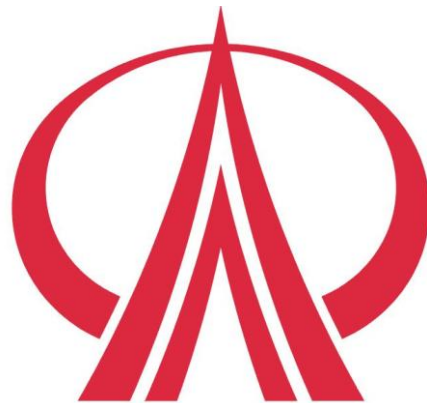


# 修平科技大學

## 行銷與流通管理系

### 三明治教學校外實習專題

實習公司：85度C 太平店



指導教師：李文明 老師

學生：劉孟秋      學號：BZ98079

中華民國 102 年 5 月

## 摘要

85 度 C 的成立之初便是希望以五星級的產品、平價化的價格，普及、深入台灣各角落，用高級的原料與技術，呈現出精美、平價的商品，讓人人都能享有五星級的待遇與五星級的享受。

而店內商品包含了咖啡、飲品、蛋糕、麵包及節慶禮盒等，咖啡的種類就包含 10 種，飲品多達 27 種冷熱飲，蛋糕數量也多達 30 種以上，麵包更是數量眾多，人讓顧客有眾多的選擇。

在 85 度 C 的實習過程中，我從麵包的認識開始學習到咖啡製作及收銀，還學會了蛋糕的裝飾，從一個什麼都不懂的新人到可以帶領其他新進人員的老鳥，這一路走來吃了不少苦，認識了許多人也得到了他們的幫助讓我從中學到了很多，真的很感謝他們即這個實習機會，讓我從中成長也更為做好畢業的準備。

開始實習到現在已經九個多月了，我的時數也超過了學校所需的時數，目前因為主管的挽留，店內人手的不足還繼續留在店內實習，已和主管說明任職到五月中結束任職，之後要開始準備自己即將要走進社會的知識及技術，希望一畢業就能步路正軌。

## 致謝

這次三明治實習我首先感謝，85度C太平店店長，因為她提供職缺讓我能在這實習，而從中獲取自己的工作經驗及學習如何成長。

幾位現在已經離職的同事，當我剛進入時細心的教導店內的事物，使我能迅速的上手甚至之後也能擁有帶領新人的能力。

而85度C現在與我一起上班的同事們，當我被上面主管責罵時因為有他們的陪伴，才能讓我像現在這樣有說有笑地走過來，因為曾經幾次主管不明事理的責罵即搗黑鍋，都讓我想放棄這份工作，但就是因為有他們的支持和陪伴讓我還是覺得上班是很快樂的。

非常感謝段老師，在我尋找實習地點時，給我支持和想法，雖然他在大四時就不再教導我們選擇退休，不過想想他在任職這段時間教了我們許多事，而我們那時卻還不懂的他的用心，現在真的很感謝他3年的教導即照顧。

李老師來店給我們探班是我最大的鼓勵，而當我們在公司遇到問題及困難時，他也會適時地告訴我們該如何去處理應對，也很謝謝他。

因為這次的三明治計畫讓我看見了許多在學校所看不到的，即學不到的事，也因此遇到了許多困難及幫助，真的很感謝在這段期間所有幫助過我的人，就算只是小小的事，對我而言都是大大的幫助。

## 前言

本店位於太平路與永豐路路口的 85 度 C，而我任職門市人員，主要負責收銀和製作飲料及服務顧客為主。

本門是上班為輪班制，有分早班、中班、晚班及大夜人員，而我沒有固定的上班時間主要為早中晚。店內薪資為政府規定，原 103 之後調整為 109。

從去年 2012 年 7 月開始實習，到現在已達到學校所符合的時數標準。不論是否繼續留在 85 度 C 太平門市任職，這段時間的工作經驗對我未來的求職路上都是非常有幫助的。

## 目錄

摘要.....	i
致謝.....	ii
前言.....	iii
圖目錄.....	v
表目錄.....	vi
<b>第一章 實習動機與目的</b> .....	<b>1</b>
第一節 實習動機.....	1
第二節 實習目的.....	2
第三節 實習公司甄選過程.....	3
<b>第二章 個案公司介紹</b> .....	<b>5</b>
第一節 公司沿革與現況.....	5
第二節 公司策略.....	8
第三節 公司戰術與作業策略.....	11
第四節 直接負責單位業務內容.....	12
<b>第三章 個案公司實習所見</b> .....	<b>14</b>
第一節 門市行政實習.....	14
第二節 門市營運管理實習.....	17
第三節 連鎖企業經營管理實習.....	25
第四節 行銷企劃實作.....	33
第五節 物流與供應鏈之管理.....	41
<b>第四章 實習心得與未來建議</b> .....	<b>47</b>
第一節 實習心得.....	47
第二節 未來建議.....	50
第三節 我的未來計畫.....	51

## 圖目錄

圖 1 85 度 C 公司組織圖 .....	8
圖 2 公司職位組織圖 .....	12
圖 3 85 度 C 五力分析圖 .....	34

## 表目錄

表 1 活動預算表 .....	39
-----------------	----

## 第一章 實習動機與目的

### 第一節 實習動機

大四參與三明治教學計畫，大多的時間都在公司中學習，一個星期只有星期一回到學校，整理自己在公司所學到了哪些事情。

利用學校的教學方式，我們可以比別人更快的走進社會，了解未來自己該往什麼方向走，更容易找出自己未來要做什麼，而不是像許多人畢業以後不知自己該做什麼像隻無頭蒼蠅一樣。大學不在是上國高中一樣，還需要往上讀的學歷，有許多人選擇大學畢業後就踏入社會，也有些人選擇繼續往上升學，但選擇往上升學的人較為不多，這時如何去走路社會而不再靠父母呢？

大學的畢業是人生的轉捩點，代表著自己長大成長了，也準備好要踏入不一樣的人生，有的人會因為不習慣而容易軟弱放棄，就被人稱為草莓族。抗壓性是剛畢業的社會新鮮人所最需要的，而要怎麼利用在學期間就去學習到這種抗壓性呢？

三明治教學計畫，就是為了讓我們在踏入社會前先去了解我們未來的路是什麼？我們所要面對的是什麼？我們是否已經做好準備了！雖然實習只是短短的一個學期，但至少能夠先初步的了解社會及工作是如何的模式在運作的。



## 第二節 實習目的

實習讓我可以比一般學生更快習慣出社會後的壓力及生活，學生時期根本不懂得賺錢的辛苦，因為學費及生活費都由父母所支出，而當自己出去工作賺錢，原來錢真的得來不易就更懂得珍惜，雖然實習還不是完全的靠自己，但也讓我體會到了社會上的壓力。

藉著實習，我可以從中了解自己適合什麼樣的工作，自己未來想從事什麼行業，也讓我增加了許多的工作經驗及少許的社會歷練。為了自我磨練，在實習方面自己將它視為正式的工作，將每份主管所交待的是做到最好，而不只是為了實習而做，而是為了是否有升遷的機會。

在畢業後所要應徵的公司，增加一些可以了解我這個人的資料，我的履歷不只是空白而無經驗，讓人不敢錄用我，我的履歷有著滿滿的內容，讓人可以去了解我這個人對公司與工作的態度，讓公司更相信我更容易錄用我，自己的抗壓性也相對的提高，而不是人家所認為的草莓族。

### 第三節 實習公司甄選過程

#### 一、公司實習資訊

我的實習公司為 85 度 C，為了讓自己成長，我是利用 104 人力銀行所尋找的，而自己去面試是談實習內容，而不是像一般學生是學校有所合作的公司機構。

#### 二、與實習公司接洽

當在 104 人力銀行上看到了該公司有職缺，就積極的投遞履歷表，讓公司人員有所看到進而通知面試。因為我不是利用學校的資源所尋找的，必須要靠自己與公司洽談學校的實習合約，確定是否接受學校的合約內容才能進一步任職。

#### 三、實習公司選擇

85 度 C 為股票上市公司，也是連鎖加盟企業，它的歷史及資料較為完整容易取得，公司方面也較為安全有所保障，又因為自己對麵包蛋糕有興趣且 85 度 C 太平店又剛好離家不遠，可以方便上下班。

#### 四、對實習公司的初步看法

85 度 C 是以五星級的產品、平價化的價格，普及、深入台灣各角落，用高級的原料與技術，呈現出精美、平價的商品，讓人人都能享有五星級的待遇與五星級的享受。

這是我們一般人所對 85 度 C 的認知，之前還沒進入這家公司時去購買商品時，總覺得在這間店工作感覺還不錯，每天可以聞著咖啡

香，可以學習製作蛋糕麵包等。看著他們的制服也蠻好看可愛的，又加上這是間大公司待遇應該很好吧！但當進入了這家公司，所有的一切都與我想像的不一樣了。

他們的工作不是我一開始所想的那麼輕鬆，同事的相處都很好，就想朋友一樣，帶我的晚班主長也都非常盡責的教我該會的，但我覺得公司有許多地方是一般人看不到的，都需要些許的改進。

