

100學年商業經營科專題製作報告

以地方特色小吃之顧客滿意度-來探討老周冷熱飲



班級：三年七組

組別：第五組

組長：許雅晴

組員：李慈瑩

沈佩瑾

陳巧莉

指導老師：董瓊雲老師

目錄

第一章	前言
1-1	研究動機
1-2	研究目的
1-3	研究流程
第二章	理論探討
2-1	地方小吃之定義
2-2	顧客滿意度
2-3	地方特色小吃屹立不搖之優勢
2-4	老周冷熱飲吸引顧客的地方

第三章	專題設計
3-1	研究方法
3-2	店家由來
3-3	店家簡介
3-4	產品特色
3-5	SWOT分析
第四章	專題成果
第五章	結論及建議
5-1	結論
5-2	建議

文獻參考

研究動機

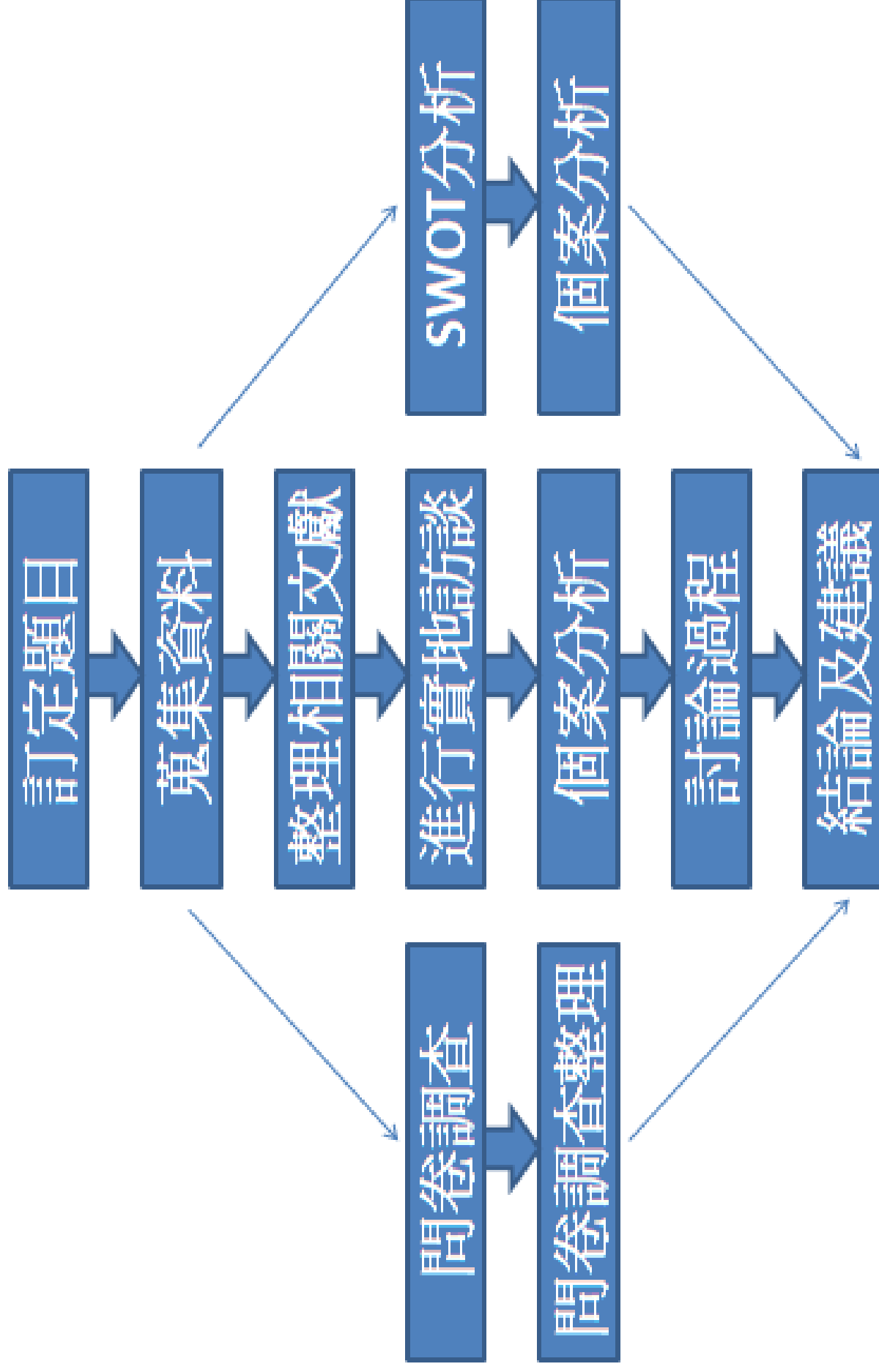
在網路上意外得知「老周冷熱飲」的存在，位於三民區的市場內，且它評論不錯。

老周冷熱飲與別家店唯一不同是有在賣燒麻糬，由於沒有聽過燒麻糬，而且顧客會很好奇地去看看什麼是燒麻糬，因此想藉由此報告去探討。

研究目的

- (一) 藉由實地觀察法，感受老周冷熱飲對客人的服務態度。
- (二) 透過問卷調查法進行市場分析，了解顧客對老周冷熱飲的滿意度。
- (三) 經由SWOT分析，了解優勢、劣勢、機會、威脅

研究流程



地方小吃之定義

小吃店業為餐飲業之重要類型，地方小吃之所以受歡迎，與其用料靈活、就地取材的特性，具體反應出當地的社會發展、時空結構、食物特色與文化氛圍的影響。其製作方法雖有繁簡，然而一般均無太過複雜的技術，同時售價低廉，使得小吃具備強大的適應力與繁衍能力(李春方，1996)。

地方小吃之定義

如果深入觀察地方小吃的分布，便可以從中觀察到人們利用生活空間的特性、及社會文化與生活動線的結合，追尋具有在地個性的空間發展過程(郭俊良，2003)。

由此可知，地方小吃可以帶動經濟效益，並且具有產品價格低廉及便利性的特性，有些地方小吃甚至跟政府合作，以促進地方繁榮。

顧客滿意度

顧客滿意度定義：

國內有專家學者對顧客滿意度與顧客滿意度指數(customersatisfaction index, 簡寫為CSI)作區別，將顧客滿意度定義為：顧客對企業(公司)提供的產品滿足其要求(需求及期望)程度的感受。

