

國立屏東商業技術學院  
企業管理系  
學生專題論文

Miss Mita 之創業企劃書

指導教師：曾志弘 博士

學生：黃瓘雯、蕭惠珊、葉捷敏

中華民國 103 年 1 月

# 摘要

有人說：「有夢最美，希望相隨。」每一個人都有夢想，都想要去實現；而我們三個人的夢想，就是想要開一間屬於自己的店。由於餐飲業進入門檻低，所以我們共同模擬了一家主題餐廳，希望能以我們想要的方式提供給客人有別於其他店的感受。由於創業初期，資金不太充裕，加上我們並不想一開始就負債太多，所以我們選在人潮沒有很多，但是有大眾工具可以到達的地方；這裡因為人潮少，故租金不貴，可以讓我們盡情的天馬行空，打造不同風格的店面及裝潢。雖然只是一家小店，但希望以後能靠知名度吸引人潮，等賺夠了錢，再搬去租金高、人潮多的地方。

從店面外觀、店內擺設、裝潢、販賣的餐點、主題娃娃的設計、餐單及宣傳單的製作，都不假他人之手，全靠我們一點一滴地完成，透過網路及傳單宣傳我們的主題餐廳，漸漸就會有人潮，我們也開始完成自己的夢想，這是10年後的我們，各自有一筆錢，投資成立屬於自己的店，希望那時候的我們，學經歷充足，足以應付這變化多端，競爭力強大的領域，這是我們的夢想藍圖，歡迎翻開第一頁！

關鍵字：蜜糖吐司、自行創業、主題餐廳

# 目錄

摘要.....	I
表目錄.....	III
圖目錄.....	III
<b>第一章：創業機會與構想</b>	
第一節. 創業背景與機會.....	1
第二節. 創業構想.....	2
<b>第二章：外部環境分析</b>	
第一節. 市場特性與規模.....	3
第二節. 市場環境分析.....	5
第三節. 市場成長機會分析.....	7
第四節. 產業五力分析.....	13
第五節. 競爭對手與競爭策略分析.....	14
<b>第三章：MISS MITA 策略定位</b>	
第一節. 產品與服務.....	18
第二節. 目標客群.....	23
第三節. 本店與競爭者的差異化分析.....	23
第四節. SWOT 分析.....	25
<b>第四章：經營策略</b>	
第一節. 本店行銷策略.....	26
第二節. 行銷方案.....	26
第三節. 經營團隊與人員規畫.....	27
第四節. 財務計畫.....	28
第五節. 投資效益.....	32
<b>附錄</b>	
一、問卷.....	34
二、訪問店家「歐姆手工披薩」.....	36
三、店面安全.....	39
四、店面外觀.....	40
五、名片正反面.....	41
六、傳單.....	42
七、制服.....	43
八、主題玩偶.....	44
九、菜單.....	45
十、桌遊介紹.....	47
<b>參考資料.....</b>	<b>50</b>

# 表目錄

表 2_1	家庭在餐飲上消費比率 .....	9
表 2_2	近年來最受大眾喜愛的甜點之比較 .....	12
表 2_3	競爭者的營業項目 .....	15
表 2_4	競爭者價位比較 .....	15
表 2_5	競爭者優劣勢比較 .....	16
表 3_1	SWOT 分析 .....	25

# 圖目錄

圖 2_1	台灣餐廳近五年營業家數 .....	4
圖 2_2	高雄餐飲業近五年數據 .....	6
圖 2_3	蜜糖土司得知管道 .....	10
圖 2_4	產業五力分析 .....	14
圖 2_5	策略群組 .....	17
圖 2_6	主要及次要競爭者 .....	18
圖 3_1	店面外觀吸引顧客之程度 .....	19
圖 3_2	顧客喜愛的用餐環境 .....	19
圖 3_3	桌遊吸引顧客程度 .....	20
圖 3_4	學生蜜糖土司偏愛口味&價位 .....	20
圖 3_5	非學生蜜糖土司偏愛口味&價位 .....	20
圖 3_6	MENU(一) .....	21
圖 3_7	MENU(二) .....	22
圖 4_1	顧客申辦會員卡之意願 .....	27

# 第一章：創業機會與構想

## 第一節. 創業背景與機會

隨著時代的進步及變遷，壓力在忙碌的生活中不斷地增加，許多人越來越重視休閒生活品質，期盼能在下班時刻或閒暇之餘，找個舒適的地方和朋友聚在一起談天、放鬆心情又或者獨自享用甜點、咖啡、茶類來減輕壓力，許多報導研究指出消費者認為享用甜點可以得到幸福感！因此甜點店所代表的意義，不單單只是一種行業的興起，更代表一種新文化的產生與人們逐漸重視休閒的需求。

近兩年有一種以吐司挖空裡面裝有豐富內餡，名為「蜜糖吐司」的精緻甜點受到大眾的青睞，蜜糖吐司起源是北海道札幌地區 KTV 的一種小吃，目前台灣各地區已有許多蜜糖吐司專賣店，以高雄為例，spoon café、左飲右食…等，他們和本創業團隊同樣都提供正餐、飲品、甜點和舒適的用餐環境，但本創業團隊和他店不同的是，他店的蜜糖吐司內餡都是固定不變的，有些配料消費者不一定每種都喜歡，本創業團隊想開創出一間可以讓顧客自由選料的蜜糖吐司專賣店，本創業團隊也搭配自創的主題玩偶成為獨特的主題餐廳，樓層分為 3 種不同用餐空間，分別為談天、桌遊、閱讀區，主要讓不同需求的消費者都能愉悅、隨興的用餐。

創業動機是想提供一間與眾不同、讓顧客滿意且願意再光顧的用餐環境，希望創造出在這世代不僅只有女性與青少年喜愛吃甜點，也能帶起各族群享用甜點的文化。在經濟不景氣的衝擊下，本創業團隊將運用高品質服務之優點，以新的經營思維模式來重新探究餐飲服務的本質與功能，確保餐飲市場，並創造機會與競爭優勢。

而創業資源方面，在政府的政策推動下可以看見，國家重視充滿熱情創業創新的民眾。而配合政府組織改造，經濟部中小企業處於今年整併青輔會青年創業輔導服務，提供『輔導青年創業』計劃、還有官方網站如創業圓夢網等可諮詢。雖然創業起初的成功機率並不高，且競爭對手又多，但，一句話「有夢去追尋的人最美麗，年不輕狂枉少年呀」！再加上現今有許多資源的協助，讓本創業團隊一致認同這是值得嘗試的挑戰。

## 第二節. 創業構想



一、每個人都喜歡做夢，在生活中活出自己想要的人生，故本創業團隊的夢想就由此而萌生：

- (1). 自行開店可以有時間上的彈性
- (2). 在政府的「輔導青年創業」政策推動下
- (3). 個人想要向上成長，喜歡挑戰
- (4). 民以食為天，食物無所不在
- (5). 現代人越來越重視社交及休閒，會找時間與親朋好友聚會
- (6). 坊間有太多同性質的餐飲店，本創業團隊採差異化行銷，區隔市場

二、每個人都有夢想，人因追夢而美，本創業團隊想將夢想實現在真實生活中，創造出屬於自己與他人的祕密花園：

- (1). 打造獨一無二夢幻甜點王國
- (2). 希望能提供顧客一個新的飲食體驗
- (3). 融合娛樂和精緻茶點，打造多元化用餐空間
- (4). 給顧客”幸福的感覺”，讓顧客有賓至如歸的感覺

三、創業計劃：

此份為創業書，以下的內容為本創業團隊的創業計劃書。

## 第二章：外部環境分析

### 第一節. 市場特性與規模

#### 一、產業定義：

根據行政院主計處所頒訂之「中華民國行業標準分類」第九次(100年3月)修訂的定義，所謂「餐飲業」稱凡從事餐點、飲料服務之餐廳、飯館、食堂、小吃店、茶藝館、咖啡館、冰果店、飲食攤等行業均屬之。便當、比薩、漢堡等餐飲外帶外送店亦歸入本類。

餐飲業依其營運項目不同，範圍可細分如下四種類型：

- (1). 餐館業：凡從事調理餐食提供現場立即食用之餐館均屬之。
- (2). 飲料店業：凡從事調理飲料提供現場立即飲用之非酒精及酒精飲料之供應店。又區分為非酒精飲料店業和酒精飲料店業。
- (3). 餐食攤販業：凡從事調理餐食提供現場立即食用之固定或流動攤販均屬之。又區分為餐食攤販業和調理飲料攤販業。
- (4). 其他餐飲業：凡從事餐館業、飲料店業、餐食攤販業以外餐飲服務之行業均屬之。如餐飲承包服務（含宴席承辦、團膳供應等）及基於合約僅對特定對象供應餐食之學生餐廳或員工餐廳。交通運輸工具上之餐飲承包服務亦歸入本類。

#### 二、餐飲業特性：

- (1). 地區性：地理位置、場地大小、交通等均直接影響客源，須考慮“市場定位”。
- (2). 公共性：是大眾公器，因此需考量其公共便利及安全。
- (3). 綜合性：結合資訊(如圖書及網路等)、會議及娛樂設備等。
- (4). 需求異質性：每位顧客需求不同，須做適當因應。
- (5). 即時性：餐飲的提供及服務是同時進行的，當服務完成所提供服務，產能就無法保存。
- (6). 不可觸知性：顧客接受餐飲及服務前無法確知其品質，故要設法加強可觸知性。
- (7). 不可儲存性：餐飲產品難以預先儲備，亦無法儲存。

- (8). 難標準化性：「人」是造成差異性的一大原因，包括餐飲及服務。
- (9). 工作時間性：配合市場需求，營業時間長。
- (10). 勞動性：餐飲及相關服務無法以機器取代，須採大量人力。
- (11). 變化性：每天所要面對的顧客不同，所發生的狀況也會隨之變化。

### 三、餐飲業規模：

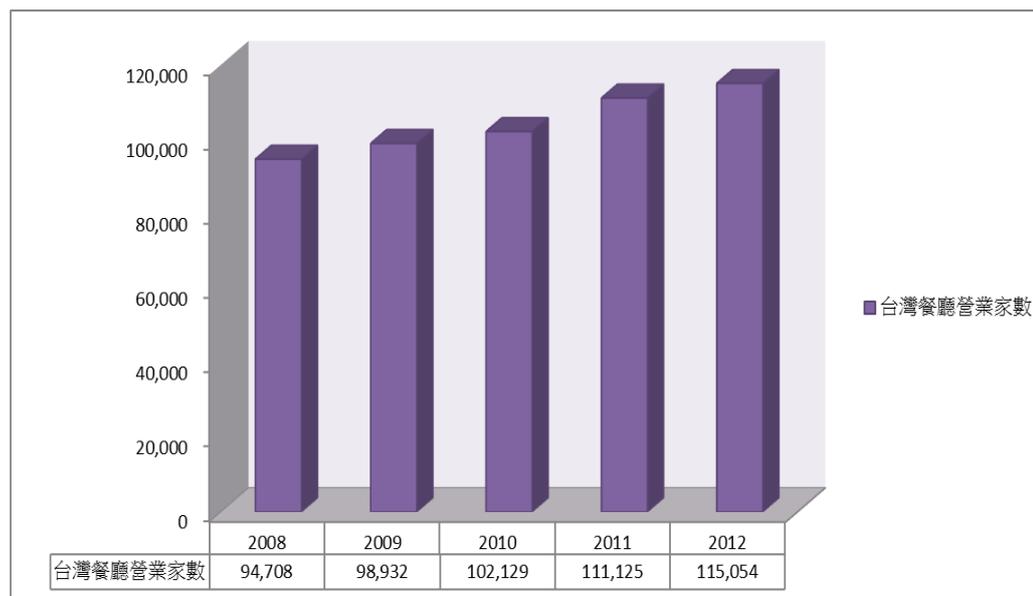


圖 2\_1 台灣餐廳近五年營業家數

依據財政部財政資料中心數據顯示，截至 2012 年底，餐廳營業家數已突破了 11 萬家；2012 年底台灣地區餐飲業營利事業家數為 115,054 家，較 2011 年增加了 3,929 家，成長幅度 3.41%。

隨著企業全球化、國際化的競爭趨勢，服務產業在台灣經濟體系中的地位愈顯重要。餐飲服務業方面，由於婦女參與勞動市場，雙薪或單親家庭增多，以及生活品質提升，因而導致外食人口增加，再加上消費者對於餐飲品質多樣化的需求，無形中提供餐飲業許多生存與發展空間。

