

逢甲大學學生報告 ePaper

報告題名：

拯救食安鬥士：粥遊天下的 X 檔案

ZHOU YOU TIAN SIA

作者：洪筱筑、黃詩涵、朱筱琪、林依樺、陳惠敏、周畫藝、谷政誼

系級：企業管理學系四年級乙班

學號：D9920617、D0087157、D0087454、D0087263、D0162590、D9943618、

D9935575

開課老師：張寶蓉 老師

課程名稱：策略管理

開課系所：企業管理學系

開課學年：102 學年度 第一 學期

中文摘要

常言說民以食為天，逢甲正是聚集了眾多美食的聖地，名聲無遠弗屆，而能夠一直長久營業的店，必定是有所過人之處。但是隨著時間流逝，並非所有的老店都能夠適應大環境的改變，隨著物價及房價的上漲，店面必須不斷調整產品價格，而消費者也比以往更刁鑽，除了美食之外也很注重服務態度，有鑑於此我們挑選出其中一間較有問題的老店來探討。

「粥遊天下」是逢甲地區知名餐飲店，其餐點如店名，以粥品為主。這間店歷年來多次更換店面，目前位於福星路上，對面也是以賣粥為主打的「粥品」，但根據訪問結果，粥遊天下似乎有許多可以改善的空間，因此本報告就是想了解店家在經營策略管理上哪裡出了問題，幫助其解決。

「粥遊天下」目前將店面開在強力競爭對手附近，絕不單只有產品美味就能夠競爭的過，若是店內問題不改善，名聲只會越來越差，導致客源流失，基於上述之理由，希望藉由這次報告中了解到一間餐飲店除了產品美味之外，還需要如何策略經營管理， 以及如何幫助店家改善不良狀況來達到永續經營。

關鍵字： 品牌、粥遊天下、策略經營管理

Abstract

To the people foodstuff is all-important. Feng Jia is famous of delicious food. But time goes by, not all of the old shop could adapt to the big environment. With the price rise-up in material and rent, the shops need to readjust prices and the consumers pay more attention to the serving attitude. So, we choose an old shop with some problems to discuss about it.

「粥遊天下」 is a famous shop in this area. It's on Fu Shind Rd. As its name , the recommended specialty is porridge. This shop changed its decoration for many times recently. After our interview, there are some problems that they need to face and deal with them. And most important of all, we want to find out the questions and help them to solve the management problems.

There are a lot of competitors around 「粥遊天下」. So not only the delicious food but the decoration is very important. If they don't improve present situation. They will lose their reputation and customers. According to this report, we want to learn more about how to deal with management and help the them to maintain business continuity.



Keyword : Brand、粥遊天下、strategic、

目 次

一、	公司簡介	5
二、	問題診斷過程與方法	6
三、	問卷調查統計分析	8
四、	企劃內容	13
五、	費用估算	18
六、	成本效益分析	19
七、	結論	20
附錄一、	組員心得	21
附錄二、	問卷	26
附錄三、	與老闆訪談內容	27
附錄四、	甘特圖	28
附錄五、	參訪照片	29
	參考文獻	31

一、 公司簡介

粥遊天下是位於逢甲商圈的粥品店，店的所有餐點皆為老闆親自研發。粥遊天下起初的創始地原位於台中豐原，為了自我挑戰而將店面遷到逢甲。

老闆在當兵時期是負責烹飪食物給上司吃的，而且上司喜歡吃他煮的粥，所以讓他開始有了往餐飲方面發展的想法。國中畢業的老闆到餐廳裡去學習廚藝，並創立了老鄧。一開始不是賣粥而是火鍋，可惜結果並不理想，之後才轉變經營的方向改賣粥。食材方面都是自己去採購，用料比較實在、新鮮，也因為老闆的堅持，相對的成本就比較高，且老闆體恤學生而沒因為物價上漲就提高價格。

老闆的綽號就叫老鄧，所以將創立的店叫老鄧，當把名字拿去註冊商標的時候才發現中壢有店家已經將老鄧這個名字註冊商標，而且字體也相同，所以老闆就改註冊「粥遊天下」以防侵權。

健康取自於天然，
天然用之於堅持，
堅持來自於觀念，
觀念感恩於道德，
道德造就於挑戰。



老闆 25 年以上的廚藝經驗，獨家研發天然中藥加蔬果熬煮湯頭，濃郁帶著清爽口感，就是要挑戰顧客的味蕾極限。

二、 問題診斷過程與方法

(一) 觀察法

我們於現場直接觀察店面地理位置、店面裝潢的優缺點、工作人員配置以及於不同時段觀察人潮來客數，以及訪談周遭親友對此店家的看法。

(二) 店家訪問法

與負責人深入討論問題根源以及該如何解決。其員工正職為 4 人、工讀生 3 人，尖峰時刻是中午時段 40 分鐘，老闆可以 8 秒鐘煮一碗粥，粥品均為老闆與其兒子親自烹調。之前有一段時期想改賣便當，便聘請一位廚師，但是由於廚師的理念和老闆不同，以及老闆有自己對食材的堅持，所以老闆便打消此念頭，並且不再雇用其他廚師。在於尖峰時刻，老闆覺得不必再增加行銷策略來吸引客人，而是有穩定的客群，所以希望在離峰時段增加顧客群。另外老闆想知道大家對粥遊天下的看法：

1. 品牌看法；2. 老鄧的產品好不好吃；3. 學生是否知道老闆對食材的堅持？

以上問題於問卷調查中皆有做詢問統計。

(三) 問卷調查法

我們以紙本與線上發放問卷的方式，以 300 份為基數來調查，採不記名方式，一共 15 題。調查上述中提到老闆想知道大家對粥遊天下的看法，以及統計顧客群、整體滿意度、看法與建議等，來發掘顧客面的問題。問卷於本報告附錄頁面展示。

(四) SWOT 分析法

針對上述方法的調查後，再利用 SWOT 分析來分析店家優劣勢。

S(優勢)	W(劣勢)
1. 有完整的 POS 系統點餐迅速 2. 外送服務	1. 人事問題 2. 開放式廚房讓顧客感受不衛生
O(機會)	T(威脅)
地理位置佳	1. 粥品(競爭對手) 2. 租金問題 3. 淡旺季(寒暑假)