由以上可得出，顧客滿意度是研究顧客對產品或者服務本身的評價，可以讓企業本身了解自己是否有給予消費者消費的滿足感，以及是否有達到消費者所要的快樂水平。

顧客滿意度（續）

顧客滿意與消費行為關係的研究：

關於滿意與購買意向，一般認為，滿意能夠通過態度這一中介變數影響購買意向，另一種觀點則認為，滿意可以直接影響購買意向。

由上述可以得知，一間公司(企業)對消費者的服務態度能間接影響滿意與不滿意，而接觸最多消費者的，正是公司(企業)最底層的員工，所以平常就必須要求每位員工的禮儀。

老周冷熱飲吸引顧客的地方

1. 燒麻糬手工製作，當場做好不讓顧客等太久
2. 冰品用料實在、新鮮、多樣化
3. 高雄「剉冰報馬仔」推薦活動中排列前幾名
4. 老闆態度親切，沒有生意人的架勢
5. 顧客口耳相傳，創出好的口碑

研究方法

●實地觀察法

觀察賣家的經營模式、環境維護、作為擬定行銷策略之參考。

●實地訪談法

去三民市場裡一邊吃燒麻糬一邊了解商品特色或者看老闆有沒有空可以訪談一下。

●問卷調查法

讓我們了解消費者的偏好及看法。針對高雄市消費者進行調查。

店家簡介

承、手 務顧老使造物極的享
傳煮份寶服務是改創算積心夠
已熬部八「服為更並就們貼能
前料，、著來因意用，他更都
目原器糴持念會任信要。造客
，，機麻秉理不會的重格創顧
店味份燒。營；不家很價的的
老早部，味經意，店管高力有
的古以賣滋的生格對控提努所
史賣員販好」的價人質意，讓
歷只成工的一實抬客品刻點，
年在庭員變第不哄持為會缺品
50現家給不用做意堅認不小產
有到由交是信或刻們周也的的
擁立是再都、格就他老周周味食
間成都，，欺價顧，，老不美美
一從，作等無大光寡聲，務更的
是，等製粥叟誇去多名些服與理
周代管式糕童會孩的的一他質合
老二控方米、不小料亮漲其品格
第質的、上，或材響上善務價
到品工冰至客人用出價改服受

產品特色

店裡的各式冷熱飲有燒麻糬、八寶冰、花生湯等，其中最具特色的為「燒麻糬」，店家秉持傳統的料理方式，讓客人吃到嘴裡時還是燒的，無論是冷或熱皆有不同風味。店內其他湯品如花生湯、八寶冰、紅豆湯等，也是備受歡迎的產品，所有材料皆是選用上等食材，且「老周冷熱飲」入選人氣冰店15間商家。

SWOT分析

老周冷熱飲的SWOT分析，是一種企業競爭態勢分析方法，是市場營銷的基礎分析方法之一，通過評價企業的優勢(Strengths)、劣勢(Weaknesses)、競爭市場的機會(Opportunities)和威脅(Threats)，用以在制定企業的發展策略之依據。

內部優勢(Strength)	內部劣勢(Weakness)
1. 有響亮的口碑，保留老饕客。 2. 以口耳相傳的方式，由過去的顧客帶來新客群。	1. 沒有善用廣告行銷。 2. 經濟不景氣，同業競爭店家多。
外部機會(Opportunity)	外部威脅(Threat)
1. 重視服務品質，秉持純手工的理念。 2. 口耳相傳，顧客消費機會多。	1. 景氣影響，同業相對競爭。 2. 經營成本增加(原料、水電等)。 3. 沒有廣告行銷，不利於經營。

投影片 14

u1 user, 2012/4/4

專題成果

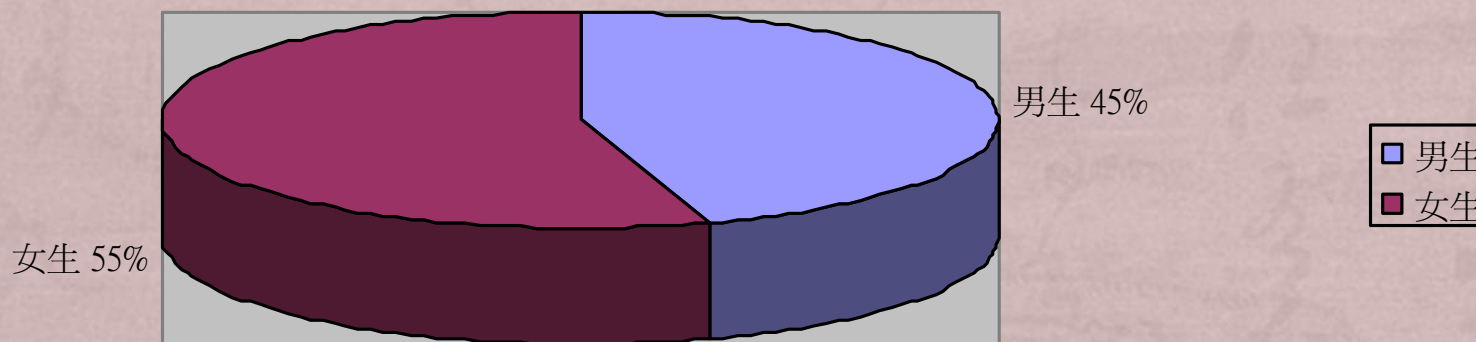
在101 年03 月11 日下午四點半至六點，實際前往三民市場發放問卷，總共發出100份問卷，收回100份問卷，其分析分為二大部分：