近年來，台灣餐飲連鎖及 MIS 網路化的經營方式持續增加，速食餐飲仍持續擴大，營業坪數較大的平價家庭式餐廳獲得不錯的發展空間；另講求精緻服務的餐廳也有其市場性，大飯店的自助式亦蔚為風潮；此外，健康飲食的餐廳需求增加。餐飲業由於進入門檻低，不少業者相繼的投入此一市場，也造成同業間彼此的競爭壓力與日俱增。

由於餐飲業毛利較高，以及食品上游業者掌握原料食材成本等優勢，使得國內食品業者開始跨足下游餐飲領域之趨勢越加顯著，產業垂直整合模式已逐漸成型。業者在考慮投入市場的同時除需具備相關的廚藝技能之外，也應當對有關的食品科技技術、衛生營養觀念、以及現代化管理的知識有更充分的了解，如此才能確保本身在市場上的競爭力。同時，業者也應當強化品牌行銷及品牌連鎖的概念，為往後不管是進入大陸內需市場或是國際市場做妥善的準備。

## 第二節. 市場環境分析

根據商業發展研究院的報告得知，餐飲業的市場呈現飽和狀態，而多數業者的經營以連鎖加盟方式為主，並朝區域化、國際化發展以提升企業獲利；以台灣未來餐飲市場發展觀之，自 2000 年開始台灣美食已是外國旅客來台觀光的主要吸引力，因此，餐廳若要能在競爭劇烈的市場長期成功經營，具有獨特的經營理念及良好的管理方法也是必須的。而國際貿易及資訊的發達，對世界餐飲產業的多樣學習及吸收，加上創業動力的熱絡，對餐飲市場研發創新能力強，致使餐飲業不斷推陳出新，如：主題餐廳、複合式餐廳、休閒式餐廳、私房餐廳等經營型態大量發展，已逐漸取代傳統的餐廳經營模式，提供消費者更多元化、多樣化的選擇，市場競爭的白熱化，也是經營型態多元化帶來的新挑戰。

展望餐飲業未來的發展趨勢，業者將面對全新的經營情勢，包括少子化現象致使台灣總人口成長停滯、餐飲業者持續新增、政府持續對外開放，以及兩岸關係和緩等重大因素，同時多項觀光產業推廣政策，都能替台灣餐飲及其相關產業帶來不少的影響與無窮的發展空間。

民以食為天，且人潮帶來錢潮，我國目前人民的飲食方式主要以外食為主，既方便又可省麻煩。

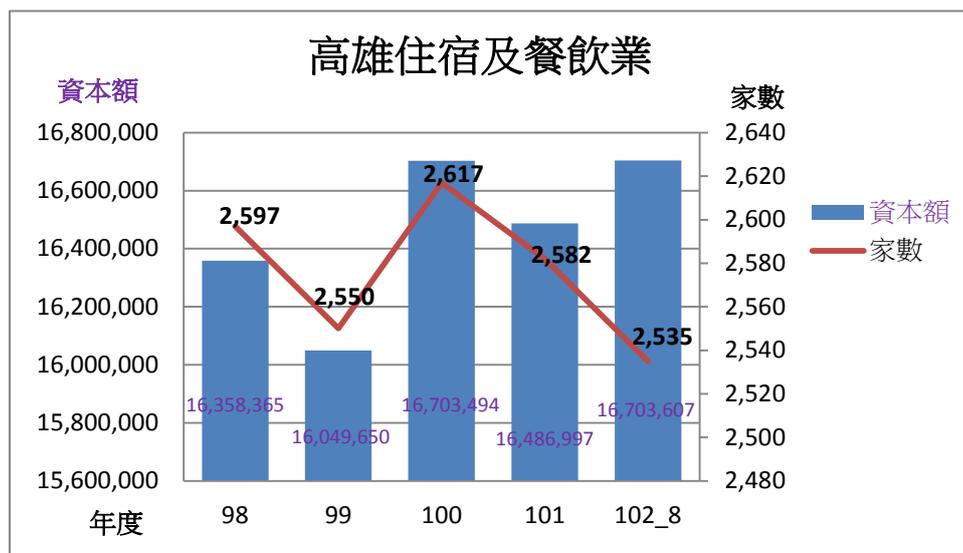


圖 2\_2 高雄餐飲業近五年數據

由資料數據中顯示，高雄餐飲業家數有下降的趨勢，而資本額是有增加的趨勢，本創業團隊認為應該是連鎖加盟餐飲業的興起，有母公司足夠的資金支持及知名度的建立，而自行開店的資金不太充裕，且知名度也無法在短時間內擁有，所以常有倒店的風險，故本創業團隊應該在知名度及資金的方面加以規畫。

國內目前餐飲經營的型態，已逐漸趨向精緻與速便兩極化發展。也就是說，其中一種的發展趨勢是走精緻餐飲、高價位及高品質服務的餐廳，而且在餐廳的硬體設備，例如外觀設計、內部裝潢、餐具器皿及桌椅等，也都極為講究，希望顧客能有被視為上賓及「賓至如歸」的感覺。另外一種則是提供快速、方便、衛生而且餐飲價格較低廉的連鎖速食餐廳，它除了提供標準化的制式餐飲外，也根據它經營的特色，提供外賣或外送等服務，由於這種餐廳具有快速方便而且又實惠的特性，在現今的消費市場中頗受消費者的喜愛。

在創業之中，還有一個很重要的創業因素，那就是「位置」和「環境」的選擇。餐廳位置選擇的好壞對餐廳經營有很大的影響。選擇一個好的位置是餐廳產生和發展的前提條件。餐廳位置的選擇與餐廳經營的其他因素相比，它具有穩定性和長期性的特點。故本創業團隊將店家設立在高雄大遠百附近，搭乘捷運，三多商圈站即可抵達，此區域位置人潮眾多，不僅可以吸引到上班族、學生族，也可吸引到三多商圈逛街的外地人！

以下交叉分析中，0 代表男生，1 代表女生。由問卷分析的結果可知，不論是學生中的男、女生或非學生的 18 至 35 歲中，在願意和非常願意的加總比例上，都是相當顯著的，比例分別是 41%、79%、64%、60%、100%。店面位於交通樞紐的範圍區，消費者來店意願程度大幅提升，由此可見良好的交通可為店家帶來人潮。

學生		店位於捷運站出口，吸引顧客之程度				Total
		不願意	非常願意	普通	願意	
性別	0	1	0	12	9	22
	1	0	22	16	40	78
Total		1	22	28	49	100

非學生		店位於捷運站出口，吸引顧客之程度			Total
		非常願意	普通	願意	
年齡	18~未滿25歲	1	5	8	14
	25~未滿30歲	3	2	0	5
	30~未滿35歲	0	1	0	1
Total		4	8	8	20

### 第三節. 市場成長機會分析

探討動機：本創業團隊想了解在餐飲業市場的成長機會趨勢，故以顧客面、產品面、政策面這三方面加以分析及探討。

一、顧客面：

(1). 目標客群：

有人開玩笑地說，女人好像有兩個胃，無論正餐吃的再飽，總是可以再多吃一塊甜點。甜點之所以會讓人產生幸福感，除了心理上的滿足，還有著生理上的科學根據，

甜味能刺激血糖上升，會有溫暖的感覺，讓人有滿足感外，另一方面甜食中的色氨酸更可以快速提高血清素，血清素是大腦最高層次的鎮靜劑，能抑制憤怒、立即減慢大腦運轉速度、舒緩壓力，令人心曠神怡。說到甜點，女人又總是比男人感興趣許多，專賣甜點的店裡，有八成以上的顧客都是女性。

吃甜點真的就只是在吃嗎？享受這整個過程與氛圍，讓自己用短短時間跌入蜜糖滋味裡的幸福，才是女人甘冒熱量風險於不顧的最大誘因。而本創業團隊將目標客群設在 15 歲到 35 歲之間的女性為主。

以下交叉分析中，0 代表男生，1 代表女生。可由「可接受蜜糖吐司最高單價」中得知，願意在甜點消費上花費\$251 以上的消費者，男佔 9%、女佔 27%；以及「顧客參加蜜糖吐司 DIY 活動之意願」中得知，願意和非常願意的加總比例上，男佔 9%、女佔 46%，對於甜點的製作，受甜點誘惑的吸引程度還是女性較高。以上兩個數據，都還是皆由女性比較顯著。故我們的目標客群以女性為主。

學生		可接受蜜糖吐司最高單價					Total	
		100~150	151~200	201~250	251~300	301~400		401以上
性別	0	8	10	2	2	0	0	22
	1	11	19	27	15	2	4	78
Total		19	29	29	17	2	4	100

學生		顧客參加蜜糖吐司DIY活動之意願				Total	
		不願意	非常不願意	非常願意	普通		願意
性別	0	5	2	0	13	2	22
	1	12	6	13	24	23	78
Total		17	8	13	37	25	100

## (2). 使用量與頻率：

年度	餐廳及旅館
96年(2007)	9.67%
97年(2008)	10.08%
98年(2009)	9.37%
99年(2010)	9.71%
100年(2011)	10.16%
101年(2012)	10.58%

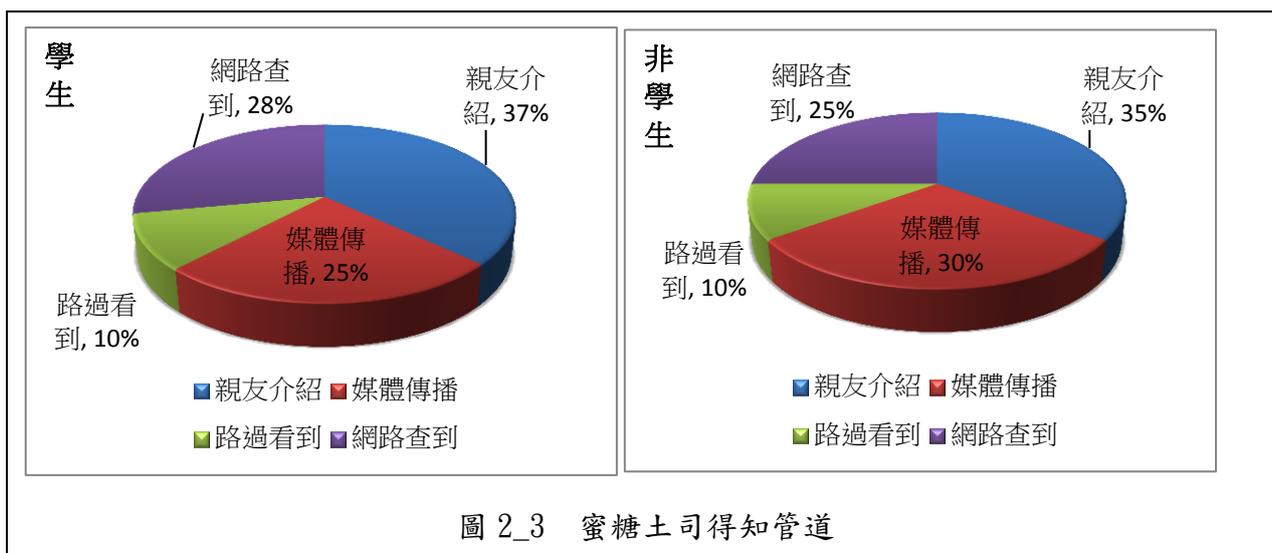
表 2\_1 家庭在餐飲上消費比率

根據中華民國統計資訊網之「家庭消費支出結構按消費型態分」的統計資料上看，家庭的支出花費在外食這一塊上，每年度有不斷地在上升的趨勢。再者可以透過首購者與再購者之狀況推估未來成長潛力，也透過首購者與周遭朋友分享以增加產品的知名度，吸引更多人群。而消費習慣趨勢的轉變，也可能有助於使用量之增加，例如近幾年來大眾喝咖啡的趨勢增加，市面上以販賣主食為主，甜點為輔的餐飲店的數量也漸漸增加，代表顧客有此需求。

以下「下午茶用餐頻率」交叉分析表中，0 代表男生，1 代表女生。可以看出，在外食人口之中，在一個月當中去下午茶店的頻率，男、女生各佔 50%，由此可見將本店定位為下午茶店是可行的。

非學生	下午茶用餐頻率				Total
	每月1次	每月2~3次	每月不到一次	每週1~2次	
性別 0	0	0	2	2	4
1	4	4	8	0	16
Total	4	4	10	2	20

此外，由「蜜糖吐司得知管道」的問卷調查結果得知，親友介紹比率占最多，可以證實口耳相傳的影響力極大。



### (3). 顧客需求價值深化：

吸引力是由景觀 (landscape)、參與 (participation)、回憶 (remembrance) 及能滿足消費者的服務和設施所構成；另一說法是客體受到主體有意、無意散發的某種型態訊息所吸引，使顧客產生想要主動接近並採取手段得到滿足的力量。