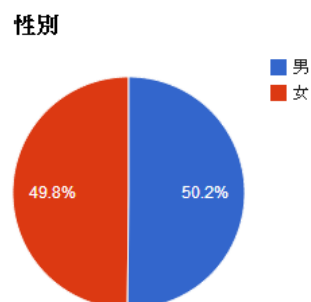
三、 問卷調查統計分析

以下為問卷調查之項目統計分析圖表，作為解決方案之分析參考：

1. 性別：

受訪者男性佔 50.2%，女性佔 49.8%，各佔一半，所以不管男生或女生都喜歡到粥遊天下用餐。

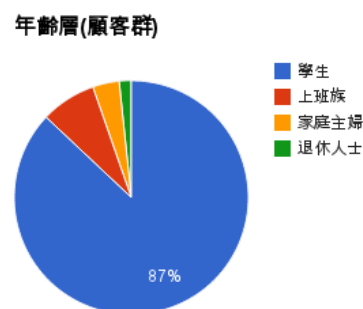
性別	數量	比例%
男	151	50.2
女	150	49.8



2. 年齡層(顧客群)：

學生族群 87%，可見粥遊天下的顧客群是以學生族群為主。

年齡層	數量	比例%
學生	262	87
上班族	23	7.6
家庭主婦	11	3.7
退休人士	5	1.7

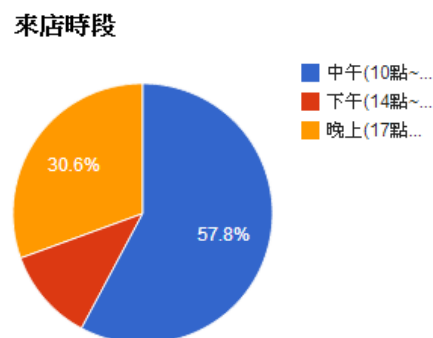


3. 來店時段：

中午(10 點~14 點) 57.8%，晚上(17 點後~)30.6%。

由此可知尖峰時段是中午以及晚上，尤其是中午正逢學生在校時段，所以中午的來客量比較大。

來店時段	數量	比例%
中午(10 點~14 點)	174	57.8
下午(14 點~17 點)	35	11.6
晚上(17 點後~)	92	30.6

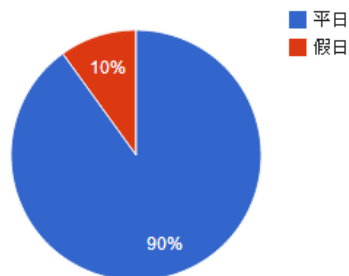


4. 消費時日：

平日 90%，假日 10%，由於我們再做調查的時段處於平日較多。

消費時日

消費時日	數量	比例%
平日	271	90
假日	30	10

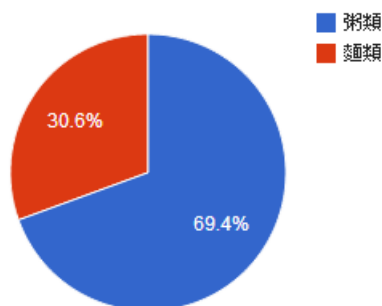


5. 喜好：

粥類 69.4%，麵類 30.6%，粥遊天下本店是以粥品為主打，但是喜歡吃麵類的顧客也不少。

喜好

喜好	數量	比例%
粥類	209	69.4
麵類	92	30.6

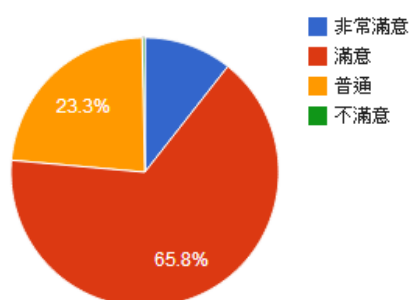


6. 口味：

滿意 65.8 占最高，可見粥遊天下的口味符合顧客的胃口。

口味

口味	數量	比例%
非常滿意	32	10.6
滿意	198	65.8
普通	70	23.3
不滿意	1	0.3

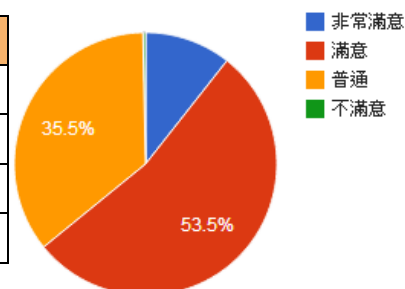


7. 價格：

滿意 53.5% 占最多，普通 35.5，因為店家也將價位設定在學生能接受的範圍內，所以顧客對價錢的滿意度為滿意。

價格	數量	比例%
非常滿意	32	10.6
滿意	161	53.5
普通	107	35.5
不滿意	1	0.3

價格

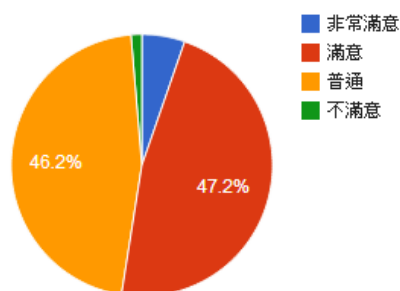


8. 環境：

滿意 47.2，普通 46.2%，大家雖然認為環境衛生還滿意以及普通較多，但還是有進步的空間。

環境	數量	比例%
非常滿意	16	5.3
滿意	142	47.2
普通	139	46.2
不滿意	4	1.3

環境

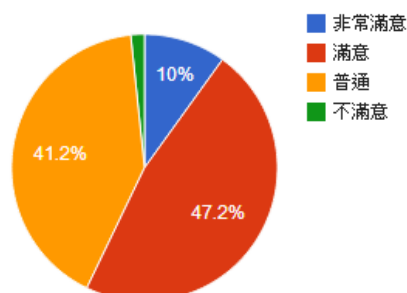


9. 態度：

滿意 47.2 佔最多，普通 41.2%，粥遊天下的服務態度親切，讓顧客滿意。

態度	數量	比例%
非常滿意	30	10
滿意	142	47.2
普通	124	41.2
不滿意	5	1.7

態度

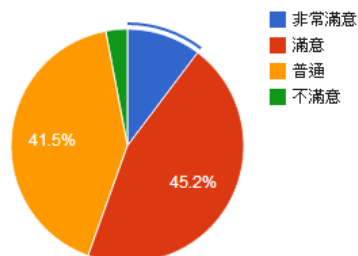


10. 出餐速度：

非常滿意 10.3%，滿意 45.2%，普通 41.5%，不滿意 3%，由此可知出餐的速度還是在客人可接受的範圍內。

出餐速度	數量	比例%
非常滿意	31	10.3
滿意	136	45.2
普通	125	41.5
不滿意	9	3

出餐速度

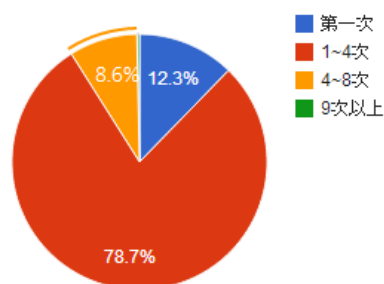


11. 來店頻率(一個月)：

第一次 12.3%，1~4 次 78.7% 占最多，大部分的顧客幾乎一個月內會來消費 1~4 次。

來店頻率(一個月)	數量	比例%
第一次	37	12.3
1~4 次	237	78.7
4~8 次	26	8.6
9 次以上	1	0.3

來店頻率(一個月)