## 第二章 個案公司介紹

### 第一節 公司沿革與現況

#### 一、85 度 C 品牌命名由來

「85 度 C」大多人都聽過這個知名的咖啡連鎖店，而他的命名是根據咖啡專家的研究結果資料，當 100 度 C 的熱水流經到咖啡機內部的管線後，溫度會稍微下降，情況跟離開瓦斯爐的熱水類似，所以沖煮咖啡的溫度大約會在 90 到 96 之間，而如此熱的溫度沖煮時會破壞咖啡的品質，而最適合咖啡的溫度應在 85 度 C 上下，也就是說能在這個溫度品嚐到咖啡的甘、苦、酸、香醇等巧妙平衡口感。85 度 C 品牌命名也就是希望帶給每一位到 85 度 C 的消費者，都品嚐到最優品質、最美味、超值的甜蜜幸福感受。

#### 二、85 度 C 成立於幾年

2003 年 1 月成立 85 度 C 咖啡蛋糕烘焙事業部。

2003 年 3 月首度在靜宜大學試賣咖啡蛋糕複合式餐飲。

2004 年 6 月成立北部烘焙工廠。

2004 年 7 月正式將品牌命名為 85 度 C，第一家直營店於永和保平路開幕，創下月營業額 400 萬佳績。

85 度 C，這家以咖啡蛋糕、蛋糕烘焙為主的專賣店從零開始做到台灣地區 340 多家門店，全年營業收入逾 15 億元人民幣的連鎖企業，超越了在台灣地區有 200 多家門店的星巴克。

### 三、85 度 C 創辦人

『吳政學』來自雲林縣的鄉下小孩，從小家境不佳，甚至得靠賒帳度日為了打破貧窮的命運，他從 20 餘歲就開始創業，至今開過髮廊、大理石工廠、鞋子加工廠，還成為「休閒小站」連鎖集團 3 大股東之一。因為懂得迎合市場潮流，吳政學最近兩年陸續開創了「熱到家」披薩、85 度 C 咖啡蛋糕專賣店，在連鎖加盟業界出盡風頭。

他曾說過：由於父母親工作不穩定，我們經常搬家，我單是小學就轉學 6 次、國中轉學 3 次，我常想，若有自己的房子該有多好！當兵前我就想過，如果只靠薪水，不知要等到何時才能擁有房子，想賺錢一定要創業。

加盟休閒小站逐漸展業，生意不錯，分店愈開愈多，陸續開了 8、9 家分店。後來因為休閒小站連鎖總部的人才不足，邀請我加入經營團隊，由我負責拓展台灣市場。之後又開設了「熱到家」披薩連鎖加盟店，目前全省有 78 家分店。

### 四、企業（或公司）創辦理念為何？

吳政學是 85 度 C 的創辦人，質樸、踏實、勇於築夢的個性，完全是他的成長環境來塑造而成，2003 年初的一天，吳政學剛結束在世貿中心的連鎖加盟參展活動，與重要幹部到附近的君悅飯店喝咖啡吃下午茶，覺得真的很好吃，但價格實在不是一般消費大眾所能負擔。

就在員工的七嘴八舌中產生了一個念頭「如果我們把東西做得有

五星級飯店的質感及品質，然後價格只有五星級飯店的一半」那一定會賣得很好，這一刻起，85 度 C【高品質商品平價化價格】、【咖啡+蛋糕】的品牌定位模式就在吳政學的心中生根發芽。

美食達人成立之初便是希望以五星級的產品、平價化的價格，普及、深入台灣各角落，用高級的原料與技術，呈現出精美、平價的商品，讓人人都能享有五星級的待遇與五星級的享受。

五、85 度 C 為哪一種組織型態（獨資、合夥、有限公司、股份有限公司）

85 度 C 為股票上市公司，所以是股份有限公司。

六、85 度 C 目前共有多少分公司

北部 177 間中部 85 間南部 66 間東部 10 間離島 2 間。

85 度 C 現在已經開店國家和地區有中國台灣地區，北京、上海、重慶、天津，深圳，武漢、杭州，泉州，福州，廈門，南京，滁州，南通，蘇州，鎮江，揚州，常州，寧波，無錫，徐州，靖江，義烏，鄭州、石家莊、成都，馬鞍山，合肥，蕪湖，揚州，濟南，鄭州，美國，澳洲。

七、企業（或公司）目前員工人數多少

因分店眾多，員工流動率高，所以較無法統計人數，本市員工為 14 人、店長 1 人、麵包師傅 1 人。

## 八、85 度 C 公司組織圖

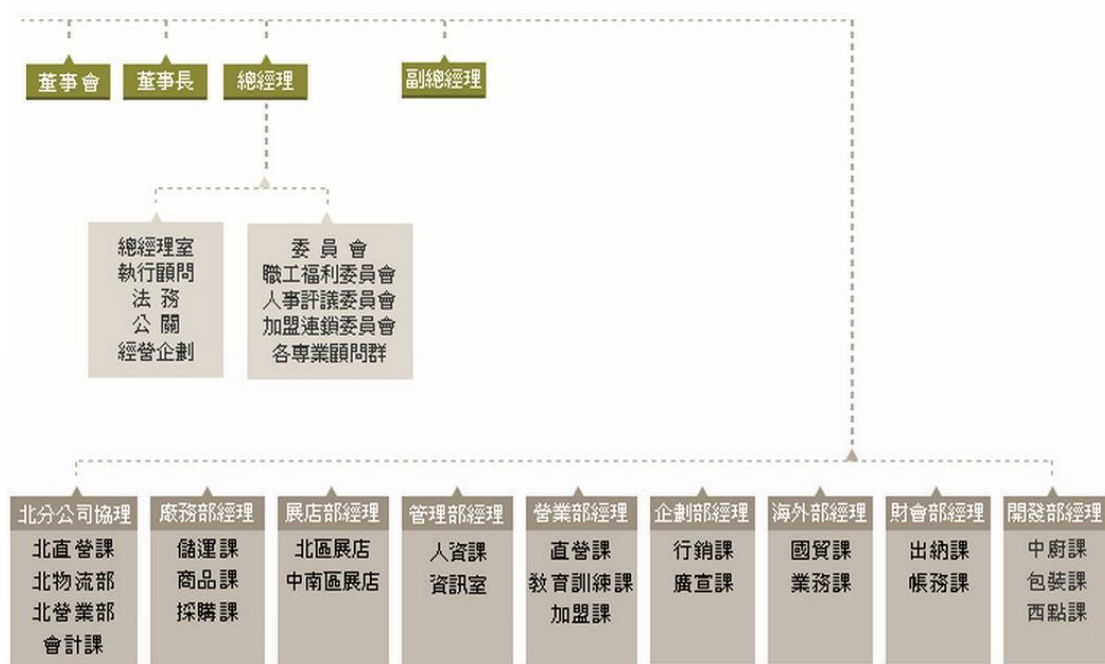


圖 185 度 C 公司組織圖

## 第二節 公司策略

### 一、說明公司經營使命與目標

85 度 C 品牌希望產品呈現給顧客都是最優質品質、最美味、超值的精進，也期待消費者到 85 度 C 消費都能感受到品牌所帶來的甜蜜幸福感動。

#### 1. 希望顧客消費經濟實惠無負擔

注重食材的挑選，堅持選擇最好商品品牌，並提供消費者經濟實惠的售價，讓顧客能夠輕易品嚐。

#### 2. 希望能最符合大眾口味的飲品

針對國人飲食的習慣，並且依季節性提供最符合大眾口味的商品。

#### 3. 希望能最合乎市場主流經營的趨勢

滿足消費者需求兼顧美味以及健康的趨勢主流。

#### 4.希望能有最具特色的經營模式

採開放式的消費空間讓顧客更貼近 85 度 C、即時的外送服務方便顧客、提供多樣化的蛋糕及飲品組合，以滿足消費者的需求。

### 二、公司的外在競爭者有那些

競爭者:星巴克為全球知名咖啡品牌，不只在台灣、美國等，都有相當知名度。85 度 c 在台灣、中國大陸已有一定的知名度，但在美國等地還沒星巴克的有知名。而星巴克缺點是產品價位較高，對於學生族群，消費時可能有金錢上的負擔。星巴克在台灣總店數 223 家，少於 85 度 C 在台灣經營店數 321 家店。

### 三、說明公司的核心競爭力

85 度 C 總座吳政學，低價策略棒打星巴克，對愛做生意的人來說，市場永遠沒有飽和的一天，比星巴克晚近 6 年才開店的 85 度 C，短短 2 年總店數就超過星巴克，總經理吳政學憑著「高貴東西便宜賣」的想法，在連鎖餐飲業闖出一片天。

SARS 流行期間，吳政學看到五星級飯店賣 150 元便當，吸引大排長龍的人潮搶購，這讓吳政學又有了新方向，「把五星級飯店的甜點平價化，一定也有賣點」，於是創立 85 度 C，以好看好吃的蛋糕搭配比星巴克便宜的咖啡，讓星巴克感受到無比壓力。【張嘉伶／台北報導】