故針對消費者選擇連鎖餐廳時所考慮的因素，整理出①衛生②安全③區位④服務⑤產品⑥設施⑦推廣行銷⑧口碑行銷等計 8 個構面；而探討餐飲業產品的主要屬性則分為①餐食與飲料②設施③服務等三大構面；在餐飲業吸引力構面分為①產品②實體設備③服務④顧客特質等四個構面；在探討消費者用餐需求與餐館選擇之研究中，將餐館具有吸引力的屬性分成四個構面，分別為①舒適感②安心感③輕鬆感④實質感；在探討消費者對餐飲業商店印象的研究中，對消費者重視的商店印象分成①商品器具②服務促銷③外觀特色④設計效果⑤空間機能⑥環境氣氛等六個構面。

由於高雄下午茶店業者眾多，產品琳琅滿目，而想要成為消費者的目光焦點，就必須運用特色來吸引客人。故本創業團隊採取的模式為以店內設計的蜜塔娃娃為主題式的餐飲店，提供一個不一樣的環境。

以下「可店面外觀吸引顧客之程度」的交叉分析中，0 代表男生，1 代表女生。不論是男生或女生，在願意和非常願意的加總比例上，男佔 36%、女佔 71%，特殊店面外觀有明顯的吸引度，也可間接地帶來人潮。

學生	店面外觀吸引顧客之程度					Total
	不願意	非常不願意?	非常願意	普通	願意	
性別 0	1	0	3	13	5	22
1	3	2	20	18	35	78
Total	4	2	23	31	40	100

#### (4). 需求趨勢：

休閒時代的來臨，消費者不斷地希望在忙碌之中找個地方可以坐下來好好享受與朋友們之間的下午時光或者來一塊甜點或一杯咖啡讓自己有個放鬆時間。且餐飲業 2013 年 1 到 4 月，與上年同期(月)比較成長 0.8%，數據是不斷地成長且同時也代表著民眾漸漸重視在忙碌之中也要安排自己一個小小的休閒空間。

#### 二、產品面：

##### (1). 可進一步差異化空間：

每間優良的餐廳要提供給顧客的不僅是美味的餐點，還需要擁有一個舒適、整潔的環境及高品質的服務。在眾多大同小異、無差異的餐館中要怎麼凸顯特色？那就必須要有其獨特的地方，讓他店難以模仿，本創業團隊採主題餐廳的方式與競爭對手抗衡，店面外觀是粉紅色，屋頂也建造主題玩偶的形狀，可以凸顯店面所在位置，吸引過路人的目光，店外也會放置大型”蜜塔小姐”玩偶，店內牆壁將會彩繪許多可愛的玩偶造型圖案，座位則放置主題玩偶造型的抱枕。

另外一方面提供桌遊讓顧客明顯感受到和一般餐廳風格不同，是一間很放鬆有趣的店，飲食方面，對於蜜糖吐司裡面的內餡，不只是甜品也研發出鹹口味的料理，內餡含義意大利麵或燉飯…等，提供多種的選擇讓顧客挑選。

##### (2). 成本降低空間：

從經濟學供需來看，成本如果能持續下降，代表產品價格仍有下降空間。以餐飲業的成本來說，將所提供的產品、原物料價格壓低，提供給顧客低價實惠的產品。雖然可能會吸引許多顧客的光顧，但相對的若此家餐飲店原物料非自行生產、而只是最

接近消費者的最末端者，用成本、原物料的方式壓低價格者，時間久了可能會對自家餐飲店及供應商造成自行消化成本的效果；若真得能夠掌握原食材的價值，在旺季時大量購買而在淡季時少量購買，對餐飲店來說這可以讓店內的餐點價位較接近平價。故在餐飲業的成本方面看來，店家若想採取成本降低來吸引更多客源的方式，都有待當下餐飲業及整個社會的經濟為指標再做進一步的考量。

### (3). 替代產品:

市場上越來越多甜點竄紅，本創業團隊以目前最夯的四種甜點做比較分析，蜜糖吐司是當中價格最昂貴，熱量也是最高的；馬卡龍的造型最為簡單，但一顆價位大約 70 元，被俗稱為少女的酥胸；而鬆餅口味多樣，不僅有甜的也有鹹的，可搭配豬肉、培根、起士、火腿…等，高雄也越來越多鬆餅專賣店創立；杯子蛋糕在網路盛行，體積雖比蜜糖吐司小但精緻度不輸蜜糖吐司，小巧可愛。

每個產品各有各的特色，就依大眾的口味去選擇自己的喜好。

	價格	熱量	造型
蜜糖吐司	180~450	(約)1100~1200 大卡/個	多樣，分為一般土司及丹麥吐司，有甜或鹹口味
馬卡龍	40~130 元 〔相當於2個便當〕	(約)70 大卡/個	多，也常搭配口味變化
鬆餅	50~250	原味鬆餅為 186 大卡/份	多樣，口味有鹹和甜
杯子蛋糕	通常會以外觀設計的複雜度訂定價格	(約)67 大卡/個	多樣，口味也有不同

表 2\_2 近年來最受大眾喜愛的甜點之比較

### 三、政策面：

2013年6月簽訂「兩岸服務貿易協議」開放的項目中，開放大陸餐飲來台設立商業據點，且不限獨資或合資。眾多的餐飲業者都擔心會因此生意變差，消費者都跑去陸資餐廳用餐，其實餐飲業者要考慮的是品質的問題，台灣和大陸的飲食習慣不同，就算空有華麗的用餐環境，若不符合台灣人的胃口，同樣無法在台灣餐飲業生存。

### 四、結論：

本創業團隊認為，因為生活品質提升讓每人更加重視休閒、娛樂；也因為生活習慣的改變，讓外食主義的民眾變多。在本創業團隊的調查中，每個家庭在餐飲店消費的數據逐年增加，而個人在外用餐的頻率也比之前高出許多，獨特的餐飲館漸漸被重視；在政府的政策上，也影響著每一家餐飲館的未來。故本創業團隊認為進入此市場是有利的。

## 第四節. 產業五力分析

- 一、潛在競爭者：由於餐飲業進入門檻低，許多想創業的年輕人不斷地湧入這塊市場；而平價咖啡店及麵包店原先只銷售飲品和甜點，並沒有販售正餐，在競爭激烈的市場中，也會漸漸地改變策略定位來搶攻市場！
- 二、供應商議價能力：當經濟不景氣、原物料價位不斷地提高時，供應商會隨著景氣的波動影響訂定的價格，如果店家採購量沒有很多時，就無法以量制價，故店家的議價能力低。
- 三、購買者的議價能力：國內的餐飲店逐年增多，消費者的選擇也相對增加，可以選擇知名度較佳或是價格合理的店家消費。
- 四、替代商威脅：以便利、快速為發展趨勢，趕時間或不想等待，想即時用餐的消費者就會以便利商店為優先考量，但卻無法取代餐廳內的良好氣氛及服務。
- 五、現有競爭者：餐飲業中的店家已有各自的優勢，如店家的名聲已成為家喻戶曉的老品牌、品質及安全受到消費者的肯定，這些都是原有店家的優勢。

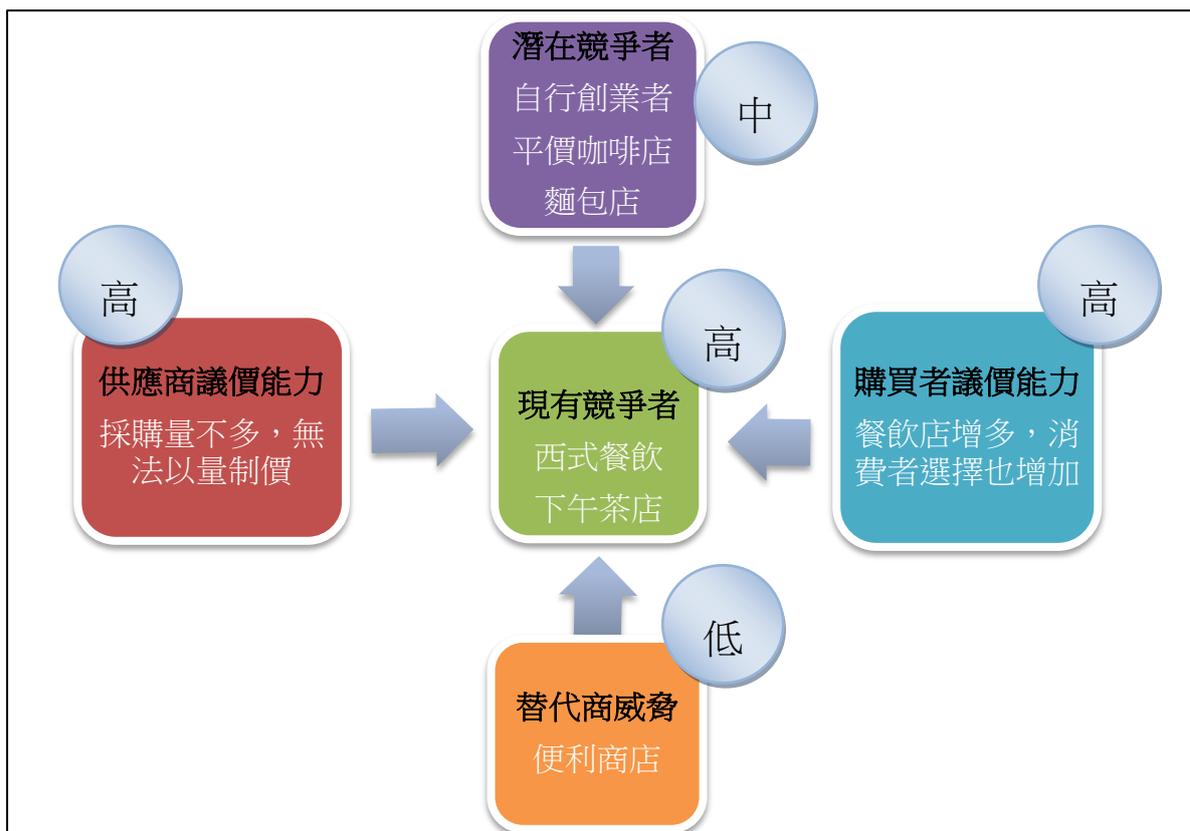


圖 2\_4 產業五力分析

結論：

餐飲業的門檻沒有太多的限制，讓創業者可以盡情地構想、自由發揮自己理想中的店面；也因為餐飲業門檻低，所以不論是在現有或潛在的競爭者中，都是一個很大的挑戰。故要在餐飲產業中生存，就要不斷創新，不論是產品或是用餐環境，都要隨著消費者的選擇加以改良，讓消費者自行從眾多的餐飲店中做出選擇。

### 第五節. 競爭對手與競爭策略分析

以下是本創業團隊將本店附近有知名度、性質類似的店面做分析，包含在大遠百貨裡面的店面。分析的項目有：營業項目、價位的比較、優勢和劣勢、區域分析及策略群組。

## 一、競爭者的營業項目：

①飲品+甜點+微波食品 便利商店	②飲品+甜點 星巴克、金礦、85度C
③飲品+甜點+簡餐 Spoon Café、左飲右食、T&C、古典玫瑰園	

表 2\_3 競爭者的營業項目

本創業團隊將競爭者分為三小類不同的主要營業項目。Miss Mita 蜜塔小姐主要經營的類型是屬於第三類型，主要餐點就是蜜糖吐司，適合給學生及上班族閒暇之餘有個吃甜點放鬆的場所，額外也有提供飲品和餐點。

## 二、競爭者價位比較：

店家名稱 \ 價位	飲品價位	甜點價位	餐點價位
	\$30~\$50 低價位	\$30~\$50 低價位	\$100~\$200 低價位
	\$80~\$100 中價位	\$80~\$100 中價位	\$200~\$250 中價位
	\$100 ↑ 高價位	\$100 ↑ 高價位	\$260 ↑ 高價位
Spoon Café	高價位	高價位	中價位
左飲右食	中價位	高價位	低價位
T&C	高價位	高價位	高價位
古典玫瑰莊園	高價位	高價位	高價位
店家名稱 \ 價位	飲品價位	甜點價位	餐點價位
	\$30~\$50 低價位	\$30~\$50 低價位	\$100~\$200 低價位
	\$80~\$100 中價位	\$80~\$100 中價位	\$200~\$250 中價位
	\$100 ↑ 高價位	\$100 ↑ 高價位	\$260 ↑ 高價位
星巴克	高價位	高價位	-
便利商店	低價位	低價位	低價位
85度C、金礦	中價位	低價位	-