一、基本資料

二、問題內容

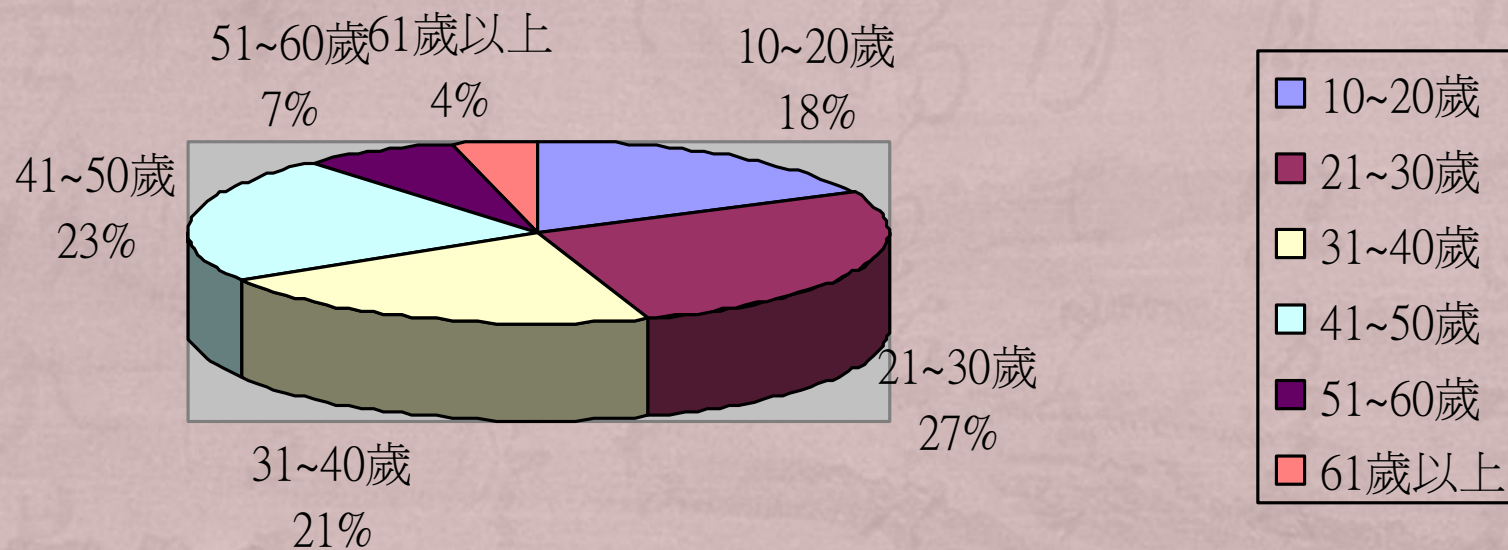
問卷—基本資料

1. 性別



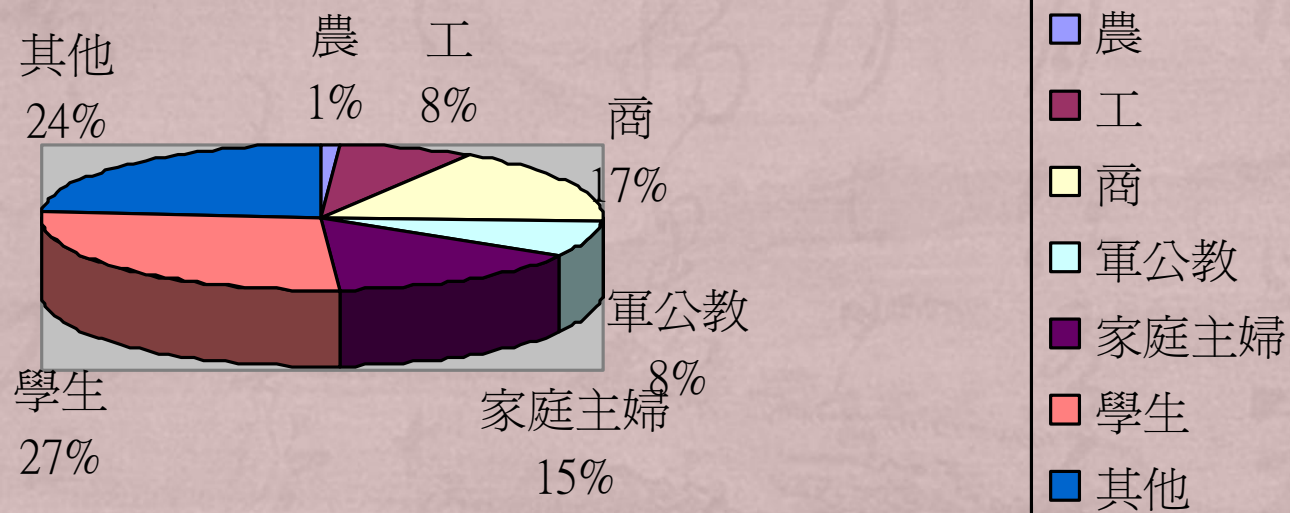
分析：由上圖可知女性對老周冷熱飲的消費頻率較高。

2. 年齡



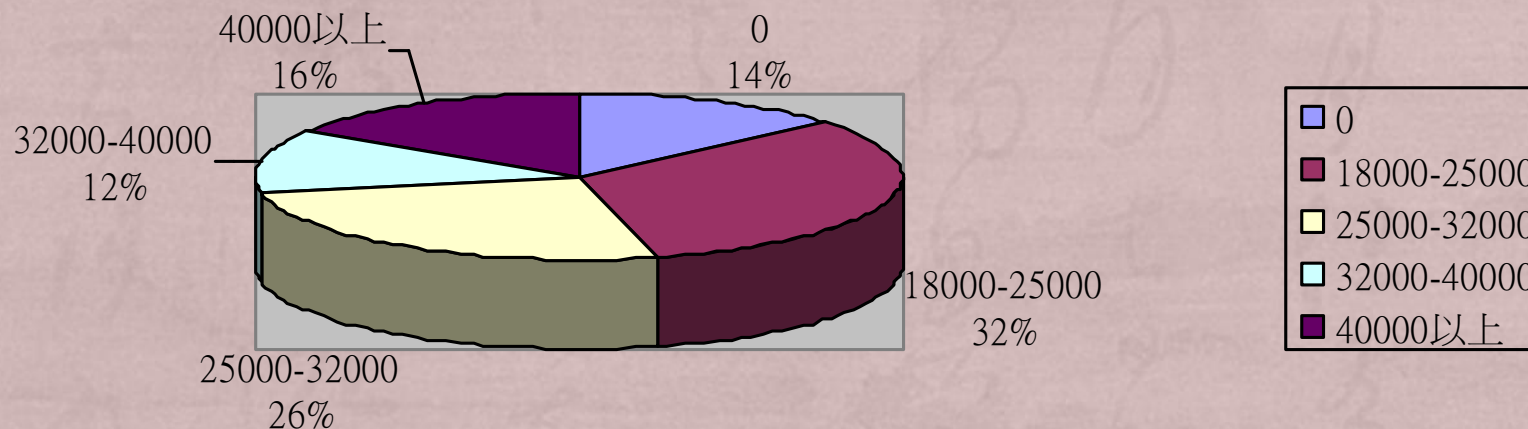
分析：由上圖可知消費者族群偏向21~30歲之間居多占27%。

3. 職業