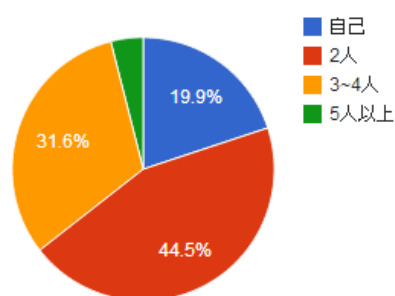


12. 每次用餐陪同人數：

自己 19.9%，2 人 44.5% 占最多，3~4 人 31.6%，5 人以上 4%，藉由這個調查顯示，我們可以知道 2 人同行的顧客居多，或許座位的設計可以多擺放 2 人座椅。

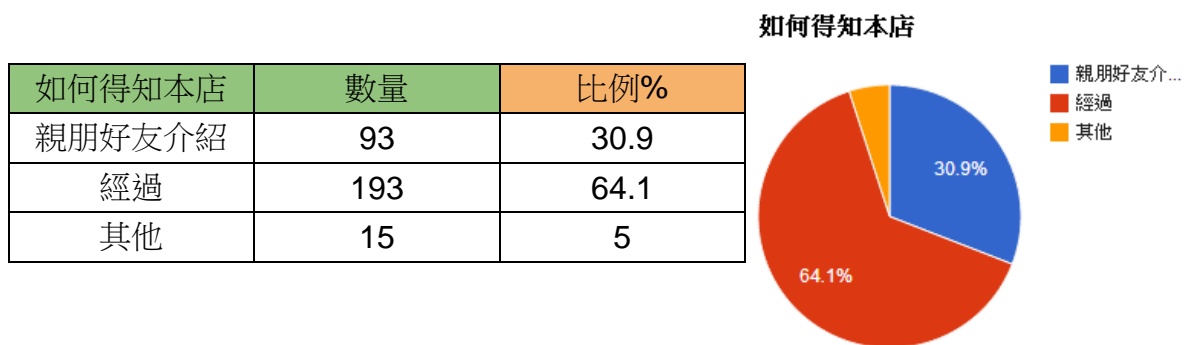
每次用餐陪同人數	數量	比例%
自己	60	19.9
2 人	134	44.5
3~4 人	95	31.6
5 人以上	12	4

每次用餐陪同人數



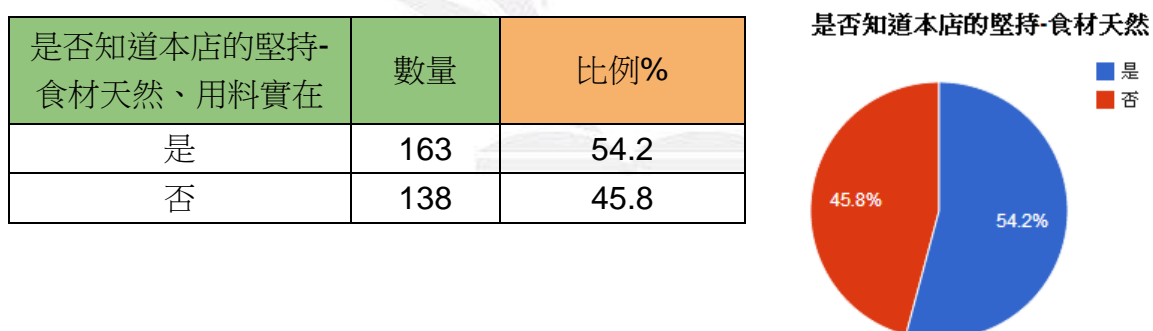
13. 如何得知本店：

親朋好友介紹 30.9%，經過 64.1%最多，其他 5%，可以知道大部分的人都是經過或特意想來吃的，但是在親朋好友介紹佔的比例也不少，可見本店口碑不錯所以才會讓人想介紹給其他人。



14. 是否知道本店的堅持-食材天然、用料實在：

是 54.2%，否 45.8%，這項是店家認為最重要的，因為他想知道他所想要傳達的理念以及堅持，顧客是否知道呢，由此調查可知大家對於粥遊天下的堅持的了解並不多，所以我們想藉由一些作法讓大家知道



四、 企劃內容

經過問題診斷後，分析出店家所要解決的問題，針對的問題主要分成兩大部分，前三點是本小組成員經過好幾個禮拜的參訪及從旁觀察後，所發現的問題；後兩點是藉由分析該店顧客所做的問卷中，統計出多數的消費者對於店家所提出需要改善的問題。

●問題

(一) 空間及動線規劃上的問題

每到中午用餐的尖峰時段，店家門口總是擠滿了等候領餐或是等著點餐的顧客，隊伍甚至都擴及到了馬路上，看著馬路上的車子來來往往，讓人不禁對於顧客的安全感到擔憂，另外，除了顧客因為沒有等候空間而擠成一團，甚至連店內老闆和員工也因為廚房的位置過度狹窄，有時常因忙碌沒有注意到彼此而產生小擦撞。

(二) 沒有一套標準的 SOP 流程，員工無法各司其職

藉由與老闆的訪問後，我們得知粥遊天下除了老闆本身和他兒子外，還另外聘請了 2 名正職人員及 3 名工讀生，在人力資源上算是很充裕的，可是，第一次參訪時，卻看到了店門外有張貼徵人的紙條，因此我們就在用餐時間從旁觀察，發現到粥遊天下在人員分工上有很大的問題，像是店裡會煮粥的只有老闆和他兒子，可是老闆卻在中午用餐時間還要去外送，導致顧客等待的時間過長。