表 2\_4 競爭者價位比較

三、優勢和劣勢比較：

店家名稱	優勢	劣勢
Spoon Café	餐點選項多、 知名度高、 鄰近公車站及捷運站，交通便捷、 裝潢溫馨，燈光明亮	價位略高、 停車空間不足、 店內空間不大、 位於巷子內，招牌不清楚
左飲右食	餐點選項多、 店內空間大、 用餐環境及氣氛極佳、 貼心的設計(座位旁提供客人可以 放置包包的大袋子)	價位略高、 附近餐飲業競爭者太多
T&C 古典玫瑰園	精緻飲食、 優雅的用餐環境、 英式的環境設計(特色)、 知名度佳	價位高，學生族群無法經 常消費
星巴克	品牌知名度高、 服務專業度佳、 產品多樣化、 結合周邊產品	價位偏高、 等待時間長
便利商店	便利、平價、速度快	技術專業度不佳、 無法客製化、 產品選項少
85度C 金礦	便利、平價、速度快、 提供休憩的空間	燈光氣氛不佳、 技術專業度不夠

表 2\_5 競爭者優劣勢比較

許多店家的共同優點無形之中已成為基準，服務態度佳、便利、快速出餐已經逐漸成為每一家店的基本水平。話說知己知彼才能夠百戰百勝，汲取他店的優點，記取缺點，創造一個讓消費者感到舒適滿意的環境，讓本店成為一間讓顧客有意願再度光顧的複合式餐廳。

#### 四、區域分析：

本創業團隊以區域性來分析競爭對手的開店位置，以左飲右食、Spoon Café來看，它們的店面皆未設置在人群繁雜的市區裡，地點隱密且沒有大路標，沒有足夠的停車空間，對使用大眾運輸工具及騎車、開車的顧客都很不方便、T&C 則是在百貨公司內，星巴克通常設在百貨公司內或百貨公司附近，吸引逛街的人潮，搭乘大眾運輸工具即可到達；便利商店，通常設在人潮較多的地方。

85 度 C、金礦在轉角、三角窗成為特色。不論最後選擇在哪個地方開店，唯一重要的是要有人潮，而本創業團隊也在位置上的選擇這部分時有考量三個點，是否有人潮、交通是否便利、租金是否合理，故本創業團隊選擇了在高雄大遠百附近，搭乘捷運至三多商圈站七號出口後走路即可抵達，也可吸引到三多商圈逛街的外地人！

#### 五、策略群組：

下圖的 X 軸為甜點價格、Y 軸為用餐氣氛，用餐氣氛指的是用餐環境的整潔度、舒適度與氛圍。本創業團隊以這兩方面與競爭者做差異性比較。

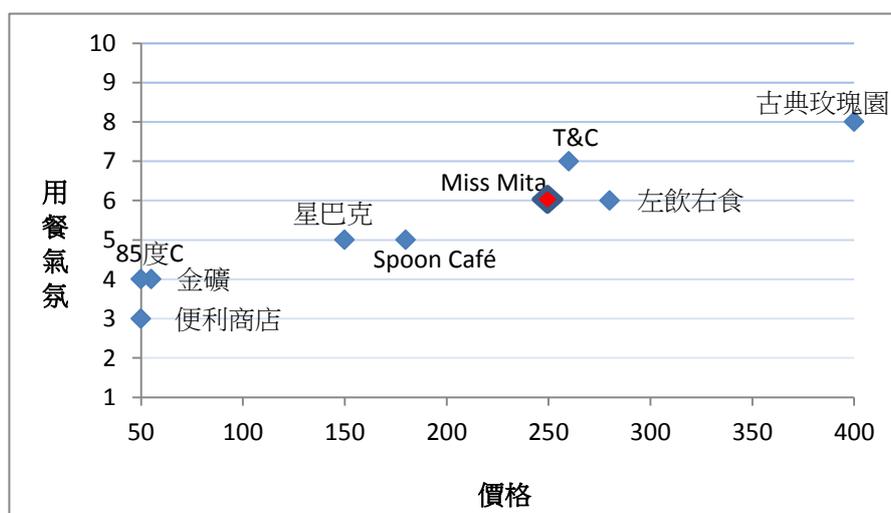


圖 2\_5 策略群組

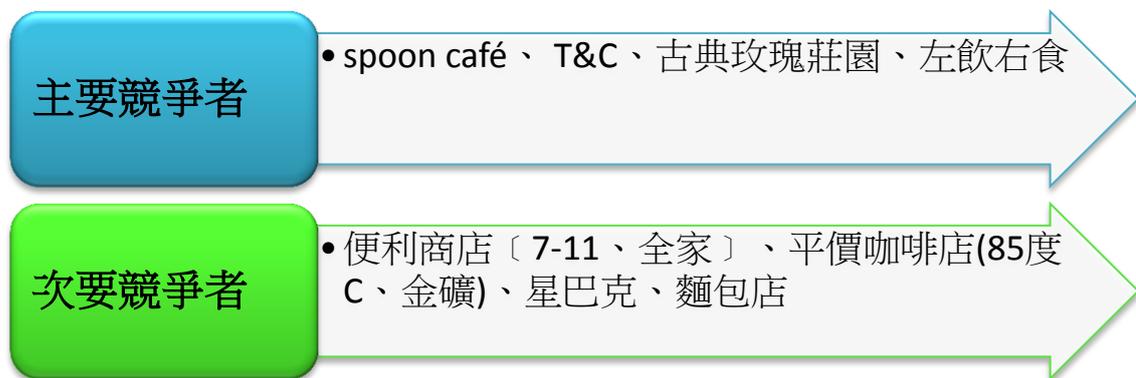


圖 2\_6 主要及次要競爭者

結論：85 度 C、金礦和便利商店屬於低價位，用餐氣氛相對較低；星巴克、Spoon Café 在整個群組中的價格是屬於中間的位置，用餐氣氛相對於便利商店來的高；而本店和 T&C、左飲右食的價位及用餐氣氛較為相近，本店與主要競爭者是以產品和服務的相似度作比較，故 Spoon Café、左飲右食是本店的主要競爭者，又因為 T&C 區域關係距離和本店相近及價位和用餐氣氛相似，故 T&C 也為本店的主要競爭者之一；而古典玫瑰園是策略群組中價格及用餐氣氛最高的。由此圖來看，價格及用餐氣氛呈正比。

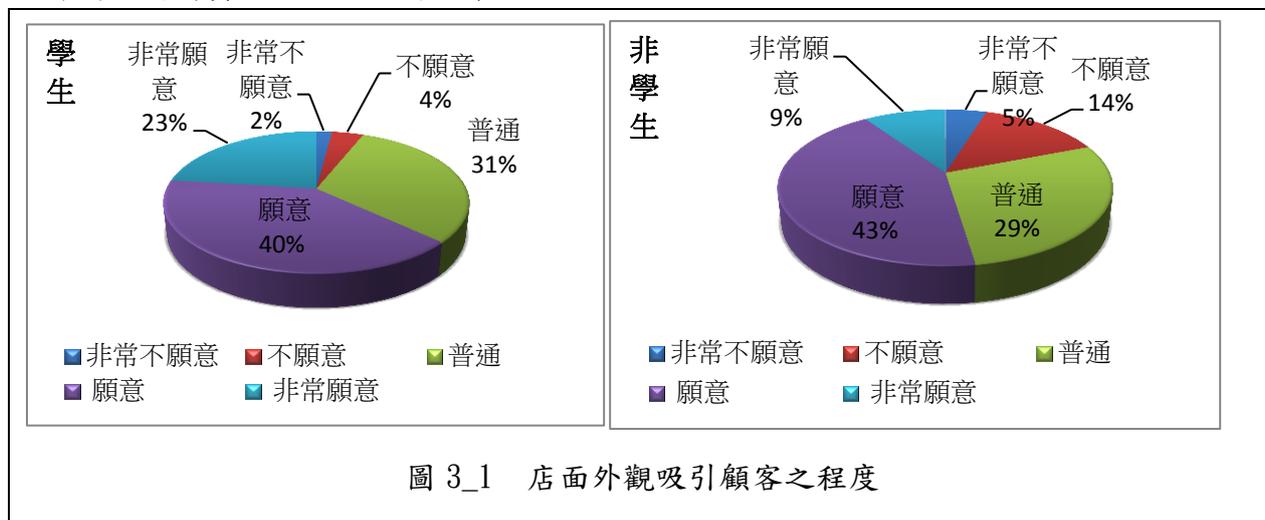
## 第三章：Miss Mita 策略定位

### 第一節. 產品與服務

#### 一. 特色:

- (1). 不僅賣甜口味的蜜糖吐司，還有鹹口味，內餡為義大利麵或燉飯，就像台南的棺材板一樣，料多又能有飽足感。素食者有 2 種選擇。另外也可以單點義大利麵或燉飯。
- (2). 店面的外觀，屋頂為蜜糖吐司造型，店面設計整體以粉紅色吸引女孩子
- (3). 提供 5 種桌遊，供顧客挑選，有專人講解玩法。
- (4). 提供拍立得讓壽星拍照(每人限 1 張)。
- (5). 提供商業及時尚雜誌，Wi-Fi 無線上網。
- (6). 放置顧客來店回憶牆，讓顧客可以留下美好的紀錄。
- (7). 本店有 3 層樓，每一樓提供給顧客不同的環境，一樓為閱讀區、二樓聊天區、三樓則為娛樂區，讓玩桌遊或舉行餐會聚餐的客人使用。本創業團隊劃分 3 區是為了提供客人一個不一樣的用餐環境。

根據以下問卷的數據統計，學生或非學生的願意和非常願意人數比率加起來是 63% 及 52%，都有一半以上的人會因為店外的特殊造型而停下步伐，故店面的外觀也可以算是吸引消費者眼光的重要一環。