#### 四、進行公司的五力分析

##### 1.潛在進入者

因為技術層次不高，需要的資本不多，獲利率高，因此會吸引其他業者轉入的可能性提高，因此可以由品牌的地位和知名度，其它競爭者就會較不易進入市場。

##### 2.替代品

替代品有事受罐裝咖啡、即溶咖啡、其他的咖啡館、及餐飲業的咖啡等，替代品多但是因為咖啡連鎖店知名度較高，服務為主要也給予消費者一個舒適或談天的空間，因此在替代品中獨立的咖啡館威脅較大。

##### 3.供應商

位居世界第二大貿易品的咖啡豆，貨源非常充足，而咖啡連鎖店由於統一採購，可以達到品質一致與提高議價能力等優勢，相對來說，供應商的議價能力並不高。

##### 4.購買者

咖啡的消費者極為分散，且喜歡在咖啡店內飲用咖啡者，現在多數人也變得較不在乎價格而較在乎服務品質，因此購買者的議價能力亦不高。

##### 5.產業內的競爭

咖啡連鎖店的成長率高於咖啡市場，產業內的競爭性較高，因此咖啡連鎖業者往往在服務品質的差異性上進行競爭，如裝潢、室內氣氛的營造等。

## 五、說明企業公司的 85 度 C 之 SWOT 分析

優勢:

- 1.平價超值，五星級享受。
- 2.黃金店面位置、產品擺設清楚。
- 3.產品多樣化、產品不斷創新。
- 4.24 小時營業、即時外送服務。
- 5.結合過去管理者的經驗。

劣勢:

- 1.成長過快。
- 2.電視廣告少之又少。
- 3.沒有停車位。

機會:

- 1.台灣咖啡市場尚有成長空間。
- 2.下午茶文化風行。
- 3.海外市場拓展。

威脅:

- 1.競爭者眾多。
- 2.負面新聞。
- 3.其他業者模仿 85 度 C 之招牌。

### 第三節 公司戰術與作業策略

#### 一、85 度 C 的經營項目或所提供服務

經營項目:咖啡飲品、蛋糕及麵包有時提供特定的禮盒商品，

服務:外送服務及預先訂購服務，還有給客人一個舒適的聊天空間。

## 二、85 度 C 的主要顧客

主要客群為 22-50 歲的工商業人士多購買咖啡及蛋糕，而 12-22 歲的學生族群多為購買飲料及蛋糕，婦女族群多數只購買麵包。

## 三、目前來客數每天、每週或每月

初估有兩台結帳機，每天多為 300 上下，每週圍 2150 上下，每月 9500 上下。

## 四、營業額每個月或每年多

初估一天多為 20000 多，每年為 240000 上下。

## 第四節 直接負責單位業務內容

一、說明實習直接負責單位（請以公司組織圖呈現）與你的職位

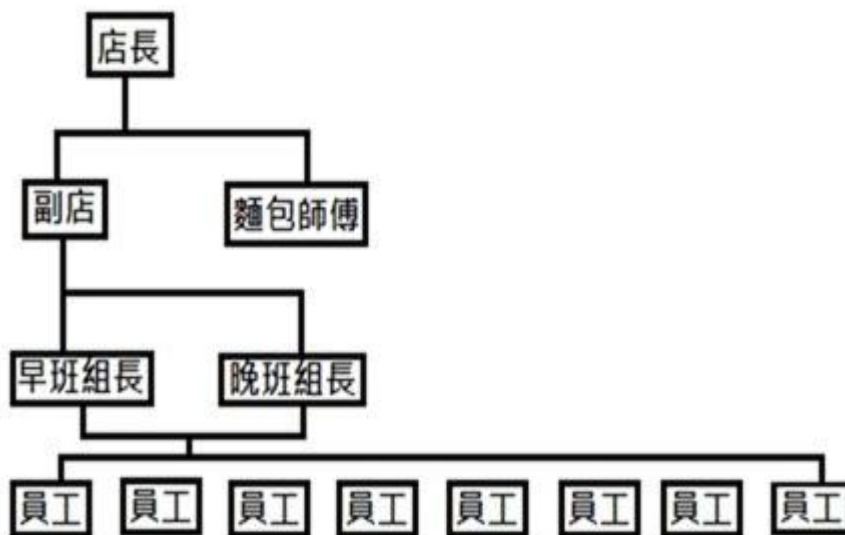


圖 2 公司職位組織圖

## 二、說明直接負責單位工作內容

我負責的內容為，咖啡飲料的製作及麵包的上架排列整理，及店內收銀還有維持店內整潔等。有時會幫忙裝飾蛋糕及外送。

## 三、說明你的工作時間與輪值方式

我工作時間以店內排班的輪班制為主，時間多為9至6個小時。

## 第三章 個案公司實習所見

### 第一節 門市行政實習

#### 一、人力規劃

##### 1.人力需求:

正職、麵包師傅、早班工讀生、晚班工讀生、大夜員。

本店分為三區，一區為麵包坊，一區為飲料咖啡區，一區為蛋糕區，每個區域都會分配 1 至兩個人，而店內正職只有兩人，為早晚班負責人，麵包師傅為一人。

正職為副店及組長，早班為 4 人，一人負責蛋糕製作，其他分工外送及服務顧客，晚班為 4 人，與早班相同，大夜為 1 人。

##### 2.人員招募

依照店內所欠缺的職務找尋需求的人力，藉由網路刊登 104、1111 人力銀行，或在店門口張貼人力招募公告。

#### 二.員工甄選與試用

1.甄選：不限制性別與學歷，有無經驗都可，但必須具備機車駕駛執照。

2.應徵資格：須年滿 18 歲。

3.正職人員為：21000 至 25000 元。

4.工讀人員為：依照政府規定時薪 103 元。

5.大夜人員為：依照政府規定時薪多加 50 元。

試用三天，先從簡單的服務態度與麵包出餐為主，以學習態度來決定是否繼續適用。

### 三、員工的教育訓練

#### 1.店內訓練

學習專業的知識與技能和對待顧客的態度為主要訓練，一個店助管分派負責人員進一步教學，以一個在職人員配一位新人去訓練，從基本的店內認識、產品認識，到咖啡飲品的調製，並在訓練過程中記錄訓練成效，加以告知主管單位訓練進度與成果，員工應在主管的安排下準時上下班來接受訓練。

#### 2.職前訓練

只員工在任職前所接受的訓練及該學習的知識；

內容包括：公司員工規定、員工注意事項及守則。

#### 3.專業訓練

為了正確有效的執行工作及工作效率，而達到工作績效所偏重的訓練，技巧及流程。有專業的咖啡知識，蛋糕裝飾製作等等。

我所學到的有公司的作業程序，咖啡飲品的調製，及蛋糕的裝飾等知識。

### 四、工作績效評估與考績

#### 1.店內工作績效：

由店長及副店來管理各個員工的工作績效，加以口頭上的獎勵，當員工績效未達到標準時，管理人員會以嚴厲的言語來希望員工達到標準。

## 2.由總公司所評估的績效與考績：

總公司會定期派人來評分，而評分分數有所達到預期標準或更高，總公司會加以獎勵管理者。

## 3.評分重點為：

神秘客的分數、商品的分數、及衛生整潔等。當評分分數低於規定，將有所處罰。

## 五、輪班制度

### 1.排班方法

月休大約五天，如人手充足可多排幾天，假日選休一天，分早班、中班、晚班、大夜，早班為 6：30 7：00 8：00 開始，負責工作為結帳、飲料製作、出麵包、蛋糕製作，中班為 1：00 或 3：00 為一人來接早班的人輪流下班，晚班為 17：00 18：00 來接替早上的，以輪班制。

### 2.緊急調班作業

如有緊急事件無法來上班，可通知值班人員；找其他同事調班或請休假者上班。

## 六、獎勵制度

85 度 C 的獎勵制度是非常不完善的一個體制

### 1.直營店

我所知道的直營店，員工分紅，或當員工表現優良時，還有些獎勵。

### 2.加盟店

我所知道的加盟店，是依照店長所給的，有的店長會給予節禮金，還

有員工做滿三個月後生日會送你個小蛋糕，有許多不同的，看店長是否認真對待員工。

例：台北中研店：外送、業績、特別獎金，外送、職務津貼，獎學金

我們這間店，我只能說什麼都沒有，主管對待員工就是一般的，我付你薪水就要幫我做事的心態，超時工作是我們常做的，只能說每個加盟店都不一樣。

## 七、員工保險與福利

### 1.正職人員

享有勞健保、節慶禮盒員工享有折扣、飲料 9 折、蛋糕 95 折。

### 2.工讀人員

享有健保、節慶禮盒員工享有折扣、飲料 9 折、蛋糕 95 折。

## 第二節 門市營運管理實習

### 一、組織與環境之認識

#### 1.企業文化與經營理念

美食達人成立之初便是希望以五星級的產品、平價化的價格，普及、深入台灣各角落，用高級的原料與技術，呈現出精美、平價的商品，讓人人都能享有五星級的待遇與五星級的感受。