(三) 老闆講求用料天然的前提下，環境衛生的重要性更是不可忽略

在多次訪問的過程裡，可以發現老闆對於「健康取自於天然」的理念非常堅持，光從煮粥的湯品中，就可以瞧見這端倪，這項堅持對於食安問題充斥的現代中，是多麼難能可貴的一件事，可是，卻也讓我們看見了另一項問題，講求取用天然原料的前提下，用餐環境的衛生與否，對於消費者來說，也是相當重要的。

例如：粥遊天下將熬粥所需要的湯品，直接擺置於鄰近大馬路的店門口旁，在於消費者眼裡，恐怕都會出現疑問，來來往往的車輛與人群，這鍋湯真的衛生嗎？

(四) 消費者多數不知道老闆堅持用料自然

經由問卷調查發現，大多數的消費者並不知道老闆堅持用料自然這件事，還有許多消費者認為粥吃起來的甜味，是加了過多味精所致，但事實上，粥散發出來的甘甜味確實是用天然柴魚熬煮出來的，由此可知，老闆獨到的堅持似乎並沒有真的深植到消費者心中。

(五) 員工服務態度不佳

消費者反應在用餐時間到粥遊天下用餐，大排長龍的等到了位置，卻感受不到工讀生的親切服務，反而是留下負面的扣分印象，對於店家產生了不好的觀感。

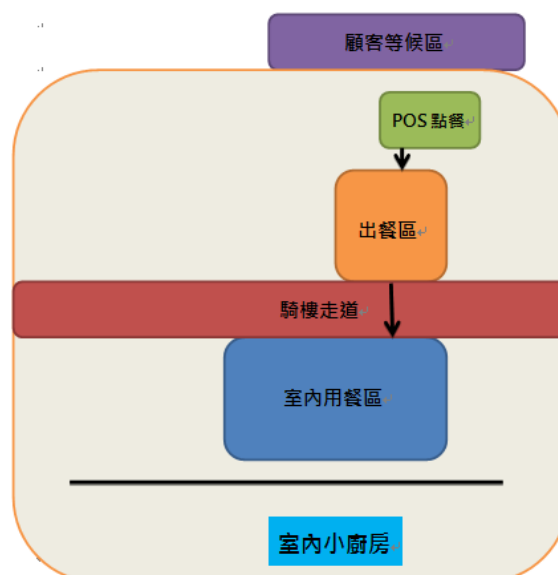
● 解決方案

對於以上問題，我們提出一些可供店家參考實施的解決方案：

(一) 空間及動線規劃上的問題

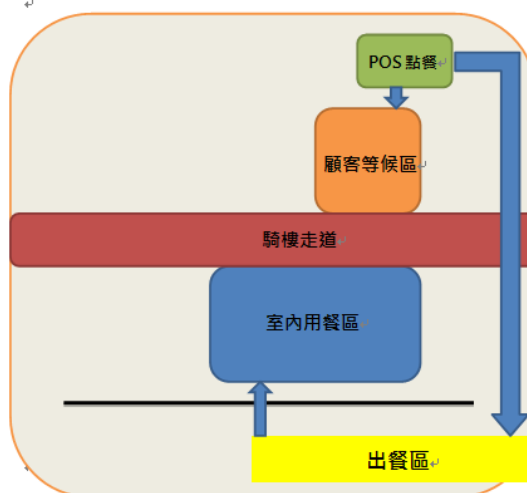
【未修改（原本）區域動線分配圖】

原本點餐區與廚房均在前面騎樓下，出餐時必須經過騎樓走廊才能至店內送餐，如此容易造成危險，室外的廚房也容易讓人覺得不衛生，而室內的小廚房僅用來囤貨備料而已。



【經修改區域動線分配圖】

經過討論後，我們認為應該將室外的廚房移至室內，如此可避免曝露於馬路不衛生的情況，送餐時也不用經過騎樓走道，降低危險性且路程較短，而外帶的顧客也有地方等候，避免擠在走廊上。



【修改前與修改後比較表】

	未修改	經修改
顧客面	顧客在馬路旁等候容易發生意外	點完餐的顧客可於騎樓裡等候餐點，避免被車輛碰撞的危險
員工面	工讀生必須端著燙手的粥穿過人來人往的騎樓	減少出餐區與顧客之間的距離，增加出餐效率及提高工作環境的安全
店家面	室外出餐區空間過小	將出餐區改至室內廚房，可以避免員工間相互碰撞，也可以提升店面整體的觀感

(二) 沒有一套標準的 SOP 流程，員工無法各司其職

為了避免在尖峰時段一人擔當多項工作而拖延整體工作效率，我們規劃出一份人員工作分配表，才不會在人手充足的狀況下卻還顯得手忙腳亂沒效率。

【人員工作分配表】

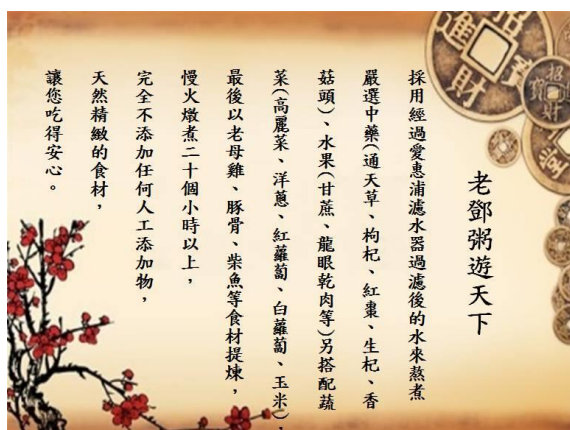
人員	工作項目	人數
老闆	專門煮粥	1 人
老闆兒子	專門煮麵	1 人
(正職)阿姨	負責點餐、結帳	1 人
(正職)伯伯	負責外送、熬煮湯底	1 人
工讀生	遞送內用餐點、清理桌面	1 人
	點交外帶餐點	1 人

(三) 老闆講求用料天然的前提下，環境衛生的重要性更是不可忽略

根據前面第一點將店內動線修改過後，廚房已移至室內，粥品的湯底擺放在馬路旁的問題，想必不會再發生，另外，位於廚房內的煮粥人員及服務的工讀生皆可以配戴透明式口罩，女生建議可以將頭髮盤起綁上頭巾，希望透過這些小改變，可以藉此提升整體用餐環境的環境衛生，給消費者一個良好的印象。

(四) 消費者多數不知道老闆堅持用料自然

店內牆上雖已有本店創業歷史與堅持，但似乎效果不是非常彰顯，對於這點我們的建議可以在於店內製作明顯的桌面立牌(圖一)，將講求天然這個訴求明白地告知消費者，並可以在 DM(圖二)上再加深消費者的印象，發揮一傳十，十傳百的效果。