分析：由上圖可知學生是老周冷熱飲最主要的消費群。

4. 收入

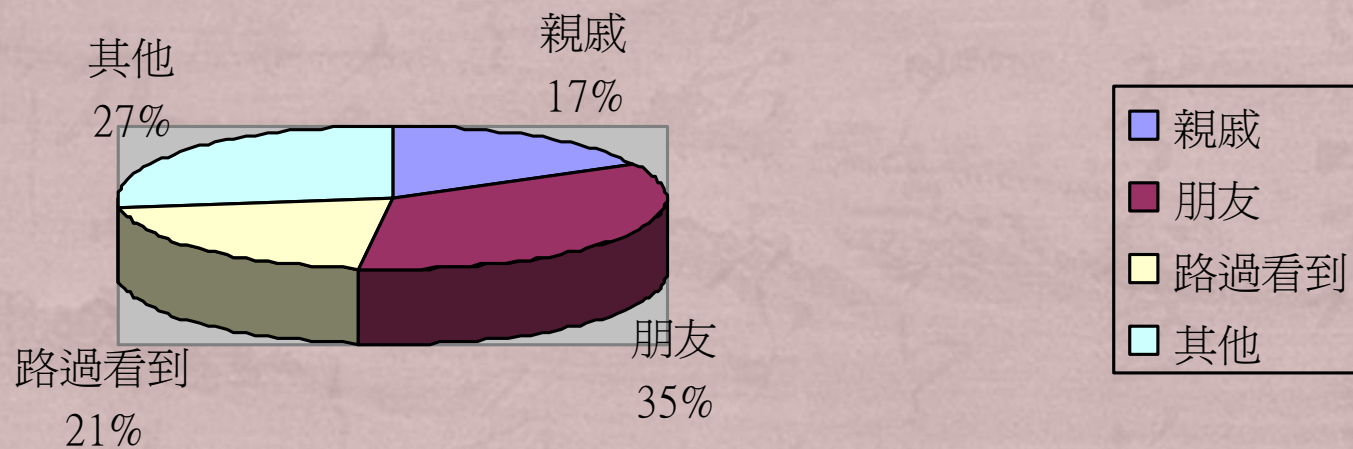


分析：由上圖可知前往老周冷熱飲消費的顧客，

都是收入18000~25000元商業人居多。

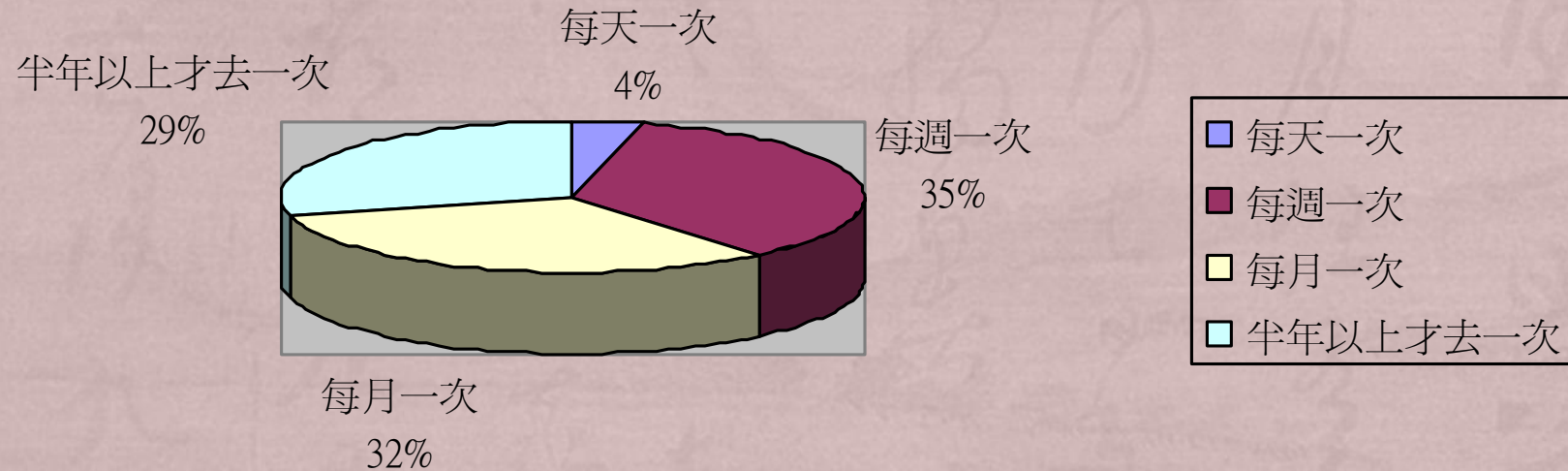
問卷—問題內容

1. 請問您如何得知老周冷熱飲？



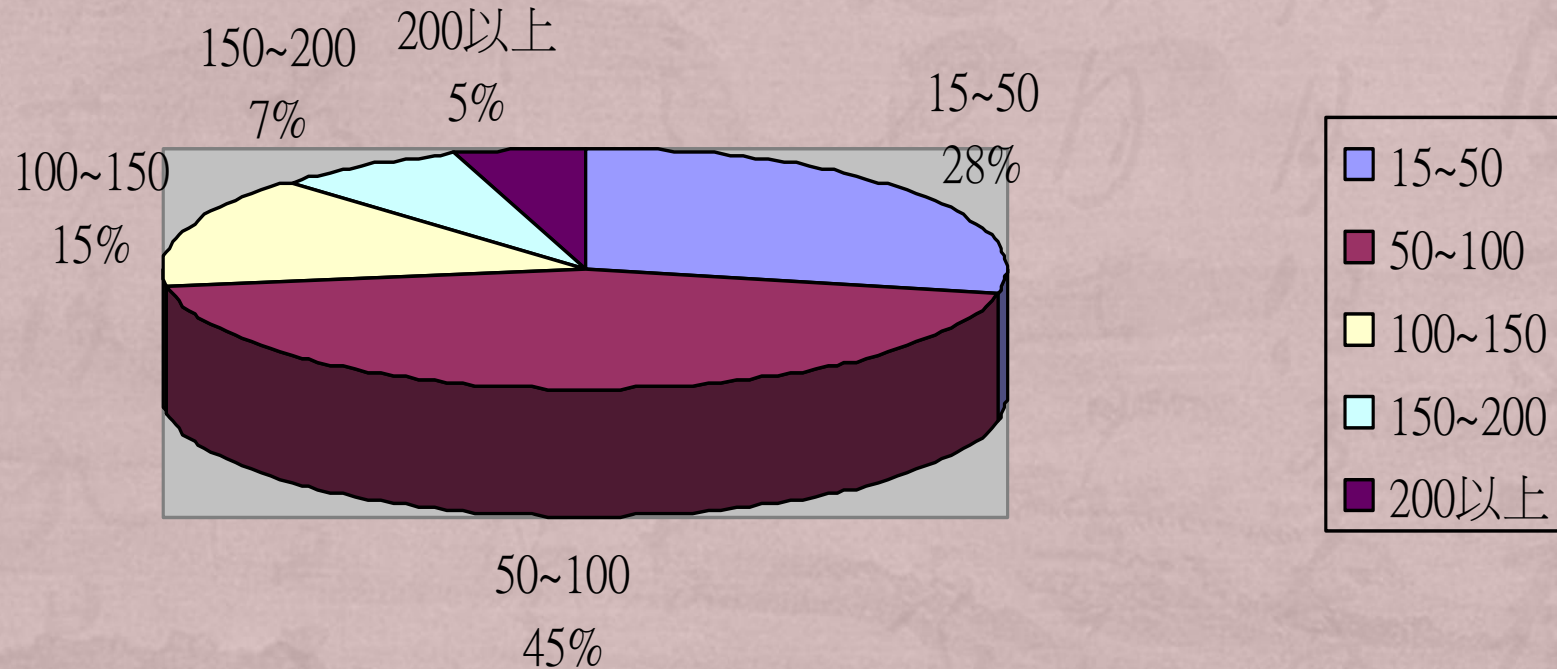
