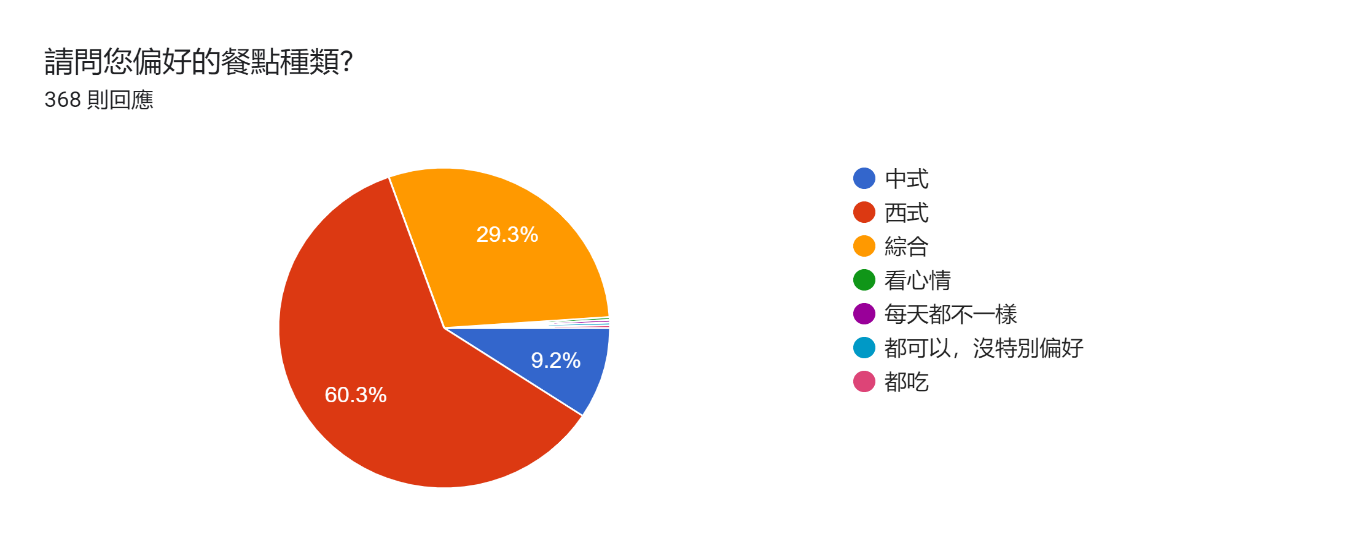
1. **消費者至早午餐用餐的動機**

此項問題調查出大多數的人至早午餐店用餐的動機是單純吃飯，其次是聚餐/聚會及約會，對於單純吃飯的客群我們應盡量合理地滿足他們的需求，而對於聚餐及約會的客群我們可以推出活動以增加來客率。