「85 度 C」創立 2003 年，是一家以咖啡、蛋糕、烘焙為主的專賣店，打著五星級主廚與國宴指定的頂級咖啡豆而成立的新型態創意店，藉以高雅、明亮的店裝搭配簡潔的品牌形象，讓消費者在明亮的



開放式空間裡享受甜食所帶來的美感與誘惑，一個感動您視覺、味覺、嗅覺的新飲食創意店。

## 2.經營方向

### (1)消費經濟實惠無負擔

注重食材的挑選，堅持選擇最好商品品牌，並提供消費者經濟實惠的售價，讓您輕易品嚐。

### (2)最符合大眾口味的飲品

針對國人飲食習慣，且依季節性提供最符合大眾口味的商品。

### (3)消費經濟實惠無負擔

最合乎市場主流經營趨勢滿足消費者需求兼顧美味以及健康的趨勢。

### (4)最具特色的經營模式

開放式消費空間、即時性外送服務、提供多樣化的蛋糕及飲品組合，以滿足消費者的需求。

### (5)產品的專業化

專業化設備及最專業人員大幅提昇效率及品質，電腦化進銷存、會計管理系統，以節省人力，提高績效。持續不斷的經營輔導，協助您創造最大的利潤。

### (6)新品的銷售生產

新商品開發，配合強勢促銷活動，帶來更高的利潤及競爭趨勢。

## 二、門市作業基本認識

### 1.收銀機功能認識與操作

功能:結帳和開立發票

操作:

### 利用 POS 機點餐

詢問客人是否需要加購半價商品，點餐結束詢問是否需要咖啡或飲料?有需要統一編號嗎?之後在按小計，重複顧客所買的商品及飲料是否正確，告知顧客金額，按入客人所給的金額，告知顧客我們收取了多少金額，在按結帳後給予發票及告知客人所找的金額，及給予交易明細單。

### 2.店鋪設備之維護與保養

- (1)定期的做基本的檢查與保養，填寫使用表及記錄表。
- (2)若設備故障，立即告知主管與店長。
- (3)通知維修人員，請維修人員到店裡。

### 3.發票與各種單據之使用

- (1)發票機之使用，收執聯與存根聯正確位置裝置。
- (2)發票字軌設定，注意有無跳號及設定正確。
- (3)顧客明細表之設定，及明細單是否快用完要更換還有飲料標籤的設定。

## 三、顧客服務

對待客人方式:

### 1.顧客入店

當客人進入店內時，以親切的笑容及口號來迎接顧客〈歡迎光臨 85 度 C 這裡幫你點餐喔!/這裡為您結帳〉。

### 2.顧客詢問處理

當顧客看你來像在找尋東西時，主動上前詢問是否需要幫忙。

### 3.客訴事件

先傾聽客人建議及抱怨，仔細評估後在用心的去幫客人處理他的疑問，及我們所需要改進的地方。

### 3.顧客結帳

收銀時須重複一次顧客所購買商品，及和顧客確定價錢是否正確，告知顧客收了多少錢及找她多少錢。

### 4.顧客離開時

以有朝氣的口號歡送顧客〈謝謝光臨請慢走 / 謝謝光臨請慢用〉。

### 85 度 C 員工謹記十大守則:

- 1.給客人親切的笑容<笑容是最簡單的服務>。
- 2.讓顧客有賓至如歸的感覺<像家人>。
- 3.保持愉快的心情上班<因為帶給客人快樂>。
- 4.別把顧客當顧客，要把顧客當朋友<展現親和力>。
- 5.努力將服務做到超越客人期待。
- 6.親切有朝氣的口號。
- 7.常說請、謝謝、對不起。
- 8.要懂得顧客需要什麼，盡量滿足顧客需求。
- 9.與顧客互動。
- 10.主動告知門市優惠活動訊息。

### 四、顧客購買忠誠度

#### 1.產品多樣化:

公司各門市的產品多樣，口味多重，搭配看似複雜但是製作方式只在

調味醬不同的飲料，讓客人可以有多样的選擇，每間門市會再依照商圈適合的產品加以生產。

## 2.門市透明化:

85 度 C 的蛋糕櫃採完全透明化，並且至於門市中最顯目的位置，讓客人可以看到蛋糕的製作，這樣也可提高了客人購買的意願，當客人看到新鮮的蛋糕一個個上架，蛋糕櫃變成了吸引客戶的主要原因。

## 3.快速加盟:

85 度 C 針對加盟主謹慎選則，並且經過完整的市場評估，不會讓各家分店產生相互競爭的情況，所以讓每一家加盟主願意在所屬區域加盟，類似特許加盟的型態，之後利用快速且有效的加盟方式讓顧客對於該品牌的認知程度提高，自然當你想到吃蛋糕及喝咖啡時，你就會考慮到 85 度 C。

## 4.外帶為主，內用為輔，也提供外送:

透過以外帶為主的方式，門市不需要太多座位，這樣可以減少成本，同時外帶為主的產品可以讓產品傳播到更多也許不是 85 度 C 的客人也有機會試看看該公司的產品，增加消費的動機。而相對的也提供一個可以聊天、商討公事的地方。

## 5.統一產品:

85 度 C 蛋糕產品或是飲料產品你在每一個門市所吃到的，都是由中央廚房生產，品質及口味都是固定的，所以你只要是 85 度 C 的顧客，到任何一家 85 度 C，你都會吃到同樣的東西，這樣可以讓客人在建立產品忠誠度之後，可以把對產品的喜好延伸到各家分店當中，增加客人消費次數。

## 6.專業產品:

85 度 C 的蛋糕以及點心都是經過飯店級主廚所設計，將原本高價位的蛋糕產品，可以用一般的價位享用到，經過客人比較，更提高客人對於產品的接受度。

## 7.口味分類:

85 度 C 的各種產品對於各種客人的需要都可以滿足，你可能可以吃到最平常的黑森林，也可以吃到主廚特別設計的草莓塔，讓各種客人的味道都可以被滿足。這也就是顧客為何會對我們 85 度 C 建立了忠誠度，讓客人願意不管到哪裡，只要想到低價位高品質的蛋糕飲料享受，就會考慮 85 度 C。店內有許多的忠實顧客，每當他上門我們就會明確的知道她今天要什麼，我們也和顧客打好了良好的關係。

## 五、店鋪銷售作業流程

### 1.點餐作業<咖啡蛋糕>

看到客人第一件事是<歡迎光臨 85 度 C 手舉高招呼客人，這裡可以為你點餐喔!>確定顧客外帶內用，咖啡、飲料的冰熱及甜度，若店內有活動須告知顧客提供參考，當客人點完餐，重複客人所點的餐點與客人做確認，告知總金額，收到金額後與客人確認收到金額，告知找多少零錢，即給予發票和領取單號。

### 2.出餐作業

將餐點呈遞，請客人領取〈來賓xxx號，xxx餐點好了喔!〉，當客人領取後，提醒客人小心拿取，並送客人〈謝謝光臨請慢走!〉。

### 3.點餐作業<麵包>

提醒顧客哪些麵包買回後須放置冷藏，將顧客所購買之麵包重複一次，

是否加購櫃台旁的半價商品，確定客人所有麵包的價錢，告知顧客，收取金額，收到金額後與客人確認收到金額，告知找多少零錢。

## 六、突發狀況之處理

範例：

1.當顧客買了一杯咖啡，而咖啡內有些許的咖啡渣，客人撥打客訴電話…

處理方式：

回撥給顧客，給予最真誠的道歉，及彌補客人的心理感受<再給一杯咖啡及送上小蛋糕>。

2.當遇到比較無法處理的顧客，會有位比較特殊的先生常常到店裡打擾其他客人…

處理方式：

第一次報警處理，第二次後知道他家裡電話，當他再次出現與他家人連絡，將他安全帶回家。

3.店內製冰機損壞，無冰塊可供使用…

處理方式：

先告知主管人員，通知維修人員盡快來修復，在未修復期間先去其他 85 度 C 分店載冰，或是叫冰來因應當天所需要的冰量供應。

新聞報導：

前陣子新聞有報的幾個事件 85°C，發生了多起食物安全事件，像是未來、標示不清等等，甚至還被毒奶掃到颱風尾，但 85°C 依然能奪得咖啡餐飲連鎖第 3 名，顯見消費者還是相當青睞。

處理方式：

85°C行銷部張月姬說，從事件發生之後，公司就重新檢討產品製作流程，制定了查驗表格派員定期、不定期前往店舖查核，同時也要求店舖每天至少兩次試吃商品，確保品質無虞，並規定麵包 24 小時、蛋糕 3 天為販賣期，希望能重新建立消費者的信心。

## 七、店舖工作管理

各項標準作業流程

點餐部分：

1. 歡迎光臨請問需要甚麼？
2. 飲料要詢問冰的或熱的？冰塊甜度正常嗎？
3. 收零多少、找零多少？
4. 給予發票及領取單，加以告知顧客領取單號。
5. 有點飲料請客人稍等取餐。
6. 謝謝光臨。
7. 客人點餐或等待餐點時可以依照當時的促銷活動多跟客人推銷。