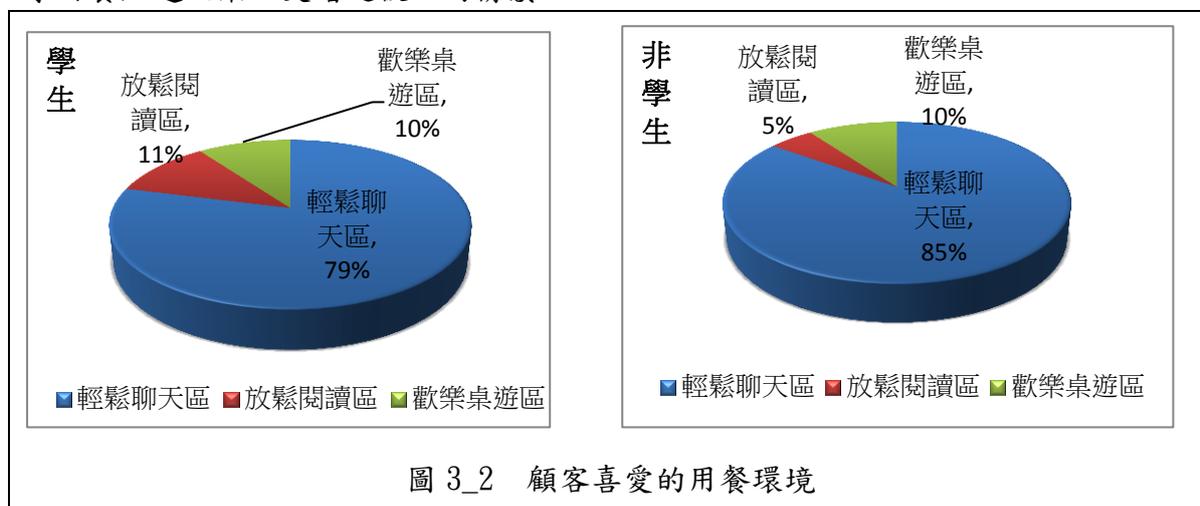


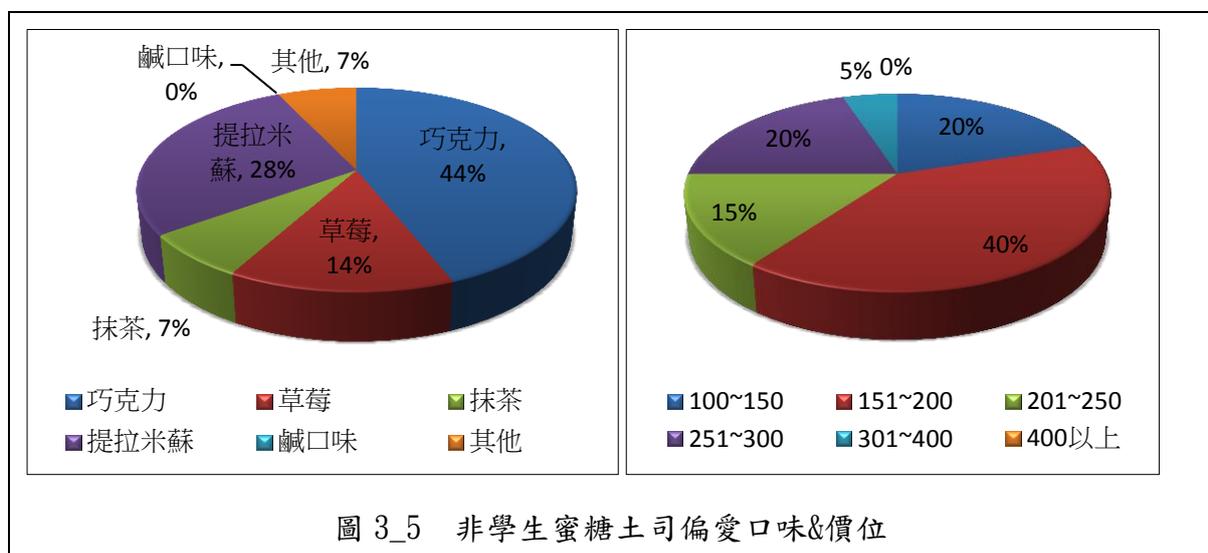
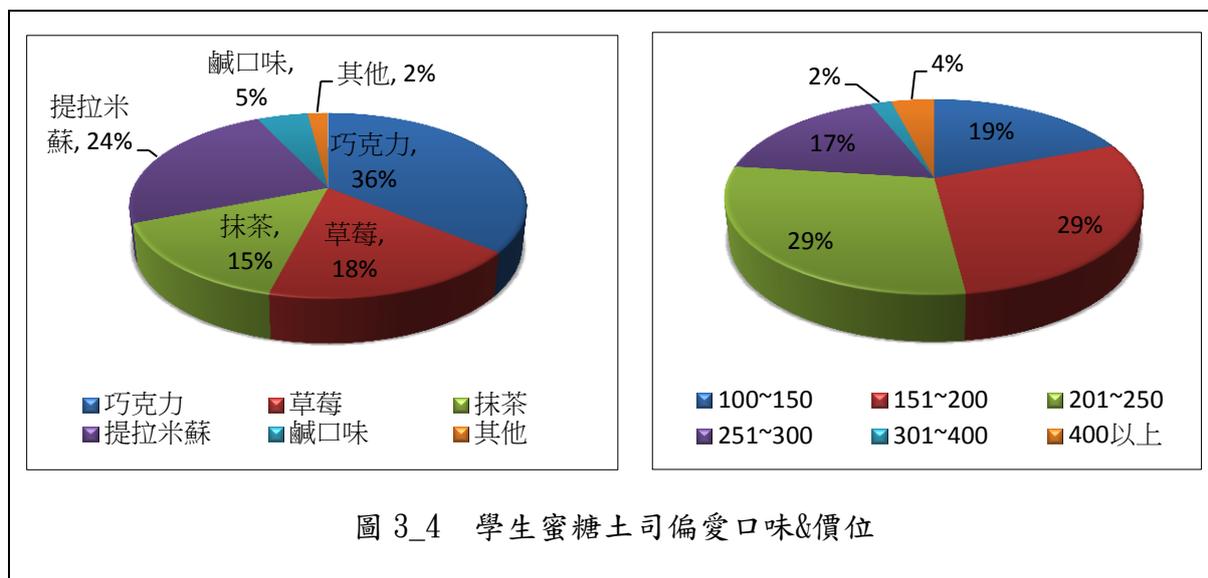
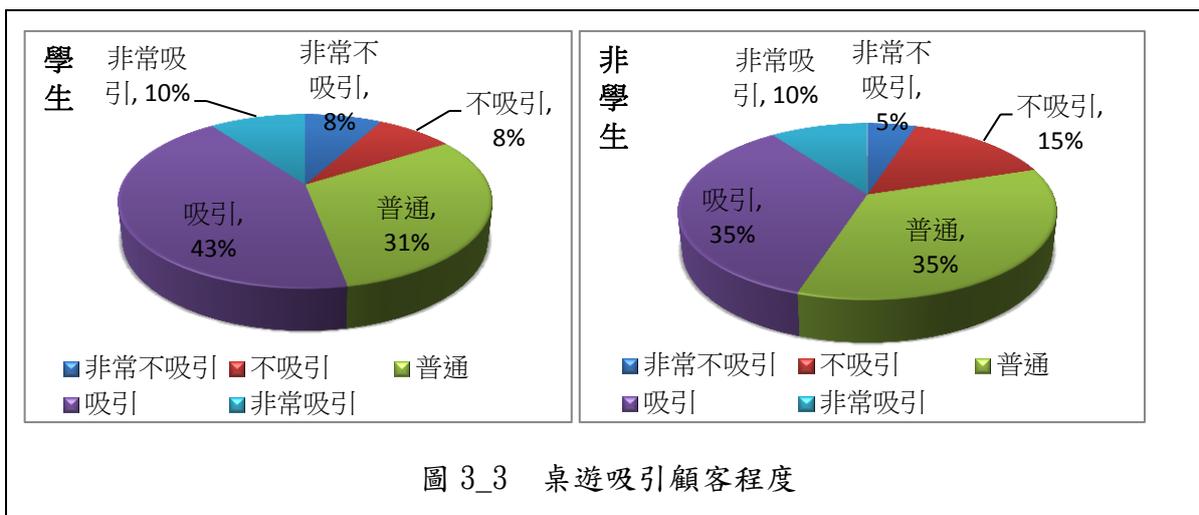
## 二. 差異化:

配料可以讓客人自由選擇，擺脫坊間蜜糖吐司只有特定配料的模式，雖然是讓客人自由選料，但本創業團隊仍然會保有高品質，讓顧客能搭配出屬於自己的蜜糖吐司，又能感受到料多又實在！

本店空間的規劃不同於一般店面，每家店面可能就是趨向於某項風格，如歐雅、ROCK 等風格，但本創業團隊打造出每一層樓都各有獨特的風格。

由問卷分析來看，較多人選擇輕鬆聊天區，故本店將一樓改為規劃為放鬆閱讀區，二樓為輕鬆聊天區，三樓為歡樂桌遊區，在一樓放置各式書籍及刊物，讓顧客邊用餐邊閱讀。而另一份調查結果得知，大部分的學生都喜愛桌遊，故本店希望顧客們能邊享用餐點邊玩樂，更增進彼此的情感。





Menu		
<p><b>厚片土司</b></p> <p>巧克力 25</p> <p>草莓 25</p> <p>香蒜 25</p> <p>奶油 25</p> <p>抹茶 25</p> 	<p><b>義大利麵/燉飯</b></p> <p>茄汁肉醬 180</p> <p>青醬蛤蜊 200</p> <p>奶油培根 200</p> <p>奶油燻雞 220</p> <p>咖哩燻雞 220</p> <p>野菇香草(素) 190</p> 	<p><b>鹹蜜糖吐司</b></p> <p>義大利肉醬蜜糖吐司 280</p> <p>橫濱海鮮蜜糖吐司 320</p> <p>咖哩燻雞 320</p> <p>奶油燻雞 320</p> <p>奶油培根 300</p> <p>香草腿排 320</p> <p>德式豬腳 320</p> 
<p><b>咖啡</b></p> <p>黑咖啡 120</p> <p>卡布奇諾 130</p> <p>摩卡拿鐵 130</p> <p>焦糖拿鐵 140</p> <p>榛果拿鐵 140</p> <p>焦糖瑪奇朵 130</p> 	<p><b>其他飲品</b></p> <p>焦糖奶茶 85</p> <p>巧克力奶茶 80</p> <p>草莓奶茶 80</p> <p>特調奶茶 80</p> <p>蜂蜜綠茶 85</p> <p>奇異果汁 90</p> <p>抹茶奶綠 90</p> 	<p><b>冰沙</b></p> <p>芒果 180</p> <p>奇異果 180</p> <p>水蜜桃 160</p> <p>巧克力 160</p> <p>抹茶 180</p> <p>百香果 160</p> 

圖 3\_6 Menu(一)

蜜糖土司 **SO SWEET** 不管怎麼選料一律 **250!**

冰淇淋(任選 **2** 種)

- 巧克力
- 草莓
- 抹茶
- 薄荷
- 咖啡
- 花生
- 提拉米蘇

水果(任選 **4** 種)

- 蘋果
- 水蜜桃
- 奇異果
- 香蕉
- 柳丁
- 草莓
- 芒果

以下隨自己喜好任意勾選

- 棉花糖
- 巧克力
- 軟糖
- 杏仁片
- 滿天星
- oreo 餅乾
- 麥片
- 捲心棒



圖 3\_7 Menu(二)

本店的價位，是訂在 250 元左右，而問卷分析的結果，消費者能夠接受的價位是位於 \$151~\$200、\$201~\$250 這二區間的價格，故本創業團隊認為菜單上價格的訂價算是合理可行的。而在口味上，則是巧克力口味居多，故本店在準備材料時，會增加巧克力口味的配料！

## 第二節. 目標客群

### 一、目標區隔：

本店價位介於 100~300 元之間，由於國中生以下沒有經濟能力，所以較不可能選擇中高價位的下午茶店，而 35 歲以上的女性對甜食的慾望比較沒那麼強烈，也因為專注於家庭或事業，與朋友聚會的頻率相對的比較少，故本店的目標客群以 15 歲到 35 歲的女性為主。

### 二、顧客需求價值：

#### (1). 功能性價值：

本創業團隊定位所提供的蜜糖吐司可供顧客自由選料，強調依顧客的愛好自由選擇，可以讓客人避免吃到自己不喜歡的水果或冰淇淋口味，擺脫坊間固定的配料，在品質上也會要求以新鮮的水果，天然的冰淇淋口味，保證不含毒澱粉及化學成分，讓顧客能安心享用。

#### (2). 心裡面價值：

屬於半體驗行銷，Miss Mita 主要希望提供給顧客選擇自己喜愛的蜜糖吐司內餡以及舒適、放鬆的用餐環境，讓顧客因獲得有價值的服務而得到滿足，提供顧客精緻的餐點外也提供樂趣，飲食搭配桌遊，讓客人能放鬆享用餐點、享受個人及同樂的空間。

## 第三節. 本店與競爭者的差異化分析

### 一、左飲右食、Spoon Café：

有飲品搭配套餐、甜點，多樣化的組合讓客人選擇，讓客人可以安心地坐下來享用餐點，也可以做為聊天聚會的場所。

本店主打甜蜜糖吐司外也提供了鹹蜜糖吐司，除此之外也提供了咖啡和其他飲品，還有最適合夏天消暑的冰沙，多樣的產品給顧客多樣的選擇，一次滿足。

## 二、古典玫瑰園、T&C：

將餐廳打造成英式宮廷的環境，讓客人有處在異國的感覺，提供精緻餐點，古典玫瑰園主打下午茶，T&C 還提供英式早餐，價位雖高但是有讓人實至名歸的感受。本創業團隊是一間有主題性的店面，Miss Mita 有專屬的主題玩偶，打造出一個充滿夢幻、粉紅色溫馨的環境，以吸引女性客群。

## 三、星巴克：

在台灣擁有品牌地位及知名度，不定時推出甜點新口味，時常舉辦買一送一、第二杯半價等行銷手法吸引消費人群。主要客群是注重品質的上班族及喜歡新鮮感的學生族群。

本店在產品上主打甜點，會不定期和廚師研發新菜單，在行銷策略上也會推出會員卡，擁有會員卡者平日來店用餐皆可享 9 折優惠，生日當天可享 8 折的優惠。

## 四、便利商店：

在台灣聚點分佈最快速、最廣，也為了給民眾便利，因應顧客的需求分別推出了現調咖啡、及改善店內的環境(EX：增加桌椅)讓客人有休息的空間、推出集點卡送卡通杯、筆等行銷手法吸引客群。7-11 咖啡機台通常設在靠近門的地方，因為要提供趕時間，但不太追求品質的上班族；而飲料選擇少可讓顧客可以迅速瀏覽並做出選擇。

本創業團隊提供了一個舒適、燈光明亮又優雅的用餐環境。

## 五、85 度 C、金礦：

提供平價的咖啡、甜點及用餐環境，讓客人可以悠閒地聊天。不同的地方在於提供吸菸區，通常一般的咖啡店是不提供此服務。

而本創業團隊希望能提供給客人舒服的環境，所以全面禁菸。

### 第四節. SWOT 分析

Strength(優勢)	Weakness(劣勢)
1. 打造專屬的主題娃娃，擁有獨特風格 2. 結合娛樂創造出和其他店不同的氣氛 3. 位於市區可以吸引不同族群顧客	1. 在簡餐部分，素食者選擇種類較少 2. 位於市區房屋租金高 3. 餐點的原料會因季節而有限定
Opportunity(機會)	Threat(威脅)
1. 藉由社群網路打響知名度 2. 因應外籍遊客增加，額外設計英文菜單 3. 高雄未來的重大建設集中在大遠百商圈附近，潛在消費力大	1. 附近同性質商店太多 2. 可能遭到同業模仿 3. 產品週期短，甜點流行趨勢太快 4. 餐飲業進入門檻低