(圖一) 店內宣傳

(圖二)傳單 DM



(五) 員工服務態度不佳

員工是直接與消費者面對面接觸的第一線，因此工讀生的服務態度當然會影響到消費者的用餐心情，建議老闆可以加強對於正職人員與工讀生的員工訓練，增加顧客來店消費的意願。

【 員工訓練方式如下 】

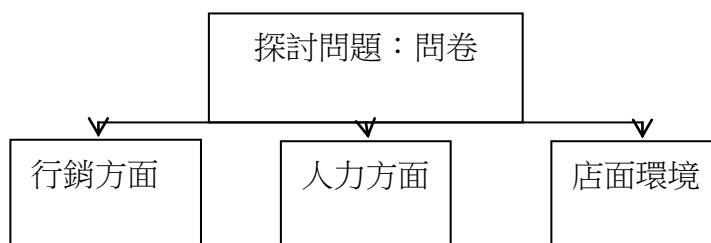
由於客戶與員工相處機會只有在點餐送餐時會接觸到，所以我們分別在這兩方面做加強。

用語方面：禮貌加強，此集體討論並改善。

接待方面：如有需要帶位，並注意勿影響到其他客人送餐時請雙手奉上。

可以新增優秀員工投票箱，激勵員工注意自行態度處事方式。

五、 費用估算



➤ 探討問題：

我們是以「問卷」方式進行探討，目的是客人對於粥遊天下的訴求、滿意度等，而探討出來的問題可以讓負責人更加清楚客人的需求，做更多的改進加強。我們分析出以下三方面主要解決部分：

➤ 行銷方面：

主要老闆想要表達粥遊天下理念，而經過問卷調查我們發現許多客人對於製作粥的內容物有所疑惑，所以建議製作海報或是文宣貼在店內讓客人知道湯底材料是甚麼，進而放心食用，並宣傳店的宗旨。

海報	宣傳店的宗旨	一張約 150 元
桌上型小菜單	宣傳菜色成分	24 份約 1500 元
DM	優惠內容(買十送一)	4000 張約 2000 元

➤ 人力方面：

我們發現尖峰時刻人手似乎有些手忙腳亂，建議在平日中午一小時尖峰時刻多請一位工讀生外送。

時薪\$109X5 個營業日 X4 週=2180 元上下。

➤ 店內環境：

在問卷調查中，許多人對於店內桌椅擺設、廚房在外面有不好觀感。我們建議將店內用餐環境改裝修，桌椅改成2人座的、貼壁式的。而廚房位置改變等。

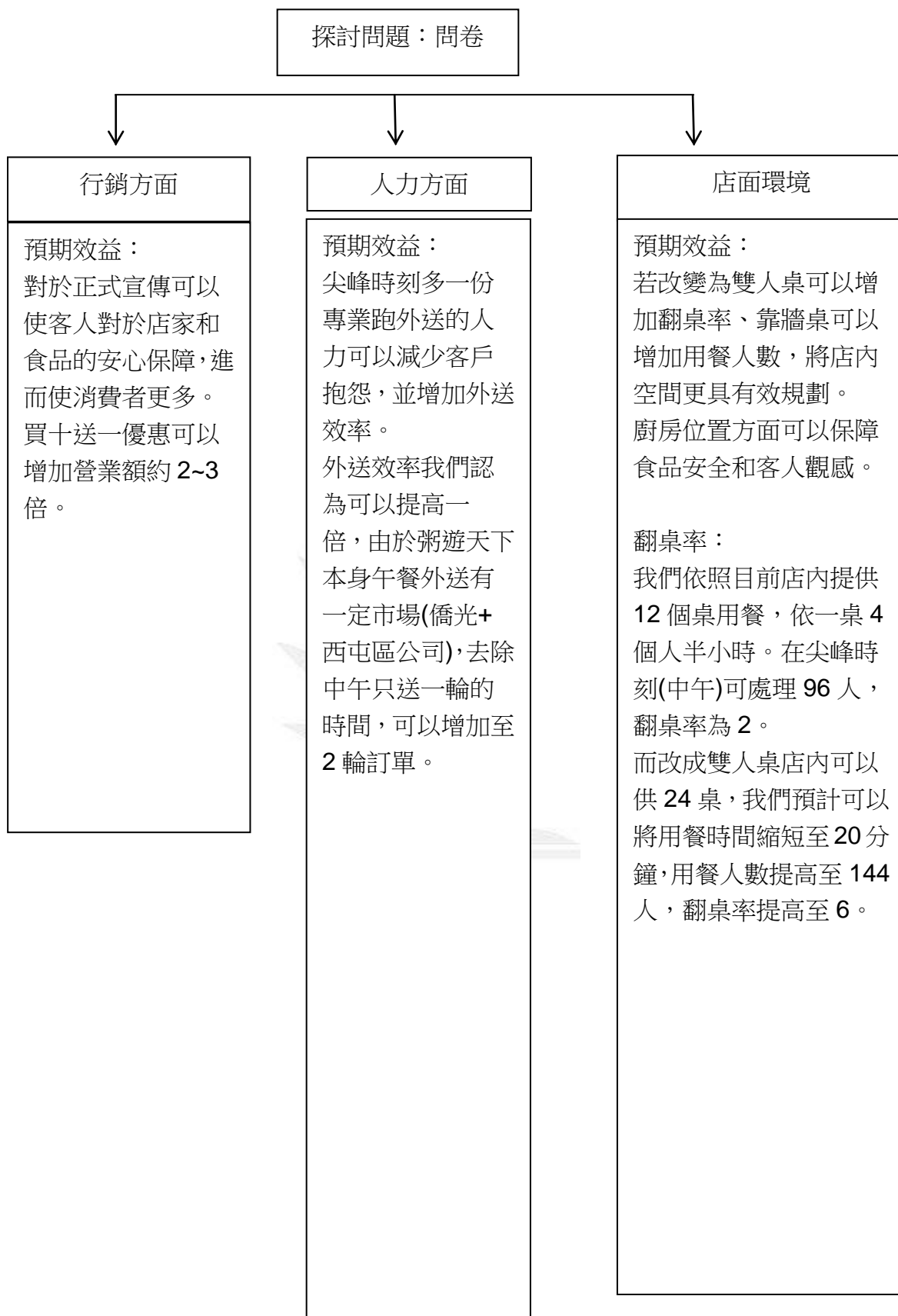
根據網路上裝潢公司設計20~30坪商業環境預算為30~50萬。

老闆認為改成雙人桌24桌約1萬元左右。廚房部分自行DIY移位。

或是在目前桌子隔一塊板子等也可以併成雙人桌。

➤ 目前費用估計總合計NT\$5830~NT\$15830左右(不考慮裝潢公司)