飲料咖啡部分通常會有飲料製作人員跟咖啡製作人員分別進行。

製作飲品咖啡及蛋糕製作：

每位員工以一張製作調理單<礙於公司規定不便透露製作方式>

獎懲制度

懲罰：

新進人員調理製作考試，未完成者罰寫，顧客投訴時罰寫如何對待客

人的 10 種態度 100 次及到總公司上課輔導。

獎勵:

當上級交代的事完成給予口頭獎勵。

店舖工作管理規則介紹

上班準時打卡、穿戴頭巾圍裙、時間到整理打掃店內整潔、定時記錄各個原料用量、紀錄店內製冰機及冰箱之溫度等。

### 第三節 連鎖企業經營管理實習

#### 一、連鎖加盟之發展

連鎖天王 85 度 C，二〇〇四年成立至今不到三年，85 度 C 已成為飲品與烘焙業最大的玩家。它一年生產四千六百萬杯飲料與咖啡、五千萬片的切片蛋糕，數量大到平均每位台灣人都可以消費兩杯 85 度 C 的飲品和兩片的蛋糕。去年，全台約有五百多家傳統糕餅店關閉，除了上萬家便利超商與大賣場賣起麵包的影響，85 度 C 的新鮮糕點也被業界說是關鍵。零售總額突破三十一億元 85 度 C 甚至也讓國際品牌星巴克，陷入苦戰。

就在二〇〇六年底，85 度 C 零售總額突破三十一億元，與星巴克店舖營收相差不大，還可能超越；85 度 C 店面家數的市佔率達三〇%，超越星巴克的二三%，最常比較的也是這兩間咖啡店。

85 度 C 的定位為平價，希望每個人都能享受的到五星級的蛋糕與咖啡，也提供了用餐空間給顧客聊天等，而星巴克的定位相反的是



走高價位路線，一杯咖啡平均都要 100 元以上，單價都偏高，但品質也會相對的比較不同一些。

而在吳政學的眼裡做加盟，人家跟著賺錢，很高興，別人沒賺錢時會覺得自己可惡，比壞人更可惡，「壞人還會被法令制裁，加盟又不會！」，累積失敗經驗的吳政學開始沉穩內斂，隨時有危機感，也有永續經營的想法。

85 度 C 的開放空間為它帶來人潮，也間接提升管理的不確定性。店門口，警察對併排的車子開單、行人抱怨店家佔用騎樓等，都使加盟主或主管難以掌控。不僅如此，85 度 C 採取的加盟連鎖策略有品質差參的問題；而模仿品牌相繼座落其旁，裝潢與定價幾乎一樣，混淆消費者的品牌認知。

曾光華直指核心表示，連鎖店如果無法提供一致性的商品與服務的精神時，就不叫連鎖店。

#### 連鎖店的管理弱點

連鎖服務要永續經營，不止要大，擴張過程中，更需要維繫一致的商品、一致的管理文化。吳政學很清楚自己的弱點。「我書沒有讀得很高，可能是這個因素，文化的建立弱小了很多，」他緩緩道出內心的焦慮，「這部份，星巴克真的很強。」快速擴張的 85 度 C，不但得讓台灣各店穩定成長，還要面對不同國家的消費市場。

以台灣為例，有加盟主覺得 85 度 C 薄利多銷，賺錢困難，而最容易吸引人潮與錢潮的麵包，也只有在 85 度 C 的直營店販售。雖然 85 度 C 未來要擴大加盟店的麵包生鮮產品，但能否順利技轉給加盟主將是一大工程。這些都凸顯加盟店管理的困難。

### 個人看法

在我所看見的，實習門市為加盟店，而總公司為了兼顧每間公司的品質及服務，每個月會由總公司派遣神秘客來評比分數，而當評比分數最低的門市必須到總公司打電話向各間分店道歉，因為最低分的店會影響全部的名氣及品質。讓每間分店雖然是加盟的卻還是有著團結的向心力。

而每間加盟店都會分配的一位輔導員，當有新品或是其他公司有任何問題，輔導員會馬上來解決我們的問題，也會突擊檢查每間店的產品品質及衛生服務等，來確保每間加盟店的品質，而不是隨意讓人出錢就加盟而打壞了自己的名聲。

## 二、連鎖加盟之種類

### 85 度 C 為特許加盟

85 度 C 針對加盟主謹慎選則，並且經過完整的市場評估，不會讓各家分店產生相互競爭的情況，所以讓每一家加盟主願意在所屬區域加盟，有一點類似特許加盟的型態。之後利用快速且有效的加盟方式讓顧客對於該品牌的認知程度提高，自然當你想到吃蛋糕及喝咖啡時，你就會考慮到 85 度 C。

## 1.加盟流程

首次洽談→商圈評估→簽訂契約→教育訓練→店面實習→設備發包→開店準備→專員輔導→開始營運。

## 2.加盟營運分析

店舖型態咖啡蛋糕複合式經營

平均營收 120 萬

產品毛利率蛋糕 35%，飲料 65%

平均毛利 60 萬

平均租金 12 萬

平均人事費用 23 萬

水、電、瓦斯費 4.5 萬

其他雜支 6 萬

平均獲利 14.5 萬

預估投資金額 300 ~ 400 萬(含加盟金)

預估回收期〈月〉24~30 月

## 三、連鎖加盟之業態及個案

目前連鎖加盟店

- 1.連鎖系統維持穩定成長。
  - 2.不景氣使近年平均店數下降。
  - 3.加盟店平均每年成長 3,000 家。
- 直營店近兩年成長變快。

## 目前創業方面

依現況連鎖的加盟越來越容易，有很多的諮詢及資料可以找尋，也有須多的方法及貸款方式，幫助減輕了須多負擔。

- 1.政府機構的幫忙。
- 2.公協會方面的管理。
- 3.政府的輔導。
- 4.創業的貸款。
- 5.總公司的訓練。

## 環境的產業趨勢，市場日漸萎縮淘汰

無法符合現在流行潮流的：日式拉麵、湯包、壽司吧、廣東粥、素食早餐等，較不適合做加盟：兒童電腦教學、宅配、搬家業、家具業市場萎縮下滑如通訊行、外帶式泡沫紅茶、50元外帶披薩、滷肉飯、網路咖啡、行動咖啡、西式速食、漫畫出租店、書店、影音光碟、休閒食品、蒟蒻店、淨水設備、冰品連鎖等等。

## 整體發展趨勢

- 1.提高投資金額，強化門市競爭力。
- 2.平價化消費大受歡迎。
- 3.連鎖品牌汰弱存強、重新洗牌。
- 4.連鎖品牌紛紛進軍海外。
- 5.有機商店前景看好。

#### 四、連鎖加盟國際化

台灣第一上市的連鎖加盟業 85 度 C，23 日在「投資台灣全球招商大會」上透露，今年 10 月還將開設美國的第二間店，持續打造國際化的餐飲品牌，85 度 C 成功在兩岸打造連鎖咖啡、西點與麵包品牌，不僅將返台第一上市，更積極布局海外市場，要把台灣的餐飲品牌，推向國際舞台。

台灣有許多具國際競爭力的餐飲品牌，像是鼎泰豐、度小月、CoCo 都可茶飲等，都具有標準化的流程，希望能跟全世界一起成長、競爭；台灣也是創意、設計、研發、連鎖加盟整廠輸出的中心，可展現國際競爭力，85 度 C 去年稅前盈餘為 10.53 億元，每股稅後純益達 11.25 元，幾乎賺進一個股本。

85 度 C 從台灣起家，2004 年 7 月，在台灣開出第一間店，短短六、七年，發展成兩岸知名連鎖加盟品牌，在全球共有 481 間店，其中，台灣有 326 家、大陸 150 家、美國一家、澳洲四家店，今年 10 月還將在美國開設當地的第二間店。85 度 C 在台灣多數分店為直營，在海外及大陸市場則全為直營店。

85 度 C 的快速崛起及品牌、通路價值，吸引機構投資。去年下半年，就有匯豐銀行私募基金投資 7 億元，取得 7% 股份；之後有大陸味千拉麵投資 2 億元，占股 2%，減輕 85 度 C 自有資金的負擔。

台灣一直到 1993 年主打低價咖啡的日系咖啡店進駐後，才算走出以往單店經營的方式，正式進入連鎖經營的新時代。而 1997 年算是連鎖咖啡店的一個重大轉型期，除了因為咖啡文化漸被台灣人所接受外，義式咖啡逐漸取代日式咖啡成為連鎖咖啡店的主流。隔年 1998 年，由企業集團轉投資經營的連鎖咖啡店正式加入，使得連鎖咖啡店產業面臨激烈的競爭，國人飲用咖啡的風氣也攀向新高。

這兩年咖啡市場的發展快速，使得其它食品糕點業者紛紛覬覦咖啡市場商機，加上近年來，傳統麵包烘焙店也面臨第二代無心承接、麵包師傅人才的缺乏，以及毫無研發能力等困境，專業麵包烘焙連鎖店則開始轉型成為咖啡與麵包做結合的複合式經營，企圖以 35 元咖啡來賣麵包，以便擴大整個銷售業績。