表 3\_1 SWOT 分析

以下為本創業團隊針對 SWOT 每個項目，提出的經營策略：

S	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 往後計畫推出每一年都不同風格的主題玩偶，例如：中國風旗袍、日本風和服、原住民風格等其他國家特色服裝</li> <li>• 本店會定期研發獨家醬料</li> </ul>
W	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 與房東簽訂長期且具彈性的合約</li> <li>• 強調季節特色限量餐點，例如：冬季草莓蜜糖吐司、夏季芒果蜜糖吐司</li> <li>• 因應素食人口增加，開發更多素食餐點</li> </ul>
O	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 將菜單上傳臉書，方便顧客線上閱覽</li> <li>• 利用網路科技發達，例如：高雄美食地圖、愛評網，讓大眾的良好評價，增加知名度</li> <li>• 利用本店特色與優勢掌握高雄觀光客的商機</li> </ul>
T	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 由於本店主打蜜糖吐司，故藉由吐司發展出更多新餐點，例如：吐司薑餅屋、擺放不同造型的蜜糖吐司</li> </ul>

## 第四章：經營策略

### 第一節. 本店行銷策略

產品/服務	價格
1. 店面外觀為粉紅色風格搭配自行設計的主題娃娃 2. 販售餐點、蜜糖吐司及飲品 3. 三層不同的用餐環境，供消費者選擇	採中高價位定價 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 飲品 80~180 元</li> <li>● 主要餐點 180~320 元</li> <li>● 次要餐點 25 元</li> </ul> 每人最低消費 80 元，110cm 不在此限
通路	促銷
1. 主要以實體店面為主 2. 藉由網際網路的盛行，以網路行銷打響知名度。	1. 持環保杯及店內隨行杯消費，可享 9 折優惠。 2. 單筆消費滿 999 元，可免費申辦會員卡一張，會員不論平日假日皆可享 9 折優惠。

### 第二節. 行銷方案

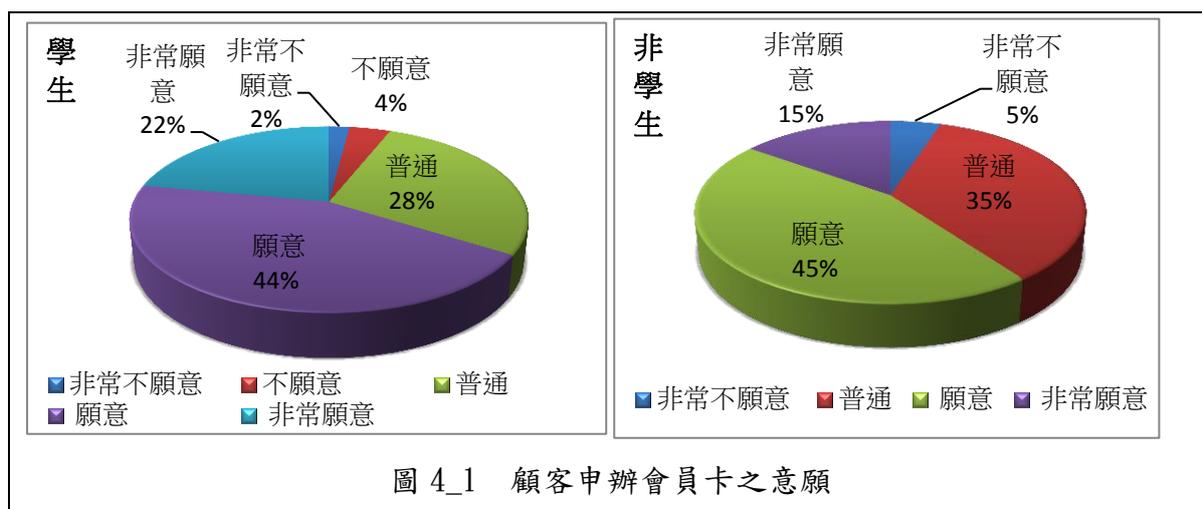
- 一、到三多商圈附近發傳單宣傳促銷活動。
- 二、在三多商圈 1、2、3、4 號出口處發放傳單。
- 三、架設臉書粉絲頁打響知名度。
- 四、舉行慶開幕活動，前 10 組用餐的顧客，可享一份免費蜜糖吐司招待。
- 五、店周年慶會推出隨行杯(限量)。
- 六、持環保杯及店內隨行杯消費，可享 9 折優惠。
- 七、單筆消費滿 999 元，就可免費申辦會員卡一張(可享入會禮、生日禮)，VIP 會員不論平日假日皆可享 9 折優惠，於生日當天攜帶會員卡可享 8 折優惠限本人使用。

八、每個月會有一次蜜糖吐司 DIY 讓客人報名參加(需付基本材料費\$150)。活動當天上傳與 DIY 蜜糖土司合照到粉絲頁可以參賽，獲選者可得到好禮。

九、日後計畫推出周邊商品，例:玩偶、主題娃娃吊飾…等。

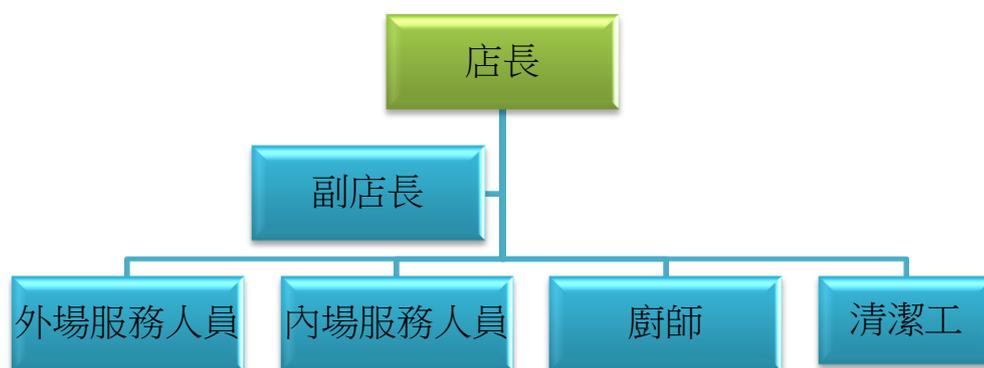
十、桌遊第一小時免付費，第二小時起每小時須付 100 元。

不論是否為學生，皆有五成以上的人有意願申辦會員卡，可見申辦會員，除了讓消費者得到享有入會禮、生日禮等優惠外，本店也可以藉此打響自家的知名度！



### 第三節. 經營團隊與人員規畫

一、組織架構:



員工分配: 5 位外場人員、 2 位內場人員、 2 位廚師、 2 位清潔工

薪資及福利:時薪 109，廚師月薪 25000，清潔工月薪 19047，享勞健保，全勤獎金、生日禮金、三節禮金員工用餐 8 折福利。

## 二、經營團隊介紹:

照片	姓名	職稱	個人學經歷、專長	工作內容
	黃瓊雯	店長	學歷:國立屏東商業技術學院企業管理系 經歷:麵包店店長、美式餐廳店長 專長:組織領導、協調各部門運作	招募新員工、 規劃行銷方案、 薪資管理、 管理內場人員工作事項
	蕭惠珊	副店長	學歷:國立屏東商業技術學院企業管理系 經歷:下午茶店分部經理 專長:財務控管、素食烹飪專家	採購工作、 櫃檯結帳、 製作財務報表
	葉捷敏	副店長	學歷:國立屏東商業技術學院企業管理系 經歷:速食餐廳分部經理 專長:糕點製作、調飲、時尚創新設計	吧檯調配咖啡飲品、 管理外場人員工作事項、 構想不同風格的主題玩偶

## 三、職稱內容:

職稱	職務內容
店長	招募員工、規劃行銷方案、薪資管理、管理內場人員工作事項
副店長	採購、櫃檯結帳、吧檯調配飲品、管理外場人員工作事項、構想不同風格的主題玩偶
外場服務人員	招呼客人、帶位、點餐、端盤、事後清潔
內場服務人員	協助廚師廚房一切事務、事後清潔
廚師	嚴格控制管理食材品質、烹飪料理

## 第四節. 財務計畫

## 一、預估資產負債表

Miss Mita 的資產負債表			單位:萬元
資產	2014	2015	2016
流動資產			
營運資金	311.645	451.595	591.545
固定資產	777.04	25.09	29.81
<b>總資產</b>	<b>1088.685</b>	<b>556.29</b>	<b>709.81</b>
負債與股東權益	2014	2015	2016
流動負債			
短期借款	500	300	100
股東權益	300	300	300
<b>總負債與股東權益</b>	<b>800</b>	<b>600</b>	<b>400</b>

## 二、預估損益表

Miss Mita 的損益表		單位：萬元		
	2014	2015	2016	
預估銷售額				
午餐	391.6	539.325	834.775	
下午茶	232.575	252.35	395.85	
晚餐	634.05	781.775	1077.225	
<b>銷貨收入</b>	<b>1258.225</b>	<b>1573.45</b>	<b>2307.85</b>	
變動成本				
午餐	274.12	377.5275	584.3425	
下午茶	162.8025	176.645	277.095	
晚餐	443.835	547.2425	754.0575	
<b>變動成本</b>	<b>880.7575</b>	<b>1101.415</b>	<b>1615.495</b>	
<b>邊際貢獻</b>	<b>377.4675</b>	<b>472.035</b>	<b>692.355</b>	
固定成本				
薪資費用	416.7128	429.7128	450.7128	
水電費用	48	72	96	
折舊費用	155.408	105.002	159.62	
雜項支出	184	50	60	
利息費用	6.958	6.958	6.958	
廣告費用	5	3	2	
租金費用	96	96	96	
<b>TFC</b>	<b>912.0788</b>	<b>762.6728</b>	<b>871.2908</b>	
<b>稅前利潤</b>	<b>-534.6113</b>	<b>-290.6378</b>	<b>-178.9358</b>	
稅(17%)	0	0	0	
<b>稅後利潤</b>	<b>-534.6113</b>	<b>-290.6378</b>	<b>-178.9358</b>	

估算過程：

\*營運資金：(股東權益+銷貨收入)\*20%

\*固定資產：

第一年：裝潢\$2,500,000+桌子\$50,000(\$2,500/@\*20個)+椅子\$140,400(\$1,560/@\*90個)+餐具\$50,000+廚房設備\$2,330,000+消防設備\$200,000

第二年：桌子\$12,500(\$2,500/@\*5個)+椅子\$15,600(\$1,560/@\*10個)+餐具\$80,000+廚房設備\$142,800

第三年：桌子\$12,500(\$2,500/@\*5個)+椅子\$15,600(\$1,560/@\*10個)+餐具\$50,000+廚房設備\$20,000+消防設備\$200,000

\* 股東權益：每位股東所支付的創業資金。100萬/人

\* 預估銷售額：

2014年			來客數/日	客單價	日數	預估銷售額	加總
旺 季	午餐	學生	30	250	99	742,500	
		貴婦	10	400	99	396,000	
		上班族	15	300	99	445,500	<b>1,584,000</b>
	下午茶		35	350	99	<b>1,212,750</b>	
	晚餐	學生	40	250	99	990,000	
		貴婦	20	400	99	792,000	
上班族		25	300	99	742,500	<b>2,524,500</b>	
<hr/>							
淡 季	午餐	學生	10	250	212	530,000	
		貴婦	10	400	212	848,000	
		上班族	15	300	212	954,000	<b>2,332,000</b>
	下午茶		15	350	212	<b>1,113,000</b>	
	晚餐	學生	10	250	212	530,000	
		貴婦	20	400	212	1,696,000	
上班族		25	300	212	1,590,000	<b>3,816,000</b>	
<hr/>							
總計	午餐	3,916,000					
	下午茶	2,325,750					
	晚餐	6,340,500					

2015 年			來客數/日	客單價	日數	預估銷售額	加總
旺 季	午 餐	學生	35	250	99	866,250	
		貴婦	15	400	99	594,000	
		上班族	20	300	99	594,000	<b>2,054,250</b>
	下午茶		<b>30</b>	<b>350</b>	<b>99</b>	<b>1,039,500</b>	
	晚 餐	學生	45	250	99	1,113,750	
		貴婦	25	400	99	990,000	
上班族		30	300	99	891,000	<b>2,994,750</b>	
淡 季	午 餐	學生	15	250	212	795,000	
		貴婦	15	400	212	1,272,000	
		上班族	20	300	212	1,272,000	<b>3,339,000</b>
	下午茶		<b>20</b>	<b>350</b>	<b>212</b>	<b>1,484,000</b>	
	晚 餐	學生	15	250	212	795,000	
		貴婦	25	400	212	2,120,000	
上班族		30	300	212	1,908,000	<b>4,823,000</b>	
總計	午餐	<b>5,393,250</b>					
	下午茶	<b>2,523,500</b>					
	晚餐	<b>7,817,750</b>					