分析：由上圖可知老周冷熱飲的消費人潮都是透過朋友口耳相傳來達到宣傳效果。

2. 請問您到老周冷熱飲消費的頻率為？



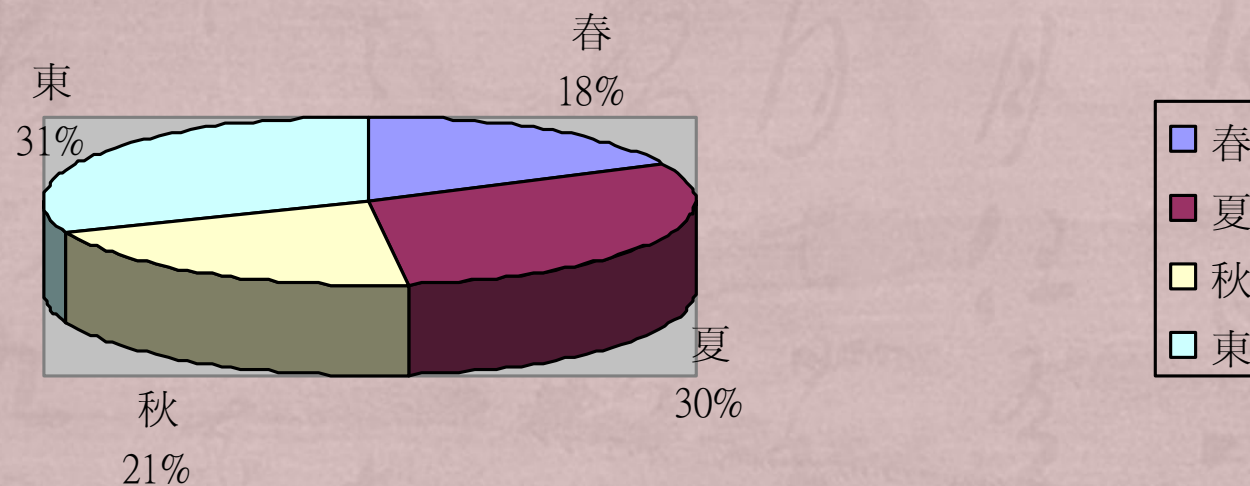
分析：由上圖可知每週一次去老周冷熱飲消費者居多。

3. 請問您每次到老周冷熱飲消費的金額？



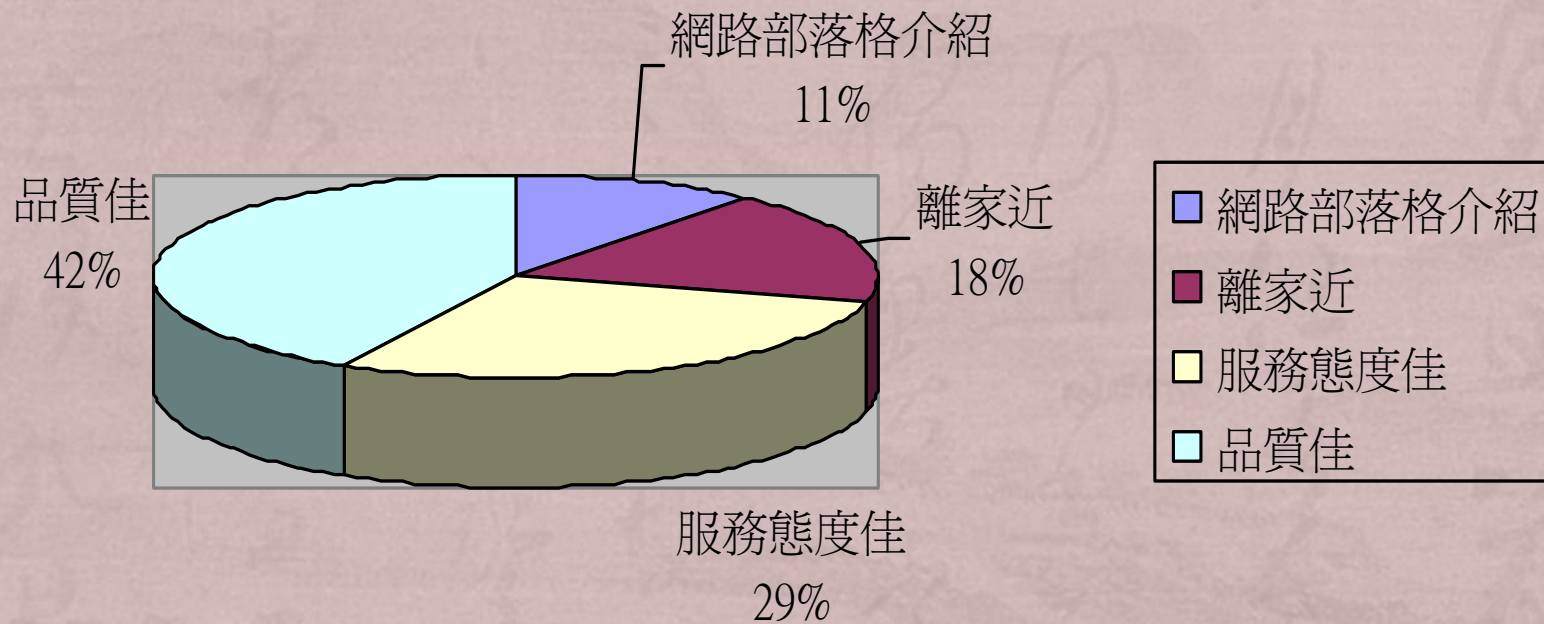
分析：由上圖可知消費者到老周冷熱飲所消費的比例佔50~100元者居多。

4. 請問您在哪個季節最常到老周冷熱飲消費？(可複選)