六、 成本效益分析



七、 結論

一開始我們組員觀察粥遊天下整體營運模式時，發現了動線不良問題、人員慌亂的問題。經由組員討論設計、規劃好整體 SOP 策略，學習赤鬼牛排座位概念、還有向上水餃店面設計，利用 2 人桌、桌子貼牆排桌搭配，可以有效增加翻桌率還有空間極大化利用。而在人員上面，如果將區域規劃好，可以減少多餘人力支出、增加效率，提升滿意度。

我們後來也經由問卷找出客人對於粥遊天下主要問題，粥遊天下負責人希望能將自己開店精神『對於食品責任』讓大眾知道，進而對粥遊天下所販賣的粥類、麵類安心，但是即使招牌寫『天然食材』，300 位問卷受訪者中，高達 45.8% 根本不曉得有這回事，所以建議是在店家貼出更顯著標語或明細，希望增加客人深刻印象。對於問卷裡，我們抽樣半數男半數女，所以證明粥品市場裡較不分男生女生喜好。年齡層主要以學生 87% 為主，所以在逢甲商圈裡，外來遊客並不多，所以策略方面主要以學生方案為主，這點由於老闆利潤低所以較無變化。來店時段主要是中午 57.8% 最多，晚上則只有 11.6%，建議早上人手可以多些，晚上則維持最少量人數即可。消費時日裡，平日 90%，假日則 10%。可以建議老闆店的整修或進貨日可以挑在這時段。然後是我們觀察到的座位問題，每次用餐人數主要以 2 人最多，高達 44.5%，其次是 3~4 人(31.6%)，目前店裡是 4 人桌子為主，所以通常 2 個人就佔據 4 個位子的桌子，減少願意在店內消費來客量，所以這點建議改進。粥遊天下客人主要都是經過(64.1%)得知店家消息，可以增加來電打卡送小菜等等方式使店家知名度上升。最後是建議，我們會將所有客人的建議給老闆看，讓他知道客人對於用餐真實想法，進而改進。

最後希望我們做出的這些數據、結論可以讓粥遊天下變得更好，讓消費者對於粥遊天下產品更加安心和鼓勵，在這充斥著加工食品廉價飲食的時代裡，好的店家、好的產品值得更多人去欣賞使用。我們希望能將老闆的堅持讓更多人知道，讓逢甲有個安心的飲食店家。

附錄一、組員心得

【黃詩涵 D0087157】

聽到要幫店家做策略管理時，其實腦袋完全沒想法，經過了幾番波折才決定是粥遊天下。我之所以對這間店有印象是因為他原本開在文華路上，我有去買過，店員臉很臭態度不好，而且出餐超慢，整體而言就是印象非常不好的一間店。但是在訪談的過程中，感受到老闆的真誠，因此決定好好幫他想想辦法來改善。

最初想到的就是問卷，直接對顧客群做調查，原本以為問卷很好發，沒想到也是有難度的，害羞的我有時會不知道要怎麼請陌生人填問卷，都需要同學陪伴才敢發，因此在這方面獲益良多。在訪談中，老闆一直強調他是講求食材天然、用料實在，還給我們看他大鍋子熬湯的用料，老闆寧願少賺一點也要餐點做得安心，畢竟現在黑心食品很多。但是在講求食材天然之前，我覺得還是要先注意衛生，從問卷調查中可以發現大家對於衛生環境都普普通通，甚至許多建議都是改善衛生，這點我覺得是任何一間店都必須注重的。而且店面裝潢其實也蠻重要的，他的店面燈光都用黃色的燈，看起來柔和，但會顯得暗暗的，應該柔和的燈搭配白色的日光燈會比較明亮，不過老闆有他的考慮，我也只是給個建議，畢竟老闆從國中就開始做生意，還是會有點老頑固的感覺，但我們盡自己所能來幫助這間店，從中學習到很多，未來也可用在自己的事業上。

【朱筱琪 D0087454】

原本要訪問的那家飲料店，當時還有同學開玩笑說不要真的還沒學期末就倒到了，沒想到真的撐不過我們要報告的時候就歇業了，所以我們臨時就換了一家店-粥遊天下。我記得大二時剛轉學來逢甲的時候，這家店是開在文華路上，但過了一陣子就發現不見了，沒想到因為報告又可以吃到這家店真的很開心。粥遊天下的老闆真的很熱情，看到我們就很開心的跟我們打招呼，也很細心的為我們介紹店家的故事和解答問題，之後還讓我們看他的秘密武器，就是他一大早就起床來店裡熬湯，而且裡面真的真材實料，有一大隻雞以及柴魚所熬出來的湯感

覺就很健康又美味，而且老闆說他們店裡的食材都是他精心挑選過的，當下參訪完真的超想吃一碗的，只可惜才剛吃飽午餐不久而已。而且現在又是一個食物風暴的時代，一下子有塑化劑、一下子有香精，真的讓大家都人心惶惶，所以有這家健康又美味的店，真的是可以讓大家吃得很安心。

為了想瞭解大家對粥遊天下的看法，我們這組有做問卷調查，要發問卷的第一步真的需要蠻大的勇氣去跨越，因為要臉皮厚不怕被陌生人拒絕，不過真的會越挫越勇，真的是一個訓練膽量的好方法。看到有些顧客在問卷的建議欄上寫的回應真的是很有趣，印象最深刻的是有一個人竟然在問卷上告白，但是他沒有指名道姓，所以不知道是我們組內的成員被告白還是店裡的人員被告白，總之就是一個特別的經驗。

很開心可以藉由策略管理的報告一方面可以幫助老闆一起找出改善的方法，另一方面又可以藉由報告讓我們深入了解粥遊天下這家店以及提供這麼好的店家給大家知道，真的是一舉兩得！