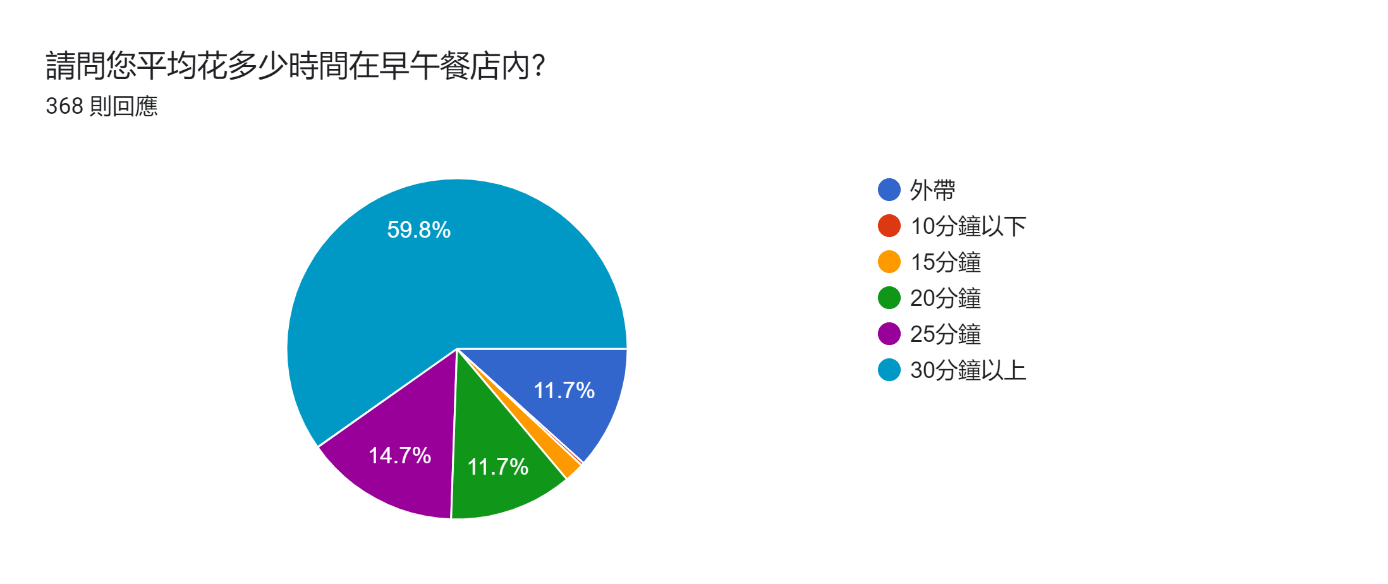
1. **用餐次數調查**

從此項調查可以發現，其實大多數人一周只會至早午餐1~2次，如果要增加來客率，必須做好宣傳及打好口碑，如此才能勝過同業的競爭。

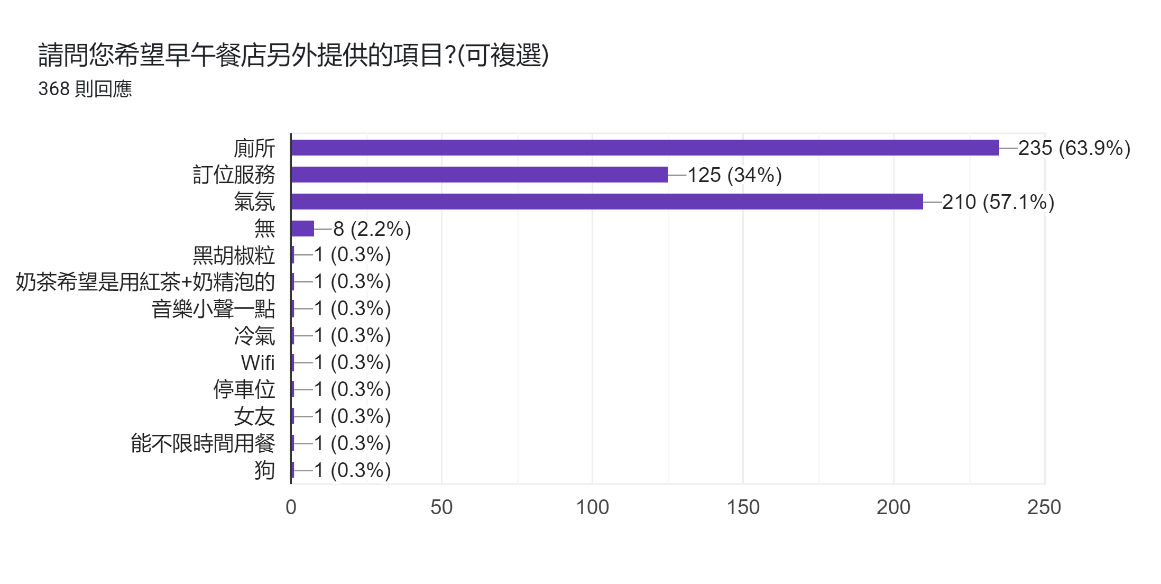
1. **消費者偏好的餐點種類**

由下圖可看出，偏好西式餐點的消費者比篇好中式餐點的消費者多出許多，因此在餐點配置上，可考慮減少中式餐點、增加西式餐點。

1. **平均花多少時間在早午餐店內**

由調查得出超過一半的消費者會在店內待超過30分鐘，如果店內座位不夠多，在用餐尖峰時段可能會造成客滿，使消費者無功而返，進而無法達到最大利潤，因此必須非常注意座位及用餐尖峰時期的安排。

1. **消費者希望額外提供的項目**

大部分的消費者期望一定要有廁所及氣氛，另有部分消費者希望能提供訂位服務，還有個別消費者希望提供停車位及不限時間用餐…等，這些寶貴的意見可考慮應用在開店初期，以滿足消費者需求。

# 總結

**經過SWOT的分析讓我們深知我們可以把握內部的優勢，讓客人願意持續的上門，為了打響知名度，我們用合理的價格、多樣化的餐點、高品質的服務，打響土撥鼠早午餐的知名度，解除我們外部的劣勢，積極訓練員工，帶給客人滿意的服務，留住客人的心，當客源穩定，資金慢慢流入，我們將會設法開拓分店，使經濟規模化。我們小組經過討論後發現，現代許多的趨勢，如外食族人數變多、網美類型客人日益增加，以及許許多多的原因，驅使我們決定創立一家富有吸引力，進到內部便能感受溫暖的土撥鼠主題的早餐餐店，雖然早午餐的競爭激烈，但始終沒有打破我們對創業的熱忱**