據統計，台灣的連鎖咖啡店一年約有五十億新台幣的市場，而罐裝咖啡約介於四十至四十五億元之間。換句話說，台灣的咖啡人口為數不少。且隨著多家咖啡店的進駐，連鎖咖啡店已經成功的打入了原本以茶為主要飲料的台灣市場，雖然有業者估計，目前台灣連鎖咖啡的市場約有一百億左右，但是卻也沒有人能夠預測出台灣的連鎖咖啡店何時會達到飽和。

85 度 C 之 STP 為主，作為研究連鎖咖啡業發展之產品市場定位探討為中心，並了解其內涵、特性，並期望藉由此研究探討的結果，述出 STP 對於連鎖咖啡業的重要性，進而促使台灣的連鎖咖啡業能加以改善運用，提升其關鍵成功因素的價值，讓產業間的結合能創造

更大的商機及利益。

連鎖咖啡業屬於服務業，並不只能依據咖啡的飲品品質及市場定位來判定，整體的好壞成敗，當然餐飲品質是個基本的要素，如此一來，其他種種的因素，如：地理位置、企業文化、自有資源、創新能力...等，也會成為成敗關鍵。

## 五、連鎖加盟管理

85 度 C 為直營店及自願加盟，登記資本金額為九千萬，店數為 275 家還在持續增加中。

### 連鎖加盟總部條件

#### 1.營業型態:

飲品<咖啡茶飲>、麵包、蛋糕、外送服務。

#### 2.店鋪面積:

約 25 坪以上<三角式窗店面>。

#### 3.創業資金:

加盟金 25 萬元，招牌、五金、設備、裝潢、水電等費用，約 300-450 萬元，保證金本票 50 萬元及每年度現金 25 萬支票一張<共三張>。

#### 4.契約期限:

3 年以內。

#### 5.教育訓練:

加盟總部提供店鋪約 7 天之專業訓練課程(包操作實習)，課程內容如下:

機器設備維護、表單數字管理、顧客資料建議、人事成本控管、

經營成本控管、外送服務流程、蛋糕裝飾技巧、原物料控管及品質控制、吧檯操作流程、開店及打烊作業流程。

#### 6.員工培訓:

直營店鋪現場操作教育訓練二十一天至三十天<依門市教育訓練狀況而定>。

#### 7.開幕人員進駐輔導:

輔導人員進駐開幕活動 5 天。

### 第四節 行銷企劃實作

#### 一、環境分析

##### 1.政治影響方面

現在社會上很容易就可以拿到合法的業者執照，相對的因為大家容易拿到營業執照，導致於相同的商店會越來越多，及互相模仿的機率就相對的提高，而在這方面是無法可管的問題，必須靠自己去區分出與別家店不同的地方來吸引顧客。

##### 2.經濟環境方面

國人的經濟壓力日漸上升，相對的對價錢就變得越斤斤計較，需多的人會看價錢而選購商品，貴的商品總是需要再三考慮，相對的也有須多年輕人的價值觀改變，手上拿一杯咖啡或提著精緻的蛋糕像是身分的象徵，也須多工商業人士選擇在咖啡店內洽談公事及聊天看書等，在某些地區變得非常明顯。也導致咖啡蛋糕店日漸增加。

##### 3.社會環境方面

在台灣這塊小小的版圖上，喝咖啡是讓奔波於家庭與辦公室之間的現代，人有個轉換的落腳點。基於消費者對咖啡所產生出的依賴使得咖



啡店逐漸走向普及化、平價化繼而衍生出咖啡連鎖店，及平價的蛋糕店等。

#### 4.85 度 C 五力分析圖

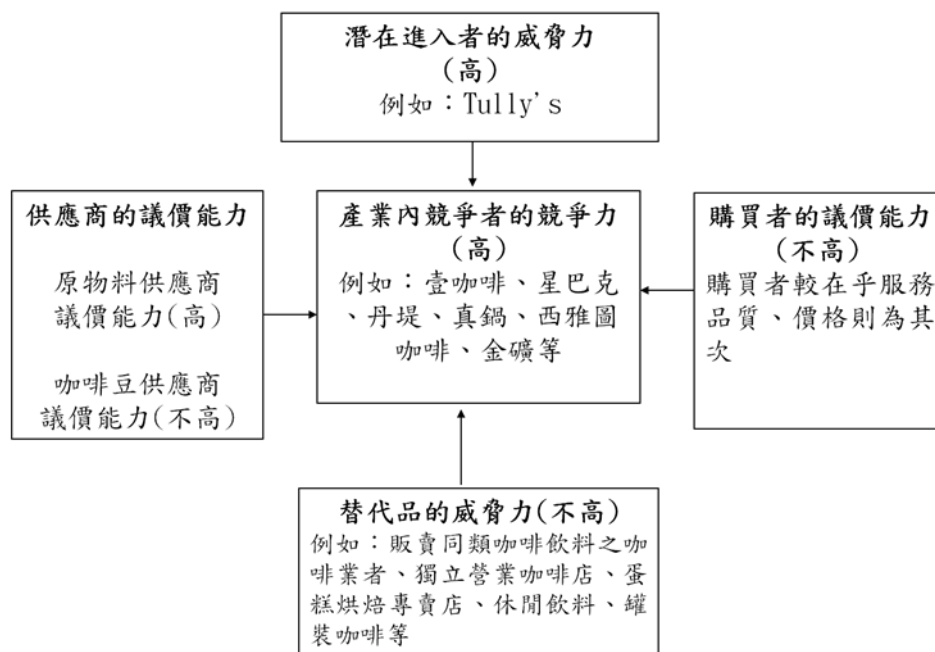


圖 385 度 C 五力分析圖

#### 5.SWTO 分析

##### S (企業內部優勢)

加盟管理人性化、重視員工職前訓練、店面設計觀感清晰、行銷創新，產品多樣化、以價格進行市場區隔、以超高的外帶比例，作為市場同業區隔。

##### W (企業內部劣勢)

品牌偏好 S (企業內部優勢)，加盟管理人性化、重視員工職前訓練、店面設計觀感清晰、行銷創新，產品多樣化、以價格進行市場區隔、以超高的外帶比例，作為市場同業區隔度不足、商品管理缺乏一致性、不同店之間的品質控制、加盟店的數量短期內拓展過快、占用騎樓。

## O(外部環境機會)

創新的經營理念、咖啡文化日益提升、異業策略聯盟的發展、加盟風潮的興盛。

## T(外部環境威脅)

原物料價格上漲、其他連鎖咖啡店的競爭、全球咖啡豆供應吃緊，價格暴漲，產業生命週期縮短，容易出現蛋塔效應、咖啡因過量，對人體有所損害。

## 二、策略規劃

### 1.產品策略:

公司產品主打

- (1)五星級的咖啡。
- (2)五星級的烘焙。
- (3)五星級的蛋糕。
- (4)五星級的服務。

利用客人平價的消費而享受到高單價的產品及待遇。

### 2.流通策略

以區域及配送為主，區域分布地點多為十至路口之三角地帶，以三角視窗為主要格局。配送則是由總公司配送，中央品質管控來確保每間分店品質。

### 3.價格策略

主打平民價格，以量取價，尋找自己的貨源，堅持價格不漲自行吸收。

### 4.行銷策略

廣告，品牌的信任度，定期參予比賽創作增加知名度，配合節日舉辦活動，參予偶像劇打響知名度〈愛上巧克力〉。

### 5.銷售推廣

利用外送服務及配合其他公司的招待卷等等。

## 三、行銷企劃

預測行銷成果

店內行銷方式:

### (1)口頭行銷

當顧客結帳或點餐時先告知店內有哪些活動及優惠。

例如：使用悠遊卡結帳指定商品第二杯半價。

### (2)廣告行銷

與其他公司合作行銷，如某些公司的三節禮等。

外部行銷

(1)廣告車。

(2)廣告看板。

行銷範例:

(1)麵包商品買滿 70 元送吐司一包。

(2)咖啡使用悠遊卡結帳第二杯半價。

(3)麵包任選三個 50 元<原價再 20-22 的麵包>。

(4)麵包滿 60 旁邊可加購半價商品。

預測結果:

(3)、(4)較為有效，(2)可能是還有須多顧客沒有在使用悠遊卡，較為不佳。

### 3.建立行銷組合

#### (1)產品

產品主要以咖啡和蛋糕，五星級的產品並且針對飲食習慣和季節來提供商品。而且總公司對於產品的創新度也很講究，他們找來好幾位的飯店主廚，要求他們每一個月都必須要研發出兩樣以上的創新產品，來去迎合顧客對產品喜新厭舊的常見心理。

例如現在顧客多講究養生，就推出了紅麴乳酪麵包和玄米麵包等等。

#### (2)訂價

85 度 C 的訂價策略幾乎可以用公司常說的「五星級的品質、平民化的價格」來去詮釋。在茶類上訂價多在 40 元以下，咖啡則為 30 至 75 不等分大小杯、蛋糕類切片最高也不超過 60 元，而 4 吋到 8 吋蛋糕最貴也只有 500 多不超過 600 元。