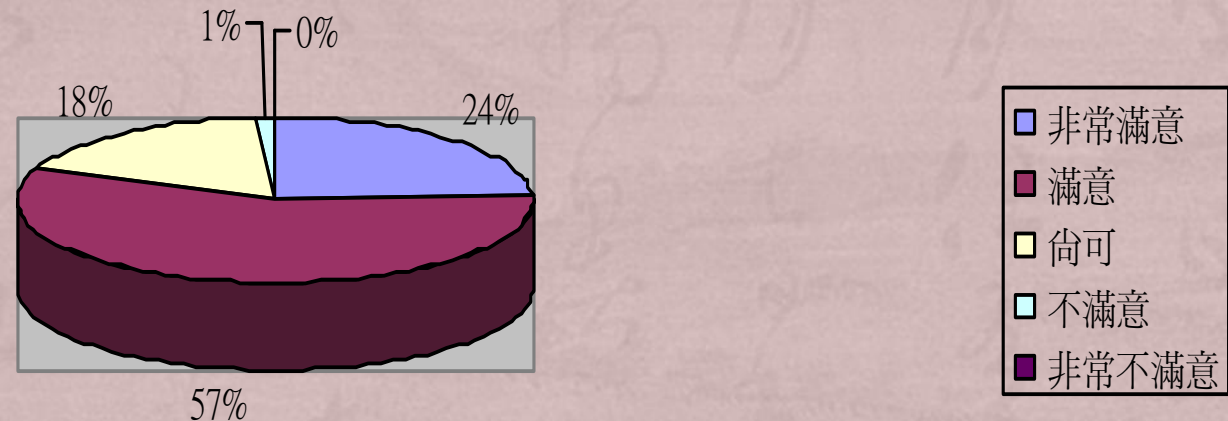
分析：由上圖可知在冬季和夏季前往老周冷熱飲消費的顧客居多。

5. 請問您到老周冷熱飲購買的因素？



分析：讓消費者選擇前往老周冷熱飲消費的原因是因為它的品質佔42%，服務態度佔29%，離家近佔18%，網路部落格介紹佔11%。

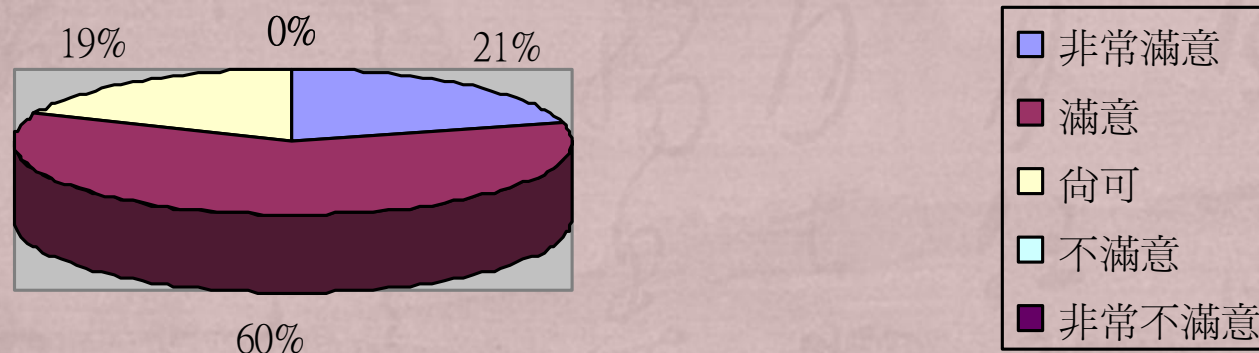
6. 請問您對老周冷熱飲用餐環境評價如何？



分析：消費者對老周冷熱飲的用餐環境滿意度，

非常滿意占24%，滿意占57%，尚可占18%，不滿意1%，非常不滿意占0%。

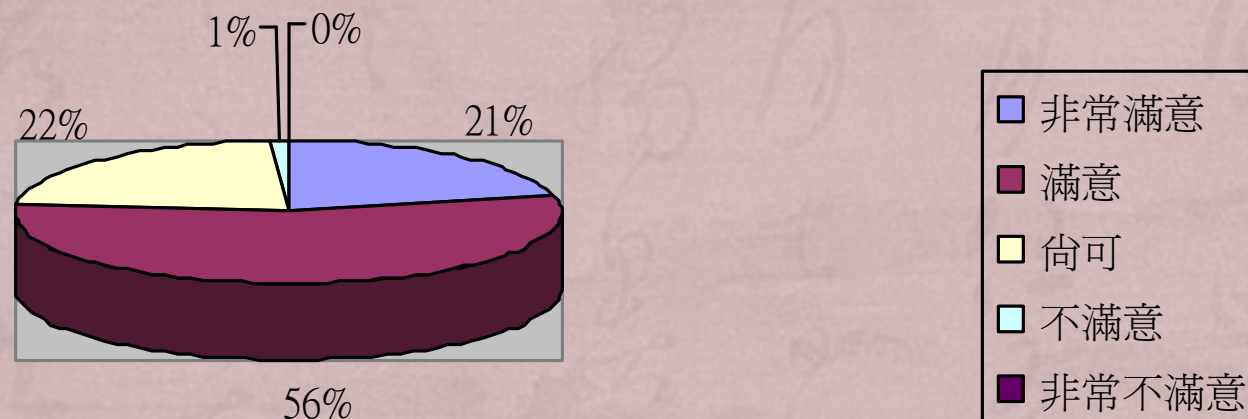
7. 請問您對老周冷熱飲產品定價是否滿意？