2016 年			來客數/日	客單價	日數	預估銷售額	加總
旺 季	午 餐	學生	45	250	99	1,113,750	
		貴婦	25	400	99	990,000	
		上班族	30	300	99	891,000	<b>2,994,750</b>
	下午茶		<b>50</b>	<b>350</b>	<b>99</b>	<b>1,732,500</b>	
	晚 餐	學生	55	250	99	1,361,250	
		貴婦	35	400	99	1,386,000	
上班族		40	300	99	1,188,000	<b>3,935,250</b>	
淡 季	午 餐	學生	25	250	212	1,325,000	
		貴婦	25	400	212	2,120,000	
		上班族	30	300	212	1,908,000	<b>5,353,000</b>
	下午茶		<b>30</b>	<b>350</b>	<b>212</b>	<b>2,226,000</b>	
	晚 餐	學生	25	250	212	1,325,000	
		貴婦	35	400	212	2,968,000	
上班族		40	300	212	2,544,000	<b>6,837,000</b>	
總計	午餐	<b>8,347,750</b>					
	下午茶	<b>3,958,500</b>					
	晚餐	<b>10,772,250</b>					

\* 變動成本：

	預估銷售總額	%	合計	總計	
2014	午餐	3,916,000	0.7	2,741,200	
	下午茶	2,325,750	0.7	1,628,025	
	晚餐	6,340,500	0.7	4,438,350	
					3,774,675
2015	午餐	5393250	0.7	3,775,275	
	下午茶	2523500	0.7	1,766,450	
	晚餐	7817750	0.7	5,472,425	
					4,720,350
2016	午餐	8347750	0.7	5,843,425	
	下午茶	3958500	0.7	2,770,950	
	晚餐	10772250	0.7	7,540,575	
					6,923,550

\* 薪資費用：

計時人員：\$109/時\*5人\*12h\*310天

廚師：\$250,000/月\*2人\*12月

管理人員：\$30,000/月\*3人\*12個月

清潔工：\$19,047/月\*2\*12

\* 水電費用：

第一年：\$40,000/月\*12月

第二年：\$60,000/月\*12月

第三年：\$80,000/月\*12月

\* 折舊費用：

採取「直線法」，成本為第一年的裝潢費用，殘值為0，耐用年限為5年

\* 利息費用：\$5,000,000\*1.3916%\*1年

\* 租金費用：\$80,000\*12個月

## 第五節. 投資效益

一、午晚餐時間提供麵食及飯食，可搭配飲料，享受不一樣的用餐環境及美味食物，讓上班的壓力或生活中的不愉快可以在午晚餐時間舒緩。

二、非用餐時間可以選擇本餐廳提供的冷熱飲品，咖啡、各種飲品及冰沙，還有本店主打的蜜糖吐司，與同事或親朋好友共同享受美食及氣氛，也可同時享受自由配料的樂趣。

三、本餐廳雖不比英式餐廳的優雅貴族氣氛，也不比吃到飽餐廳能盡情用餐，但有自己的特色餐點，美味的義大利麵及燉飯、甜/鹹的蜜糖吐司搭配本店的其他飲品，最重要的是本店提供 3 種不同的環境，讓客人可以在不同的氣氛下享受美食。

投資策劃總投資控制在 1,126 萬元左右，包括：店面租金 96 萬元；裝潢 500 萬元；餐具和其他設備（桌椅、空調、音響）30 萬元；各種食品、水果及原料 500 萬元（根據每年來客數，一年約 48,000 人，平均每人食材成本 100 元）。

效益分析餐廳每日經營 12 小時，淡季平均日接待客人 100 名，旺季平均日接待客人 200 名，每人平均消費 350 元，淡季日營業額 35,000 元，旺季日營業額 70,000 元，按 30% 的純利計算，淡季日盈 10,500 元，旺季日盈 21,000 元，淡季 8 個月盈利 2,226,000 元，旺季 4 個月營利 2,079,000 元，全年共營利 4,305,000。而餐飲業還是存在著許多風險因子，過了十年後開始要創業估算許多成本是比現在所估的還要多，故預估第 6 年開始回收。

## 總結

由於現在餐飲業的市場已經呈現飽和狀態，不管是獨立經營，亦或是連鎖加盟，所販售的產品也大同小異，故要在餐飲業打響名號，並擁有知名度，就必須創造獨一無二的特性，不管是在餐廳外觀或者店內提供的餐點及服務做變化，另外創業本來就有風險，進、出貨、人員管理困難度等無法保證一定會成功，唯有全心投入，不斷努力、創新才能降低風險，創造獲利。要打出知名度不難，但怎樣留住客源和增加客源才是重點。

## 附錄

### 一、問卷



本店外觀



本店主題玩偶

## 餐飲業創業調查

您好，感謝您的參與。以下為關於餐飲業創業的問卷調查表。此問卷的內容絕對不對外公開，資料只作研究用途。

指導老師：曾志弘

創業人員：黃瑾雯、蕭惠珊、葉捷敏

<b>基本資料</b>	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
	年齡	<input type="checkbox"/> 15~未滿 18 歲 <input type="checkbox"/> 18~未滿 25 歲 <input type="checkbox"/> 25~未滿 30 歲 <input type="checkbox"/> 30~未滿 35 歲 <input type="checkbox"/> 35~未滿 45 歲 <input type="checkbox"/> 45 歲以上
	婚姻	<input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚
	職業	<input type="checkbox"/> 農 <input type="checkbox"/> 工 <input type="checkbox"/> 商 <input type="checkbox"/> 軍公教 <input type="checkbox"/> 學生 <input type="checkbox"/> 家管 <input type="checkbox"/> 其他
	您去下午茶 用餐的頻率	<input type="checkbox"/> 每週 3 次以上 <input type="checkbox"/> 每週 1~2 次 <input type="checkbox"/> 每月 2~3 次 <input type="checkbox"/> 每月 1 次 <input type="checkbox"/> 每月不到一次
<b>產品/服務：以下的問題針對店內主打的蜜糖吐司進行調查，主要了解您的消費習慣。</b>		
1). 可接受蜜糖土司的最高單價	<input type="checkbox"/> 100~150 <input type="checkbox"/> 151~200 <input type="checkbox"/> 201~250 <input type="checkbox"/> 251~300 <input type="checkbox"/> 301~400 <input type="checkbox"/> 401 以上	
2). 偏愛口味(可複選)	<input type="checkbox"/> 巧克力 <input type="checkbox"/> 草莓 <input type="checkbox"/> 抹茶 <input type="checkbox"/> 提拉米蘇 <input type="checkbox"/> 鹹口味 <input type="checkbox"/> 其他 _____	
3). 蜜糖吐司吸引您的原因(可複選)	<input type="checkbox"/> 外表精緻 <input type="checkbox"/> 跟隨流行 <input type="checkbox"/> 美味 <input type="checkbox"/> 新鮮水果 <input type="checkbox"/> 其他 _____	
4). 來店消費原因(可複選)	<input type="checkbox"/> 一般用餐 <input type="checkbox"/> 親友聚會 <input type="checkbox"/> 慶生 <input type="checkbox"/> 下午茶 <input type="checkbox"/> 其他 _____	
5). 得知蜜糖吐司管道(可複選)	<input type="checkbox"/> 親友介紹 <input type="checkbox"/> 媒體傳播 <input type="checkbox"/> 路過看到 <input type="checkbox"/> 網路查到	
6). 店內搭配桌遊是否會吸引你	<input type="checkbox"/> 非常不吸引 <input type="checkbox"/> 不吸引 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 吸引 <input type="checkbox"/> 非常吸引	
<b>環境：針對您喜愛的用餐環境及交通地理位置的方便性，而做的調查。</b>		
1). 較喜歡的用餐環境	<input type="checkbox"/> 輕鬆聊天區 <input type="checkbox"/> 放鬆閱讀區 <input type="checkbox"/> 歡樂桌遊區	
2). 店面的特殊外觀是否吸引你	<input type="checkbox"/> 非常不願意 <input type="checkbox"/> 不願意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 願意 <input type="checkbox"/> 非常願意	
3). 本店位於捷運站出口，是否會吸引你經常光顧	<input type="checkbox"/> 非常不願意 <input type="checkbox"/> 不願意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 願意 <input type="checkbox"/> 非常願意	
4). 本店若無停車位，是否會影響你前來的意願	<input type="checkbox"/> 非常不願意 <input type="checkbox"/> 不願意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 願意 <input type="checkbox"/> 非常願意	
<b>行銷：針對本店的行銷手法，分析是否會更加吸引您前來消費，而所做的調查。</b>		
1). 每個月舉辦一次蜜糖吐司DIY，是否會吸引你前來參加？(需付材料費\$150)	<input type="checkbox"/> 非常不願意 <input type="checkbox"/> 不願意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 願意 <input type="checkbox"/> 非常願意	
2). 加入會員，可享入會禮、生日禮，是否吸引你申辦？	<input type="checkbox"/> 非常不願意 <input type="checkbox"/> 不願意 <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 願意 <input type="checkbox"/> 非常願意	

### 問卷回收統計結果：

本團隊小組是採用網路問卷，一共 120 份，回收樣本 120 份，有效樣本 120 份。其中，學生共 100 份，男生佔 22 人、女生佔 78 人；非學生共 20 份，男生佔 4 人、女生佔 16 人，分別以學生群、非學生群兩大類進行四個面向分析，基本資料、產品/服務、環境、行銷。

本創業 Miss Mita 店的主要客群以 15 歲至 35 歲為主，但由於小組員的身分是學生，以及發問卷的時間不足等原因，所以問卷的分析對象主要是以”學生”為主，是針對有吃過蜜糖吐司的學生所做的分析，而非學生的部分僅供參考。

## 二、訪問店家「歐姆手工披薩」

地址：屏東市豐年街 57 號

電話：08-738-7126



Q1 創業原因:老闆在烘培業 17 年，非常熱愛做蛋糕和麵包，一直吃不到想要的”味道”，所以想開一間庭園式咖啡店，實現自己夢想!

Q2 店名由來:老闆看到”歐姆蛋”此名稱，覺得好聽又好記!所以取店名為「歐姆」

Q3 店家特色:給客人放鬆的感覺，員工可以和客人像朋友般的聊天，用餐不限時間；主要以手工披薩為主，醬料是自己煮，麵糰是自己打的和其他食材也是自己製作。

Q4 為何想賣蜜糖土司:原本蜜糖土司只是招待客人，後來卻導致很多客人詢問，所以後來加入菜單中，但要點蜜糖土司的顧客需要來電預約!

Q5 創業初期所遇到的困難:剛開店經由派報宣傳，效果不好!前三個月沒客人，因為還沒打響知名度

Q6 開店地點選擇:因為高雄房租貴、競爭多，各式各樣產品不斷推陳出新，在屏東有認識的朋友，透過朋友引薦，所以在屏東開店

Q7 員工總數:員工是全方位不管內外場工作皆要會包括老闆總共四位

Q8 營業到目前為止幾年:一年九個月

Q9 給予創業的建議:

(1)店名不要取太複雜，會讓消費者記不住

(2)做自己所屬的領域去創業，成功率比較高

Q10 若有同業模仿，用什麼心態看待:老闆認為不會被取代，因為有自己的"獨門秘方"醬料是自己煮，麵糰是自己打以及17年餐飲經驗，所以即使出現同性質的餐廳，也不擔心!

Q11 物價調漲，怎麼處理:若物價變太誇張，食材找相似品代替，以不調整餐點售價為主



(老闆看到新資訊或電視美食節目會研發新口味，再請員工評價，老闆隨時地創新，更換菜單，也會買競爭者的餐點回來品嚐比較!)