85 度 C 是透過各種方法壓低原物料成本，然後再以最低成本價位提供最符合消費者需求的商品，讓每個顧客可以享受到五星級的商品卻又很平價化。

#### (3)推廣

85 度 C 在價格上打低價位，在平日並沒有做特別的產品特價促銷，但還是會有面銷等等的活動，例如麵包商品加購或是買 3 送 1 這類的，在顧客進入麵包房或是結帳時都會告知顧客，來增加購買慾望。在產品的宣傳上只有在特定的節日會有所廣告，如 8 月 5 號全店商品 85 折。之前也未曾有見過在電視上有做宣傳，而近幾年有在商做改變，例如在偶像劇中亮相等<愛上巧克力中的母親節蛋糕>。而之前很常在類似財經周刊等商業性質的雜誌報紙上去宣傳他們的創業歷程跟 85 度 C 七次的會面洽談才招募來的五星級蛋糕師傅的過程等等，

來去營造出創業理念，並且推廣說他們的產品是經由五星級師傅的烹飪手法和低價格售出。

#### (4)配銷

85 度 C 行銷的對象是從小學到中學、上班族等等的顧客，價格低廉平民化是 85 度 C 的主打，所以可以很容易的吸引到一般大眾。就地點而言，85 度 C 開店都會選在三角地帶開設三角窗，三角窗的店面可以帶來高聚客力吸引許多顧客人潮，並且可以提高店面的曝光率。所謂的三角窗通常就是指位於十字路口轉角上的商店，所以對 85 度 C 而言，就算三角窗的租金比非三角窗的租金還要貴上許多，他們還是願意花那筆錢，畢竟花上那些小錢就可以幫助他們得到更多的人潮，而人潮也就是錢潮。

#### 4.執行行銷計畫

近幾年大家提倡方便性，有許多店家紛紛與悠遊卡公司合作。

如 7-11、各家銀行信用卡，85 度 C 也不例外。

今年 85 度 C 推出了一連串的活動都是與悠遊卡有關的，如最近的〈持悠遊卡/悠遊聯名卡/icash 悠遊卡付款〉購買指定飲品，第二杯半價。

從最近一連串悠遊卡的活動中可以帶動人們使用悠遊卡的慾望，也帶動了 85 度 C 的業績大幅成長，顧客原本可能只需購買一杯飲品，會因為活動的心態而多購買幾杯，也有學校因為這個活動一次訂購 62 杯來請學校老師。

而因為店內有活動也會帶動人潮聚集，相對的其他沒有在做促銷的商

品也會被顧客看到，如活動期間內客人來購買咖啡，也會順便買個小蛋糕來搭配咖啡，蛋糕與麵包的業績想對的也成長許多。比沒做活動時業績成長 10%，但為了讓顧客有新鮮感而不是覺得常常有這種便宜事，公司都會有時間的限制，每個活動檔期大約持續一個月，結束後會有一段時間沒有促銷活動。有許多的客人其實並不會注意每個活動的檔期，所以雖然檔期已經結束了，可是還是有需多客人會來買咖啡，而雖然沒有了活動還是多少會買些東西。此外 85 度 C 堆出了一連串相關活動，也讓在這景氣不好的時期，還是多少可以維持營業額。

### 5.訂定行銷預算

本店最常運用的行銷為廣告，平面廣告、DM 電視廣告、廣告布條、人員行銷，而這些為總公司編列預算，總金額並不清楚，所以以我們本店所辦的促銷活動為主，85 度 C 太平店，近期促銷，麵包買滿 80 送蛋糕棒<新品>，活動預算。

表 1 活動預算表

需要項目	預估金額
文書製作 <手繪海報 DM>	約 50 至 100 元 <以 100 計算>
人員運用 <人員的口號宣傳> <收銀、整理、商品補充>	約 0 元 <算在上班時數內由 大家分工為主>
贈送商品 <蛋糕棒>	每份 20 元 <準備 20 分> 共 400 元

合計	500 元
----	-------

一天以 500 元去吸引顧客購買欲,以每位顧客都購買到 80 元來算,營業額大幅成長。

## 6.建立行銷控制系統

為了讓每次活動有所進步,會加以記錄當天所做的促銷活動,最常做的活動為麵包試吃及折扣,為了讓客人對新品麵包有所喜愛,會有試吃活動,麵包師傅會先做出適當的麵包數量紀錄表格,了解客人的試吃率,再加以了解顧客的商品喜好。

分為四個步驟

### 1.事前控制

事前分析預測需求量及應變方式。

EX:今天晚上準備做的麵包促銷活動 1.新品試吃 2.商品折扣。

所需準備的商品數量需求,及如果商品不足時該如何處理先大略想好。

### 2.事中控制

事件照著之前所預測的完成,該如何進行下一步。

EX:麵包如預期的,吸引了來客數及購買人潮,是否該利用這機會加以行銷。

### 3.關卡控制

事件走一步看一步慢慢跟進改變。

EX:麵包產品的品質控制,是否照著預期的理想走,再決定下一個步驟。

### 4.事後控制

整個促銷活動的完成,所記錄的來客數及商品數量,當日的業績成

長,比較一開始所預定的目標,再加以決定改善措施。

## 第五節 物流與供應鏈之管理

### 一、企業之供應鏈網路

85 度 C 咖啡豆：

來源是由一家貿易商代理的，卡塔摩納。

<http://catamona.com/catalog/index.php>

蛋糕：

是中央工廠製作配送的又分為北中南三個地點。

部分原物料：

(如果糖，芒果蜜)是該產品的源頭工廠製作。

咖啡機，製冰機等一些設備：

是勇志餐飲設備供應。

鮮奶：

味全林鳳營。

蛋糕上裝飾物<草莓>：

來源不一定會選擇離門市較為不遠的來確保草莓品質，不同物資來源多為不同，但來源商品都有簽訂長期合約及銷售條件來確保品質及安全。

### 二、顧客服務與訂單管理

85 度 C 顧客服務：

對顧客以最親切的態度來面對客人服務客人，每位服務人員的服裝整



潔適宜，讓顧客有好的印象。

門市方面：

給予整潔舒適的空間及現做咖啡飲品、當日做的麵包蛋糕等。

行銷方面：

告知每位來店消費顧客現期的活動給予顧客更多選擇及參考。

外送方面：

為了使鄰近公司及工廠有更多元選擇，提供了外送服務。

訂單方面：

為了方便顧客能夠買到所需的蛋糕或是特定時間拿到咖啡飲品提供試前的訂單。

## 85 度 C 訂單管理

為了不去浪費多餘的成本利用訂單來做整理：

85 度 C 利用做半導體的做法來進一步拆解每個蛋糕及麵包所需要的成本用料，由主廚計算製作報表，再以獎金的方式鼓勵主廚將低原物料的浪費來節省成本開支，而訂單方面會先計算出所需的用料，來做加以的控管。

例如：

### 1. 蛋糕訂單

在前一天確定明天所接到的訂單數量，來確定有需要另外做什麼蛋糕是給客人的。

### 2. 麵包訂單

也必須再提前幾天作成本的計算及準備材料。

### 3. 咖啡飲料訂單

較需要確定製作時間，來確保咖啡飲料的新鮮度及冰量度。

### 三、85 度 C 倉庫管理

門市倉庫管理由各個人員分工合作，每次交班補貨時，會去清點了解有什麼貨品即將不足，而請訂貨人家已訂貨。

每天固定配貨人員會照規定記錄出貨量而各門市的收貨量及是否確定收到門市所定的商品。

### 四、庫存管理

85 度 C 出貨管理會由總公司進行分配評估，由生產部依據安全庫存量訂定了 50 種蛋糕產量，代各門市下單後再依據當日銷金額來推估訂單的合理性，及微調整後加以出貨。

再以每天各家門市回傳的營業報表及產量，來排定蛋糕的產量及至照時間，如在這門市較為受歡迎之商品會最先產出上架，產量也相對的比較多；而較為不容易銷售者，為了減低報廢率，當架上商品剩不多時才會加以製作上架。

而每家門市所分配的麵包師傅，也是記錄今日的生產量、銷售量、報廢量來記錄明天所需要訂的生產原料來減低原料的耗費，總公司也利用這點來加以送獎金來鼓勵師傅們。

在每次進貨時，會進行點貨來確定貨品紀錄，由先進先出的觀念，來確保每樣原料的新鮮度及品質。

## 五、運輸管理

### 1. 配送

85 度 C 為了維持每間門市的品質，利用配送的方式，配送方面有分為蛋糕類、麵包類、乾貨類。

每個分類會由不同的部門負責，較為方便管理。

蛋糕類：

主要配送為蛋糕體及蛋糕裝飾原料，多為 12 點時會送來，每間門市會有所不同但來的時間會差不多以方便各家門市生產作業。

麵包類：

主要配送為麵糰及麵包原料，多為下午 5 點送到，送來的原料是以明天師傅要製作的為主。

乾貨類：

主要配送為飲料、咖啡原料及其他用料，如杯子、咖啡豆、袋子等等。配送者當送到貨時會由門市人員加以點貨確定收到的貨品，登記加以管理。

### 2. 外送

85 度 C 打出了外送市場，飲品買滿 200 元即可外送、蛋糕麵包滿 400 元外送。

當客人打來要求外送時，POS 機上會有所顯示告訴其他人員這筆單是外送，記錄客人的電話及地址，以方便外送人員去外送，為了防止有的客人外送的距離過遠，在接洽外送時多少還是會詢問去考量是否接下這筆單。