分析：消費者對老周冷熱飲的產品定價滿意度，

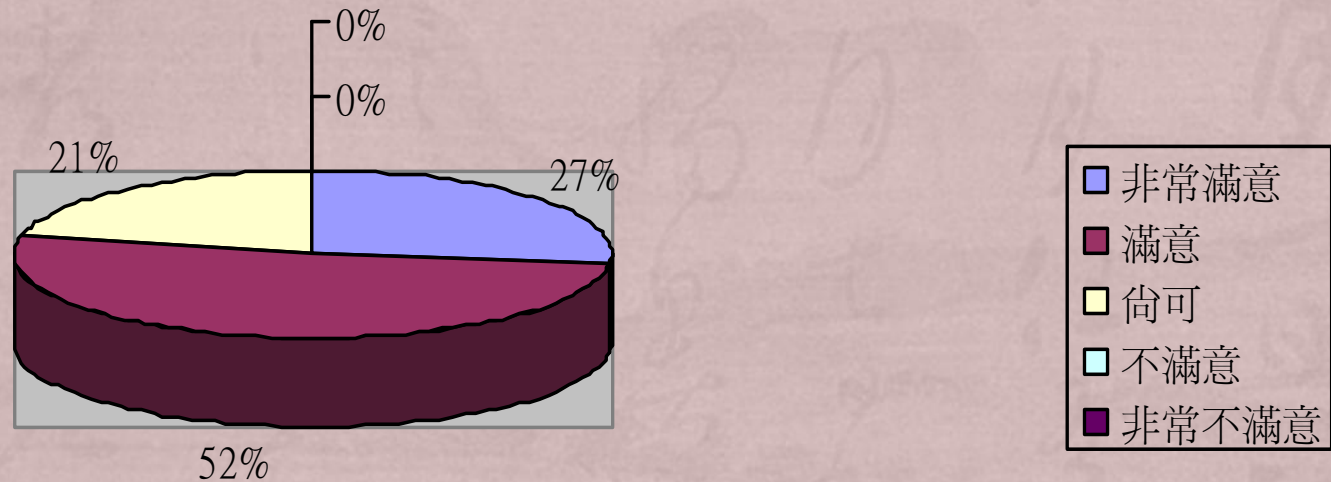
非常滿意占21%，滿意占60%，尚可占19%，不滿意和非常不滿意占0%。

8. 請問您對老周冷熱飲的用具清潔度感到滿意嗎？



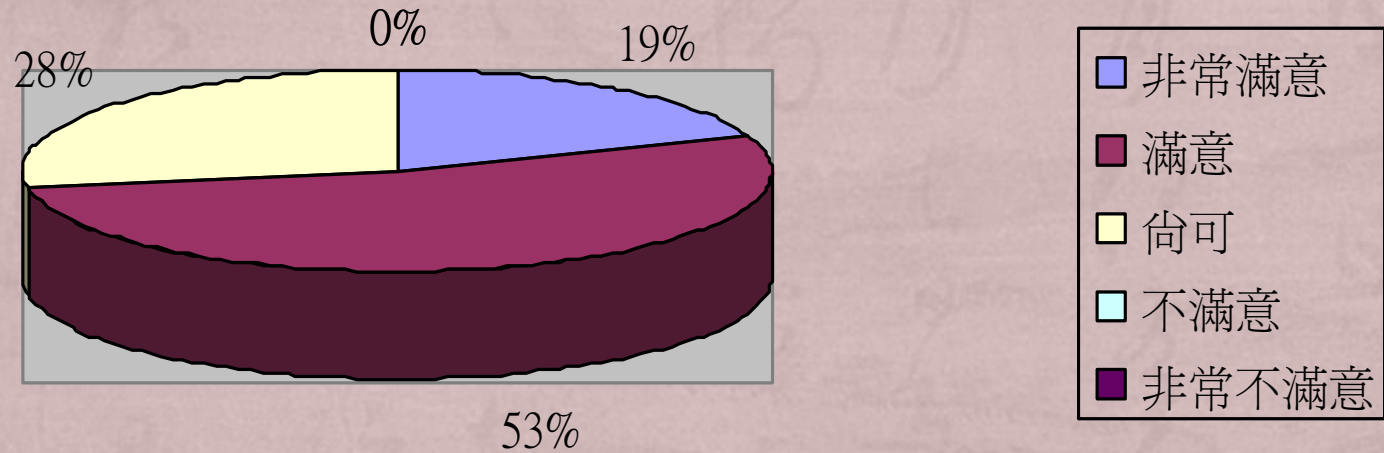
分析：消費者對老周冷熱飲的用具清潔滿意度，非常滿意占21%，滿意占56%，尚可占22%，不滿意1%，非常不滿意占0%。

9. 請問您覺得老周冷熱飲的燒麻糬會不會太燙？



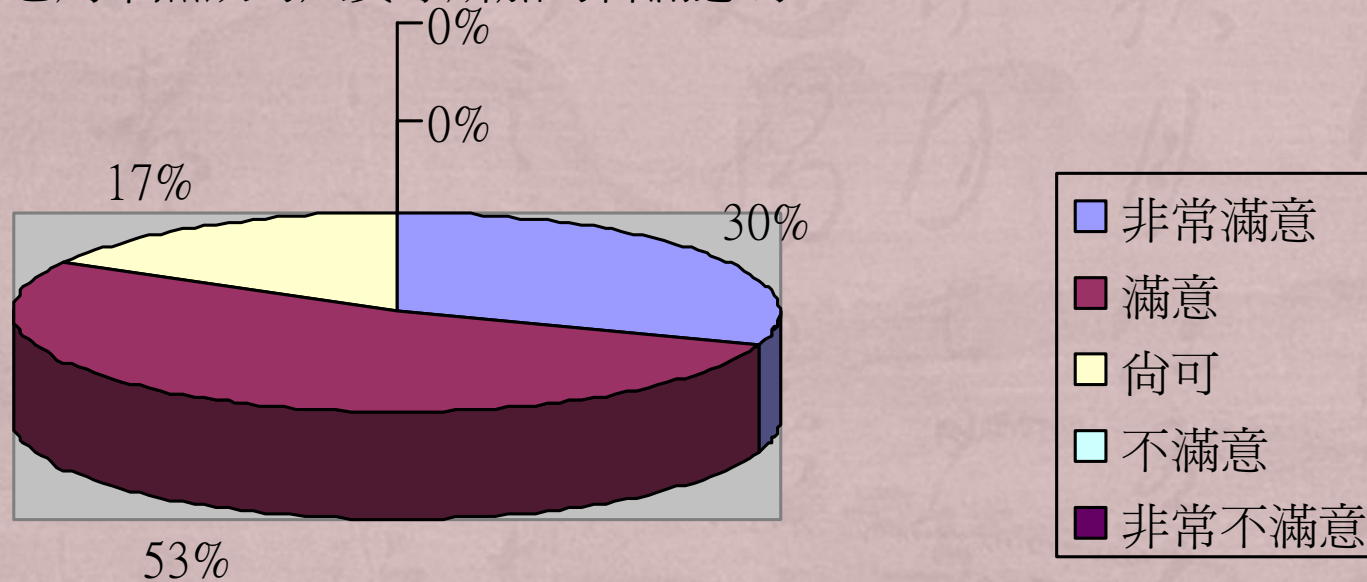
分析：消費者對老周冷熱飲的燒麻糬是否太燙滿意度，非常滿意占27%，滿意占52%，尚可占21%，不滿意和非常不滿意占0%。