【林依樺 D0087263】

當初本來是打算做組員建議的飲料店，因為有認識的在那做，也聽解釋說那家店似乎營運很有問題，開在精華地段但生意一直很差，想必是真的可以讓我們有所發揮吧！結果當我們決定好訪問的時間沒多久，店就倒了……不得已我們改粥遊天下。其實粥遊天下生意一直很好，前幾年我在僑光讀書時中午時段都會跟著班上一起團購。價格和運送速度也讓學生們很安心滿意，所以我很懷疑選擇這家店是不是沒有什麼可以幫忙的。硬著頭皮去店內找碴，也做了將近 300 份以上的問卷，問卷我們分網路問卷跟紙本，每個人都有固定要求的量。紙本的我們是在尖峰時刻去店裡一個一個訪問，網路的就只分享給自己認識的在逢甲吃過的填寫。意見很多，也有來亂的，但是總離不開口味、環境衛生。經由這點我們跟老闆討論，老闆很熱情也很有想法，但迫於現實經濟成面似乎暫時無法達成，但我相信我們有把客人真正的想法意見做表達，老闆有能力絕對會改善的！

這堂課學到可以利用許多網路工具等方式去尋找自己所想知道的資料、整理

大量資訊。並與負責人、前輩討論可以學到許多方法解決問題，相信以後出社會都可以幫助我解決更多疑難雜症。更學到裝潢這東西....貴死人了!!!難怪每個人都想自己 DIY 比較省錢!!

【陳惠敏 D0162590】

記得第一次在訪問老闆時，我觀察了一下店內的擺設，偶然瞄到那牆上放著「健康取自於天然，天然用之於堅持，堅持來自於觀念，觀念感恩於道德，道德造就於挑戰。」，這幾句話，其實我心裡並不是非常的相信，因為我一進門口，就看到煮粥的湯放在大馬路旁邊，若是站在消費者的角度，我認為這樣的環境煮出來的東西，就算真的很天然但也不衛生吧！但是在經過與老闆的訪談過後，以及看到了那鍋神秘湯底裡的大量的高麗菜、老母雞與柴魚後，我真的被老闆的堅持所震驚，打開電視天天都看到什麼東西又是黑心，什麼東西又不能吃，這類相關食品安全的問題後，對於食物，只剩下了填飽肚子的功用，可是老闆卻仍非常堅持於他的理念，希望真的可以藉由這次的報告，盡我們一些棉薄之力，替老闆集思廣益找到讓粥遊天下更好的策略，也期許老闆真的可以考慮一下我們的策略。

【周畫藝 D9943618】

原本要訪問的飲料店倒閉後，組員的第一個策略就是找一家比較穩定的餐飲業。對於會找「粥遊天下」是因為老闆長期都會贊助系上的活動，也是同學嘴裡相傳的老店。在訪問中，老闆總是跟我們分享他的創業經驗和心中的人生哲學。他堅持自己所堅持的，什麼東西都固執的自己下手。老闆所堅持的就是用心與真材實料，讓客人吃的安心又健康。老闆還把自己堅持的理念高掛在店裡的牆壁上，其實這也就是一種策略的手法。讓我印象最深刻的是老闆說「做任何事情堅持己見，堅持自己的品味，走出自己的風格，失敗不要找藉口，要找原因。」

在逢甲夜市小吃多樣化和主餐選擇也豐富的情況下，粥品類的如何在店家彼此競爭激烈裡佔有一席之地，「老鄧-粥遊天下」如何重新發掘策略是很重要的，必須要找出自己獨特的核心。透過這報告，我了解到做決策的重要性同時會

造成運營績效的差異，也是勝過別人的關鍵。這對我未來要創業前體會到原來開一家店需要付出那麼多的心血，從開店、找原料、研發品、鞏固客源到維持生意，個環節都不能有問題。

【洪筱筑 D9920617】

研究店家、企業的策略，確實是一件很令人興奮的事情呢！只是，很現實的，逢甲商圈競爭激烈，可以在此發展，經營者各個都已身經百戰，且做生意都來不及了，我們還是學生，究竟甚麼樣的店家肯願意讓我們研究學習呢？

起初的我們，找到的店家十分不穩定，一度還瀕臨可能倒閉的危機；幸運的，在得知消息的那幾天，我正巧有前往粥遊天下消費呢！於是，就興起了想要研究他的念頭！粥遊天下的老闆從大一起，就告訴我「不僅要吃得美味，更要吃得健康」，這是一個長者對於初剛到逢甲夜市旁讀大學的我說，我還記得，從他告知我安全健康問題之後，我真的更喜歡來這裡了！只是，總是令我疑惑的是，「為什麼料多實在，價格依舊便宜？甚至老闆還可以換好幾次的店面呢？」

很開心，也很幸運的，老闆很熱情便答應了做我們學習的對象，也總是很有耐心地讓我們把問題問完，並逐一教導我們，包含一開始對這家店的了解、做問卷，最重要的是老闆的經營理念，堅持健康衛生的信念，努力找到適合的原料開發獨特的產品，並且針對自己的消費族群開定一個雙方都能接受的價格，因此在此研究上，老闆可以說是我們的貴人呢！

面臨畢業，即將到來的就業危機，一項實務上的研究，讓我們可以不再是翻翻書本，只會學學書上的理論問題而已，而是一項讓我們可以藉此機會學習實務上的管理經營方法，受益良多。

【谷政誼 D9935575】

第一次以一個訪談者的角度，去了解一家店的創立、堅持、歷史及策略，更用不同的面向去分析該店的優勢劣勢跟要改進的地方，真的是一個全新的體驗。報告所選擇的店家是一間我很少吃的店，但是平時中午經過總是看到人滿到多出

來，想必應該沒有特別多的問題，但經過實際的訪談觀察及問卷分析後，才發現原來一家經營多年的店面，本身竟潛在著如此多的問題有待解決；像是老闆對於產品的堅持，消費者並沒有感受到，其中除了缺乏宣傳外更多還有店面廚房的配置及廚房整體的環境觀感有很大的關聯，但細節往往都是我們最容易忽略的，因此去發想解決的方式也格外重要。

第一次修企管的課就修到如此有趣的課程，儘管過程有點奔波，但是獲得的絕對比一開始所預期的還要更多，相信在這一學期的課裡面，我所學到對於策略的分析及運用，絕對能在我未來的工作甚至生活裡時常運用到吧。



附錄二、問卷

<p>問卷調查-粥遊天下</p> <p>先生/小姐你好，此問卷是逢甲大學企管系四年乙班課堂製作『老鄧粥遊天下』的問卷調查，也許耽誤你幾分鐘時間，此問卷採不記名方式不需要擔心資料外洩</p> <p>謝謝您配合</p>