## 六、供應商管理

以咖啡豆為例。

85 度 C 的咖啡主要是使用瓜地馬拉的安堤瓜火山咖啡，主要特色是種植於瓜地馬拉的安堤瓜高山區，當地的活火山所持續噴出的火山灰除了使該地區的土壤肥沃外，同時也是增加咖啡豆風韻的一大助力。也因此，該咖啡豆獲得國內外許多知名及成功人士所指定使用，同時也在各大五星級酒店販售。

此品種為阿拉比卡種，栽種此品種國家遍及中南美各地；假若 85 度 C 與元進口莊園取消合作關係，仍可由其他供應商取得，可替代之供應商數量較多。

85 度 C 利用了互信溝通，成本轉換等方式來控管及降低所資出成本，利用大量進貨及與各家供應商的互信合作合約來維持各家成本及商品品質，當供應商所供應之商品與合約中有所落差就由合約上的來加以處理，如解聘或是賠償等等，進而維持每次出貨供應的商品。

## 第六節 消費者行為分析

### 一、立地條件調查

#### 1.人口結構

門市六百公尺商圈內，有商家及辦公大樓與工廠、住宅還有校區的混合商圈。

消費族群：

為附近住家工廠及辦公大樓，工廠方面都為 5 至 20 人的中型工廠，住家方面屬於住宅型混和商圈。而社區主要為一般家庭住戶大多一戶為 4 至 5 人組成。

## 2.人流數量

經過店之人數約：600 人上，入店人數約：300 至 500 人。

## 3.交通狀況

本門市位於台中市太平區太平路 527 號，旁為太平農會及市場，同時周邊還有些工廠、太平路之及永豐路為主要幹道，早上 7 點為路上顛峰時段，中午時段為小顛峰，下午 6 點時段也為顛峰時段，晚間 11 點路上幾乎空無一人。

## 二、消費者行為調查

### 1.消費者習慣

85 度 C 太平店，因附近多為公司工廠及學區，以這點來推算。

#### (1)公司工廠：

多為早上 7-8 點時段來購買咖啡；中午 11-12 點時段訂購及外送咖啡。  
購買商品多以咖啡為主。

#### (2)學生方面：

多為下午 4-6 點時段來購買飲品及蛋糕。

#### (3)附近家庭：

多以晚間 7-8 點時段來購買隔日早餐。

### 2.價值與態度

#### (1)公司工廠：

為工商人士對價值及金錢觀念較為不計較，態度也較為和善有禮貌。

#### (2)學生方面：

對價值較多比較，如蛋糕挑選或飲品會選擇較便宜的產品，態度較為不友善。

(3)附近家庭：

價值觀念，因多為家庭主婦，會挑選折扣或是活動時來購買，態度較因人而異。

### 三、人口資料與顧客系統管理

#### 1.占有率規劃:

85 度 C 主要規劃為，五星級-咖啡、蛋糕、烘焙專賣店咖啡、茶飲、蛋糕小型複合店：專售咖啡、茶飲、蛋糕等特色點心及飲品、並提供外送服務。

本門市目標族群:

附近學區學生及附近公司工廠外送多為 14 歲-50 歲左右族群。

顧客價值主張:

五星級的咖啡、飲品、蛋糕、服務，而價格平價化。

#### VI 形象識別(Visual Identity):

以 85 度 C 為所有視覺重點，建立客人容易記起這名子的方式，只要想到蛋糕咖啡就想到 85 度 C。加上利用廣告行銷等及加拓展加盟主，來規劃出現在的市場佔有率，在 2006 年底以 30% 的市占率，首度超越統一星巴克的 23%，躍升為國內咖啡蛋糕店的本土天王 (local king)，目前也在率需增加中。

## 第四章 實習心得與未來建議

### 第一節 實習心得

#### 一、對 85 度 C 的看法與初步看法的比較

在還沒進入這家公司時，總覺得他一定是間輕鬆又待遇好的公司，因為它是間大公司又有股票上市，而可以學習做蛋糕及麵包還能學習到如何泡咖啡，感覺事件有趣及容易的工作。

當我進入公司以後我才發現我想的都不一樣，我所謂與的 85 度 C 太平店是加盟店，所以待遇都是由加盟主為主，與直營店並不一樣。直營店的待遇非常好因為是由總公司規定，而加盟店為加盟主是否有賺而給福利，讓我非常失望，而原本以為可以學到的蛋糕麵包製作也不向自己一開始所想的，麵包由店內麵包師製作，我們並無法學習接觸，而蛋糕都由總公司進貨，門市只負責蛋糕裝飾，而裝飾也是非常簡單易懂的。

工作方面也沒自己一開使所以為的輕鬆容易，每天站 9 個小時且在顛峰時段非常的忙碌，還要面對許多問題及客人，真的蠻累的。

## 二、實習後與實習前的期望比較

實習前希望自己能在這段實習中學到許多東西，也可以有所成長，但或許是因為自己之前也做過許多工作，發現 85 度 C 所學得好像沒有自己原本以為得多，讓我有些失望，雖然還是有學到東西，但感覺還是不夠，自己可能一開始把這份工作看得太好，但還是很感謝有這實習。

## 三、實習最難適應或難過的事

實習中最難接受的事就是自己的努力沒被看見讓我很失落，因為店內人員幾乎大洗牌都換成新人，而我是變成了最為資深的，店長將

許多事情都交給我，店內出事也由我來扛責任被罵的也是我，但卻發現自己是傻瓜，努力做給店長看，沒有加薪，升組長的也不是我，讓我心中滿滿的不平衡，明明有組長負責而為什麼組長永遠不用扛責任，而是由我，最後讓我對這家店失去了期望及期待，這間公司的管理真的非常有問題，也讓我不再努力為公司，因為努力的人是沒有回報的，店長只認為理所當然反而當你做錯時會被責備得更慘。

#### 四、實習最大的收穫

最大的收穫是學到未來如果自己開店要如何對待員工及經營管理，在這間公司的管理態度真的很有問題。

而我也學到如何面對顧客的不滿而去安撫處理顧客，在面對雇主及做事的態度也讓我有很大的改變，而經歷這次的吃苦努力，讓我知道自己絕對不是人家說的草莓族，我也更肯定自己已經做好準備出社會經歷更多不同的挑戰。

#### 五、實習最難忘的事

我遇到了許多人，同事們是多麼的好，一起支持著、努力著，而當店長亂罵人欺負人，甚至連麵包師傅都會幫我們講話，這樣的工作環境員工的團結是多麼好的阿！我希望也嚮往之後出社會能擁有想這次實習中所遇到的同事，因為就算主管在過分工作再累再不開心，有這樣的同事還是會讓我每天以開心的心情去上班去面對客人。

#### 六、實習甘苦談



在這次實習其實選錯了店，因為這間店長對待員工的方式真的有些誇張，因為我們是實習生，有簽約他就不怕我們離職，而將我們利用得淋漓盡致，不管我們多努力，都不會得到肯定，那感覺多麼可悲。

明明加班卻也沒有錢，就因為是實習生，還有許多的苦要吃，光自己就搯了好幾次的黑鍋，心中滿滿的不滿及委屈，卻只能往肚裡吞，因為實習，現在想想自己真的累阿！

七、若再讓你選擇一次，你仍然願意實習嗎？

我還是會接受實習，因為實習雖苦，但真的可以學到很多東西，吃過了苦之後出社會也比較不容易會因為一點苦而放棄，自己就更有能力去完成主管所交代的事情，自己就更容易接受挑戰了。

## 第二節 未來建議

一、對實習公司的建議

如果可以，制度方面可以與直營店一樣會更好，主管也要多與員工交際，這樣員工才會有向心力，為了店家而努力，進而更容易賺錢。

二、對實習制度的建議

很好。

三、對學弟妹的建議

如果要自己尋找實習公司，最好在實習前就進入這間公司，了解它的制度才不會後悔或是被公司欺負，也可以有改變的機會。

四、對系上的建議

可以在合約上稍許修改，因為有需多公司會因為有合約，反而利用實習生，對實習生很沒保障。

## 五、對師長的建議

謝謝師長的照顧及教學，讓我學到很多。

## 六、對學校的建議

學校可以多了解公司對學生的態度及方法，學生才不會被欺負當勞工。

### 第三節 我的未來計畫

我的未來計畫是先去充實自己，技術真的事很重要的東西，要讓人家覺得你與其他人不同，所以我將去學習不一樣的技術，而當學到了技術想開一間屬於自己的店，利用自己所學的技術及在社會中及工作上所學到的管理來開店。

雖然自己的想法還有些困難，但我想信只要努力只要一直朝向那方向，不要因為一點小挫折就放棄，自己一定會成功，這是我所學到的，人因夢想而偉大不論是否會成功，但有了一個大方向總比做無頭蒼蠅來的好很多，而我找到了方向不論多困難一步步來一步步前進，我就離夢想不遠。