

教學卓越中心「社會參與計畫」

九十七學年度上學期「成果報告書」

報告人：林福岳（民族語言與傳播學系暨民族發展研究所助理教授）

計畫名稱	星俠兒計畫
提案執行者	林福岳（民族語言與傳播學系暨民族發展研究所助理教授）
計畫內容	<p>本計畫的主要目的，遍在於提供星俠兒如何改善營運的相關資訊及建議，並和東華大學建立更為密切的互動及合作。由於星俠兒並非專業的營運機構，且無法針對目標客戶群進行深入的了解，所以本年的重點放在由專業人士和消費者的觀點觀察和體會星俠兒的運作狀況，再針對所見提出具體的改進意見。</p>
執行狀況	<p>經過參訪的過程，發現星俠兒有幾點可以改善的部分，因此提出改善建議如下：</p> <p>一、產品內容部分：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 可以增加更多元的食品，並不時推出新產品，以刺激消費。例如輕食的推出，可以滿足年輕女性顧客群的需求。2. 因為顧客多半為學生，又是花蓮地區，學生們認為價位的訂定應該還有可以討論調降的空間。3. 由於附近僅有的兩家西點麵包店較為老式，如果可以開發蛋糕訂購，可以嘉惠校內的消費者。4. 關於整個烘焙坊的運作，似乎品質可以再行加強，建議請專業人士前往探勘並進行診斷，以提高烘焙坊的品質和效率。 <p>二、行銷策略部分：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 應該對於學校中消費族群的特色稍微研究，有比較深入的了解，才可以針對消費族群的需求設計商品和行銷策略。2. 可以考慮向系所和行政單位自我推薦、進行促銷，主動提出可以供應會議的茶點部分，並修改點心的形式，更符合會議餐點的需求，以擴充銷售量。3. 應設計自己的 DM，介紹組織的特性和本店特色。4. 可以搭配學校的活動擺攤或促銷，如校慶、運動會、各系所大型活動……等，吸引流動的客戶。5. 可發行集點卡，對學生會具有一定的吸引力，也可穩固客源。6. 根據特別活動或是節日改變裝扮和布置，以塑造氣氛。 <p>三、服務品質部分：</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 對於員工的專業訓練宜加強，尤其是臨櫃服務人員的態度，往往會決定消費者的下次消費意願，宜更為謹慎。 2. 可以考慮請場服務的專職人員協助員工進行有關服務品質的專業輔導課程。 <p>四、形象塑造部分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 美崙啓智中心應塑造更為鮮明之社會形象，讓全校師生和消費者可以更認識星俠而，以便吸引更多社會資源以及參與意願。 2. 和學校的師生應該有更多元的互動和聯繫，不僅僅是供應者和消費者的關係，這樣可以聯繫感情，建立認同，也可以成為學校的象徵標記之一。 3. 可以建立員工的識別制度，例如別上名牌、個人小故事……之類，讓消費者感覺更親切、更以人情味。
工作成果	<p>一、產品內容部分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 希望增加賣場產品更為多元，並有所變化，以提供消費者更多選擇。 2. 希望能更為精確地設定價位，讓顧客有較為經濟和窩心的感覺。 3. 提升整個烘焙坊的運作品質和效率。 <p>二、行銷策略部分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提升行銷規劃的能力，針對消費群有較深入的了解，以提出有效率的產品設計和行銷策略。 2. 以主動方式向系所和行政單位自我推薦、進行促銷，以擴充銷售量。 3. 以 DM 呈現自我形象，向消費者和社會大眾介紹組織的特性和本店的特色。 4. 搭配學校的活動擺攤或促銷，以吸引流動的客戶。 5. 集點卡的策略，吸引並養成學生族群固定的消費習慣，穩固客源。 <p>三、服務品質部分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供更為專業的臨櫃服務，提升顧客的滿意度，以鼓勵下次消費。 <p>四、形象塑造部分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 強化美崙啓智中心的社會認知及形象，多方位吸引社會資源。 2. 和學校師生建立更為緊密的互動和聯繫。 3. 成為學校標記的一部分。