10. 請問您覺得老周冷熱飲的紅豆湯會不會太甜？



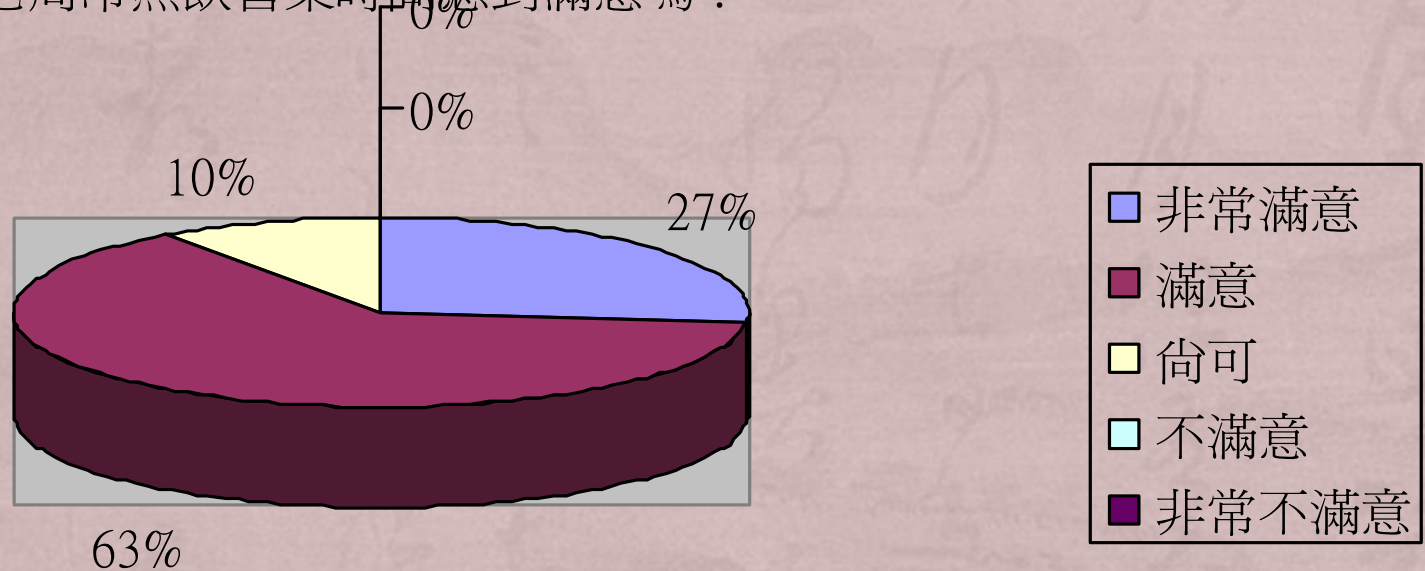
分析：消費者對老周冷熱飲的紅豆湯是否太燙滿意度，非常滿意占19%，滿意占53%，尚可占28%，不滿意和非常不滿意占0%。

11. 請問您對老周冷熱飲的八寶冰所加的料滿意嗎？



分析：消費者對老周冷熱飲的八寶冰用料滿意度，非常滿意占30%，滿意占53%，尚可占17%，不滿意和非常不滿意占0%。

12.請問您對老周冷熱飲營業時間感到滿意嗎？



分析：消費者對老周冷熱飲的營業時間滿意度，非常滿意占27%，滿意占63%，尚可占10%，不滿意和非常不滿意占0%。

結論與建議

綜合上述的研究結果，本研究歸納出以下的建議及結論，敘述如下：

一、結論

(一)消費者對老周冷熱飲的用具清潔度接近八成滿意

(二)消費者對老周冷熱飲的產品定價都很滿意

(三)老周冷熱飲的產品料多味美

二、建議

(一)用餐環境須再加強

資料來源

(1) 高雄美食~老周冷熱飲 - 樂活美食~樂活旅遊~吃喝玩樂盡在台灣樂活新聞網 - Yahoo!奇摩部落格

<http://tw.myblog.yahoo.com/jw!fDw09iqeHx9kA53TGuww/article?mid=475>

(2) 非都會區地方小吃餐廳推動服務創新之探討—以A個案為例

<http://my.garmin.com.tw/connect/poi/single?pid=3370> (garmin - myPOI - beta)
<http://140.127.82.166/retrieve/10701/325.pdf>

(3) 老周冷飲店-9 - 美美美

http://emmm.tw/L3_content.php?L3_id=74304

(4) 研究所作業:台南安平同記豆花4p行銷分析 - 鎮宇的教學回收區 - Yahoo!奇摩部落格

<http://tw.myblog.yahoo.com/jw!zbp6Av0BGB5ImdypTj0Ibvy3/article?mid=100>

(5) 是山是水—企業經營管理的本意》Blog Archive》網路行銷(十五)—高雄薪傳美食評鑑網

<http://blog.alltop.com.tw/at1001/archives/6731>

(6) e化部落 高雄薪傳美食網—戀戀傳承好味道，帶著味蕾遊高雄

<http://eblog.cisanet.org.tw/other/Preview.aspx?ArticleID=637>

THE END