心得：

訪問完歐姆餐廳之後，發現我們有很多東西必須要額外再學習，我們的專長是企業管理，對餐飲的製作一竅不通，更談不上對食材價格的敏感度；也許就像受訪者說的，在自己的領域盡情發揮。我們學管理的，做好行銷及財務管理就好，

但我們認為餐飲業不僅要經驗，也要會行銷，如果東西做得再好吃，沒有客人，生意一樣做不起來，所以我們認為即使我們沒有餐飲製作的經驗，但只要我們找到優良的製作者，一樣可以發展專長以外的行業。

而創業就是要有夢想、一股熱誠，雖然在創業前不見得什麼都會，但就是要不斷地從中學，受訪者也表示，在歐姆裡的裡位員工，包括老闆，雖然都有自己的崗位，但凡事還是要樣樣都會！在創業中最重要的一點還有，就是尋找到志同道合的伙伴一同去經營，也是要先出去社會歷練後再來創業會比較好，因為有實務經驗也對社會的概況時局比較了解。

而且，聽到受訪者有說到，有許顧客是因為店內的蜜糖吐司慕名而來的，這對我們而言增加了許多信心，證明著我們目前所要開的蜜糖吐司店還是值得投資的。

### 三、店面安全

1. 張貼「避難逃生路線圖」於各樓層主要出入口（如大廳或電梯間等）的明顯易見處。
2. 「避難逃生路線圖」得標示：(1) 現在位置。(2) 平面圖及逃生路線指標。(3) 安全門、安全梯位置。(4) 避難器具位置。(5) 滅火器及室內消防栓位置
3. 安全門平時要關閉，如此發生火災時，才能將火、煙、熱氣阻隔於起火樓層，不至於擴大波及其他樓層，確保民眾可從安全門（梯）順利逃生。安全門上方的出口標示燈，要 24 小時保持常亮狀態，確保萬一發生火警時，可以指引民眾逃生出口的位置。
4. 每層樓放置 2 個滅火器
5. 房間、樓梯、通道配置照明燈。
6. 定期演練防災演習。
7. 火警受信總機須有專人監視管理。

#### 四、店面外觀

以粉紅色，甜美風格吸引人，店外放置菜單以及大型看板、主題玩偶-“蜜塔小姐”好讓路過的人明顯注意到店家。



## 五、名片正反面



## 六、傳單

# Miss Mita 蜜塔小姐

蜜糖吐司/厚片吐司/義大利麵/咖啡飲品/桌遊

慶開幕!年底前~來店消費打卡即可享九折優惠唷!



高雄市苓雅區中山二路 339 號  
(搭乘捷運三多商圈 7 號出口即可到達)  
服務專線:07-3393399  
營業時間:am10:30-pm10:00 星期一公休



facebook Miss Mita 蜜塔小姐

## 七、制服



八、主題玩偶



## 九、菜單

# Menu

**厚片土司**

巧克力	25
草莓	25
香蒜	25
奶油	25
抹茶	25



**義大利麵/燉飯**

茄汁肉醬	180
青醬蛤蜊	200
奶油培根	200
奶油燻雞	220
咖哩燻雞	220
野菇香草(素)	190



**鹹蜜糖吐司**

義大利肉醬蜜糖吐司	280
橫濱海鮮蜜糖吐司	320
咖哩燻雞	320
奶油燻雞	320
奶油培根	300
香草腿排	320
德式豬腳	320



**咖啡**

黑咖啡	120
卡布奇諾	130
摩卡拿鐵	130
焦糖拿鐵	140
榛果拿鐵	140
焦糖瑪奇朵	130



**其他飲品**

焦糖奶茶	85
巧克力奶茶	80
草莓奶茶	80
特調奶茶	80
蜂蜜綠茶	85
奇異果汁	90
抹茶奶綠	90



**冰沙**

芒果	180
奇異果	180
水蜜桃	160
巧克力	160
抹茶	180
百香果	160



蜜糖土司 **SO SWEET** 不管怎麼選料一律 **250!**

冰淇淋【任選 2 種】

- 巧克力
- 草莓
- 抹茶
- 薄荷
- 咖啡
- 花生
- 提拉米蘇

水果【任選 4 種】

- 蘋果
- 水蜜桃
- 奇異果
- 香蕉
- 柳丁
- 草莓
- 芒果

以下隨自己喜好任意勾選

- 棉花糖
- 巧克力
- 軟糖
- 杏仁片
- 滿天星
- oreo 餅乾
- 麥片
- 捲心棒

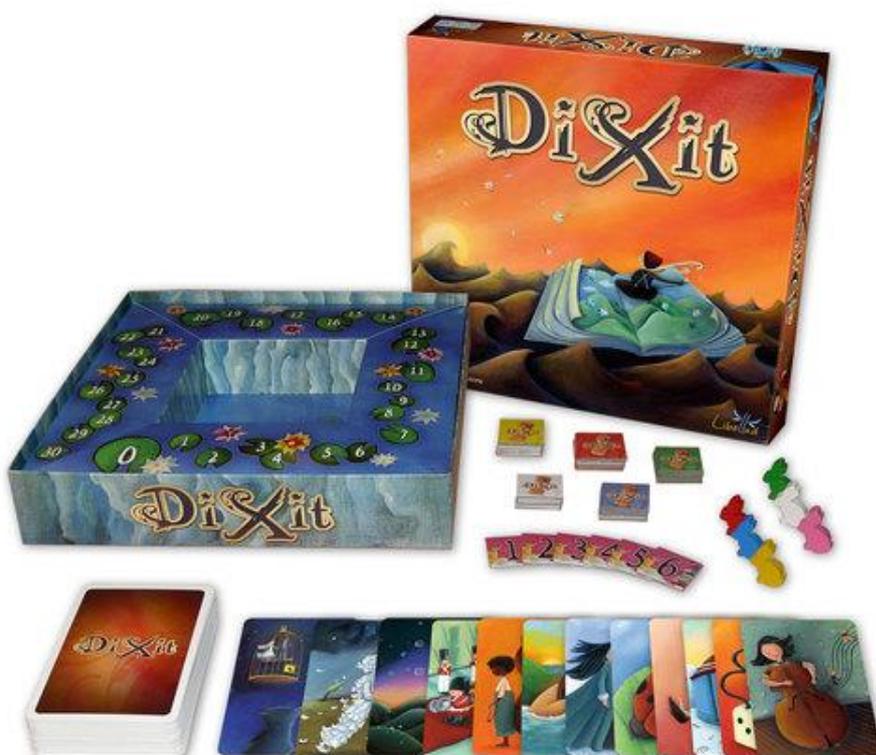


## 十、桌遊介紹

### ①. 逐夢解語 (妙語說書人)

玩家人數	3 - 6
遊戲時間	45 分鐘

**遊戲配件：**遊戲內容包含 84 張的插畫圖卡牌及各色玩家投票卡，還有一群在玩家夢境中追逐的小兔子。



**遊戲流程：**

**起手佈局：**一開始每位玩家手上都有 6 張圖卡，並選擇一名玩家擔任說書人。

**玩家行動：**

**一、線索：**

說書人先從手上 6 張圖卡中選一張感覺最有感覺的，用自己的話語去描述這張畫。可以是簡單的一個詞，也可以說一個故事或唱歌，只要你覺得能夠表達都可以。

**二、誤導：**

說書人描述完之後，其他玩家從自己手中的 6 張圖卡中選出一張感覺和說書人描述最為貼近的，連同代表說書人故事的那張圖卡一起面朝下洗勻，然後分為編號 1、2、3 並且一起翻開。

### 三、解謎：

各位玩家開始在翻開的畫中選，哪一幅才是講故事的真正描述的畫，並用手中的投票牌暗中進行投票。

### 四、真相：

所有人翻開自己的投票牌開始算分。

若所有玩家都猜對或者猜錯的話，說書人不計分，其他玩家各得 2 分。

只要不是全隊或全錯的情況，說書人和猜對的玩家都得 3 分，每誤導成功一張得到他人投票的玩家也會有 1 分。

這一輪分數結算完畢後，每位玩家再補充 1 張插畫圖卡，依順時針方向換下一位玩家成為說書人。

隨著遊戲進行，當任何一名玩家的逐夢兔跑到 30 分的終點或圖卡用盡時遊戲結束，得分最高的玩家獲得獲勝。

## ②. 開膛手傑克

玩家人數

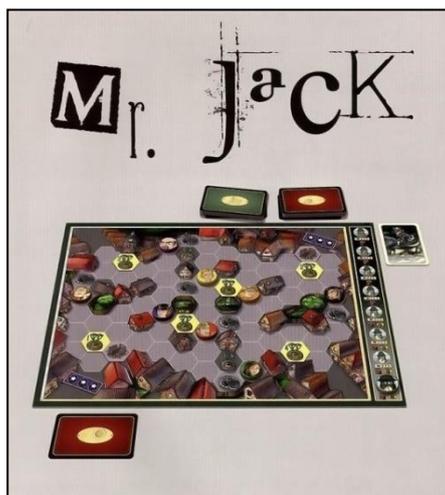
2

遊戲時間

45 分鐘

### 遊戲流程：

首先，這遊戲只能雙人對奕，其中一個玩家當警察，一個玩家當小偷，決定好了以後根據規則書上的圖案佈置地圖。



地圖裡的街道上有八個角色，他們是公用人物，既是調查人員也是嫌疑犯，遊戲中警察和小偷可以輪流控制他們；而傑克是個人格分裂的混蛋，他可能是場中八個角色中的其中一

個，其反面人格由小偷扮演，而正面人格則由警察扮演；遊戲目的很簡單，小偷要讓傑克逃走，而警察要設法逮捕傑克。

一切就緒後扮演小偷的玩家從印有八個角色的不在場證明中抽一張，看完後蓋著放在自己面前；這個角色就是傑克，全場只有他沒有確實的不在場證明。

遊戲共有八個回合，奇數回合警察先動，偶數回合小偷先動，每一回合先手玩家代表翻開四張角色，然後行動玩家必須從中選擇一個角色，移動他，並執行其能力。

然而行動並不是一手一手輪流，而是依據底下的順序：

▪ 先手>後手>後手>先手

也就是說奇數回合是

▪ 警察>小偷>小偷>警察

偶數回合是

▪ 小偷>警察>警察>小偷

每個角色都有他的能力，這些能力有它的使用時機，有些能力強迫生效，有些能力則可以選擇是否生效；比方福爾摩斯的調查線索必定生效，讓控制他的玩家取走一張不在場證明，而神秘女郎的翻牆就可以決定要不要使用。

行動過的角色蓋牌，接下來不會再動，當玩家動完當回合的四個角色後，扮演小偷的玩家必須透漏傑克本回合是否現身

現身的定義是：

1. 與路燈相鄰
2. 與其他角色相鄰

扮演小偷的玩家根據狀況調整現身或匿蹤卡片的面向，然後將場中所有不符這個狀況的角色（比方揭示為現身，那麼不符狀況者就是場中所有本回合匿蹤的角色）都翻成洗脫嫌疑的狀態（棋子灰色的面朝上），在接下來的遊戲中該角色不可能是犯人了。當小偷揭示他的角色狀態後，根據圖板上的要求熄滅一盞路燈，如果這時候是偶數回合，將八個角色卡面朝下重新洗牌。（也就是說，每個角色在遊戲中只會行動四次），接著展開新的一輪。

遊戲在底下三種情況下結束：

1. 傑克從地圖的邊緣逃脫，則扮演小偷的玩家獲勝。（傑克的狀態卡片處於匿蹤時他才能從地圖邊緣逃脫）
2. 傑克逃滿八回合沒被逮捕，一樣扮演小偷的玩家獲勝。
3. 警察玩家在自己的回合中移動使兩個角色相鄰，並宣布逮捕其中一個角色；如果結果逮捕的角色是傑克，則警察獲勝，反之，小偷獲勝。

## 參考資料

財政部財政資料中心

<http://www.fia.gov.tw/public/Attachment/3620152202.pdf>(營利事業營業家數 101 年底)

<http://www.fia.gov.tw/public/Attachment/25715165271.pdf>(營利事業營業家數 100 年底)

[http://www.gourmettw.com/custom/gour\\_ind\\_02.pdf](http://www.gourmettw.com/custom/gour_ind_02.pdf)

餐飲管理理論與實務(第四版)[高秋英、林玥秀著] ISBN 957-818-646-0 餐飲管理(第三版)[Jack D. Ninemeier 著，掌慶琳校閱] ISBN 957-818-637-1

中華民國統計資訊網

中時電子報—甜點。完美句點與開始

探討台南縣市主要複合式餐廳之吸引力、滿意度與忠誠度關係之研究

鉅亨網新聞

商業發展研究院

[www.pws.stu.edu.tw/issac/GL/GL/GLEP/ch7.doc](http://www.pws.stu.edu.tw/issac/GL/GL/GLEP/ch7.doc)

<http://www.shs.edu.tw/works/essay/2012/02/2012022220133039.pdf>

[https://attachment.fsbx.com/file\\_download.php?id=402844739813011&id=ASu31vc i8CWKWvwt da2fX57LojrECMXXHvHfqdoXZrDB-5DCAeiE1NoQWs](https://attachment.fsbx.com/file_download.php?id=402844739813011&id=ASu31vc i8CWKWvwt da2fX57LojrECMXXHvHfqdoXZrDB-5DCAeiE1NoQWs)