- 性別: 男 女
- 2.年齡層: 學生 上班族 家庭主婦 退休人士
- 3.來店時段: 中午(~14:00) 下午(14:00~17:00) 晚上(17:00~)
- 4.消費時日: 平日 假日
- 5.喜好: 粥類 麵類
- 6.口味: 非常滿意 滿意 普通 不滿意
- 7.價格: 非常滿意 滿意 普通 不滿意
- 8.環境: 非常滿意 滿意 普通 不滿意
- 9.態度: 非常滿意 滿意 普通 不滿意
- 10.出餐速度: 非常滿意 滿意 普通 不滿意
- 11.來店頻率(一個月): 第一次 1~4 次 4~8 次 9 次以上
- 12.每次用餐陪同人數: 自己 2 人 3~4 5 人以上
- 13.如何得知本店: 親朋介紹 經過 其他_____
- 14.是否知道本店的堅持-食材天然，用料實在: 是 否
- 15.對粥遊天下的看法或建議:_____

~感謝您合作，祝您用餐愉快~

附錄三、與老闆訪談內容

Q1：從豐原為何搬到逢甲？

老闆：挑戰自我能力

Q2：為何在逢甲連續 3 次搬家換店位子呢？

老闆：逢甲房租相對貴很多，上次在文華路是因為房東不修理不好相處，所以才決定要搬。

Q3：搬家後顧客怎得知呢？

老闆：主要顧客群是學生，用買十送一把客群拉回來

Q4：競爭對手(粥品)在目前店面對面，是否會造成引響？

老闆：我保持「留一口飯給對方」，所以不擔心。而且粥遊天下公司理念是「責任」，我相信好的食材自有客人會瞭解的。

Q5：目前利潤如何？對於相對新聞食品安全有何看法？

老闆：因為我食材方面都是自己去採購，用料比較實在、新鮮，但相對食材成本較高。一碗粥賣 55~65 元，但食材成本就 35 元左右，房租、員工薪資、水電一個月 25 萬，一碗利潤賺不到 5 元。目前大概打平，所以沒有特別打算。

Q6：是否要開加盟店呢？

老闆：造成本店負擔，因為當初也是有這打算，但由於自己對食材、品質堅持，要求水準較高，所以作罷。在 2007~2008 年時原本要開放，但虧了 300 多萬元，所以放棄。

Q7：為何當初打算要開專門賣粥的店家？

老闆：當初當兵時上司喜歡吃粥，所以開始有了想法。

Q8：有沒有行銷手段吸引更多客群？(例如折價之類的)主要客群為何？

老闆：不打算，減 5 元我就沒利潤了。粥遊客群主要是學生(逢甲、僑光)、上班族(常外送到河南路捷安特公司那)

Q9：我們組員發現你們座位都是 4 人桌，是否有需要改變增加翻桌率？

老闆：剛開始沒想到學生飲食習慣，不過改變太浪費成本了，所以作罷。

Q10：老鄧跟粥遊天下有什麼關係?為何有 2 種名字??

老闆：我就叫老鄧，一開始是我創立的，但後來發現中壢有店家也取我這名字還註冊商標，我就趕緊去註冊粥遊天下以防侵權。

Q11：目前出餐速度是?員工大概幾人??工作分配?

老闆：尖峰時刻(大概中午 40 分鐘)我可以 10 秒一碗粥。粥都是我親自做的，麵和點餐才是員工和我兒子做的。員工 4 人正職、3 人工讀生。我們還供餐，自己煮粥吃。

Q12：有打算調整價位以增加利潤嗎?

老闆：目前沒這打算，在學區只要漲一點點學生就不來了。

Q13：老闆我們打算幫你做問卷讓您更了解客人對粥遊天下的看法和改進，您有甚麼方便比較想要了解知道的?

老闆：只有三點:1.對粥遊天下看法，品牌看法 2.老鄧的產品好不好吃? 3.學生是否知道我的堅持?..應該就這些，沒什麼了。

附錄四、甘特圖

編號	活動名稱	期間	第一週	第二週	第三週	第四週	第五週	第六週	第七週	第八週	第九週	第十週
1	選定題目	2週	9/12-9/26									
2	初期資料蒐集	1週			9/26-10/10							
3	討論"what's strategy"	1週			9月26日							
4	討論初期報告	1週				10月3日						
5	討論"趨勢科技"	1週					10月10日					
6	討論期中報告問題內容	2週					10/10-10/17					
7	參訪店家	1週							10月24日			
8	整理資料並製作簡報	2週								10/31-11/7		
9	期中進度報告	1週										11月14日
			第十一週	第十二週	第十三週	第十四週	第十五週	第十六週	第十七週	第十八週		
10	修改資料		11/15-12/1									
11	參訪店家		11月21日									
12	問卷討論		11/15-11/28									
13	期末報告討論			11月28日								
14	問卷回收			11/28-12/3								
15	蒐集補充資料			11/28-12/3								
16	討論"該攻下哪個山頭"				12月1日							
17	統整期末書面				12月2日							
18	製作期末PPT				12月3日							
19	期末上傳				12月4日							
20	討論"Zespi"					12/04-12/19						
21	期末成果報告							12月26日				

附錄五、參訪照片

店家外觀



廚房



菜單



粥遊天下
新食尚潮流 粥遊意趣尋常 本單限內用使用

項目	單價	數量	項目	單價	數量
玉米雞肉粥	50		粥遊天下爆品粥	85	
玉米芙蓉粥	50		鮑魚粥	85	
韓式泡菜粥	55		鍋燒		
養生粥	55		什錦	55	
皮蛋瘦肉粥	55		雞絲麵		
廣東粥	55		冬粉		
羊肉粥	65		鍋燒		
皮蛋牛肉粥	65		海鮮	55	
滑蛋牛肉粥	65		雞絲麵		
雪銀粥	65		冬粉		
海鮮粥	65		鍋燒		
魚片粥	65		泡菜	55	
蝦仁粥	65		雞絲麵		
總統狀元粥	65		冬粉		
海陸粥	70		鍋燒		
蝦味魚翅粥	75		工職	55	
淮香粥	75		雞絲麵		
芙蓉干貝粥	85		冬粉		
合計			麻辣	55	
			雞絲麵		
			冬粉		
			桌號		
			請寫桌號		

訂購專線 (04) 2703-6140
老節用心·您吃安心

訪談時



問卷發放



參考文獻

此報告感謝粥遊天下老闆鼎力相助，提供訊息以及機會，協助我們研究調查，使我們得以有機會學習，完成此報告，在此再次感謝。