

投稿類別：觀光餐飲類

篇名：

員林壹咖啡順路來一杯

作者：

葉雅君。國立員林崇實高工。室設科一年甲班

陳津玉。國立員林崇實高工。室設科一年甲班

指導老師：

賴滄均 老師

壹●前言

在這幾年有沒有發現咖啡已成為我們生活的一部分，愛喝咖啡的人更不在少數，這可以從滿街的連鎖咖啡店和個性咖啡館看出來，意式咖啡和花式咖啡已經慢慢深入到我們的飲食文化中，而我們現在要探討的是這家來自員林的壹咖啡。

一、研究動機

由於就讀員林學校，而每天都會通勤回家，對於搭火車和搭公車的我們，時常會從員林的壹咖啡經過，而時常撲鼻而來的咖啡香，使我們每天放學後都會想來杯咖啡紓解一天的壓力；對於這間壹咖啡我們想做一些調查：壹咖啡和其他咖啡店的經營方式有什麼不同？是他們的價格便宜？還是室內環境、服務態度和菜單上面的設計讓人有獨樹一格的感覺？了解到他們的好處和客人為什麼喜歡來壹咖啡，為何能深深吸引一般大眾，而在這經濟不景氣的現在，卻還是有很多人想忙碌後來一杯咖啡；以下是我們深入探討壹咖啡成功的原因。

二、研究目的

1. 分析壹咖啡的顧客族群
2. 整理壹咖啡所在地以及其特色
3. 壹咖啡商圈以及消費者特性

希望藉由這個研究能夠讓店家及顧客都達到雙方滿意的地步。

三、研究流程

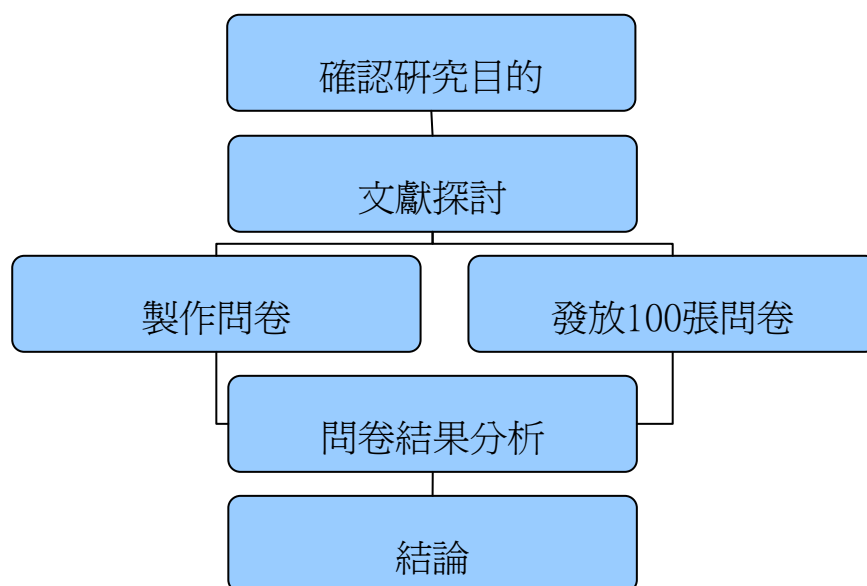


圖1 研究流程圖

貳●正文

一、員林壹咖啡的探索

我們從壹咖啡的消費型態與區位，歸納出有關於壹咖啡滿意度的調查；複合式咖啡店的市場競爭開始白熱化的時候，嶄露頭角的不外乎是星巴克、85度C，還有我要討論的個案－壹咖啡。

二、壹咖啡的起源

壹咖啡經營理念-2002年首創好喝平價好咖啡

壹咖啡成立初始，沒有雄厚的背景與資金，只是憑著一股對咖啡的熱情與堅持，以及眾多消費者的鼓勵與支持，才讓我們有機會發光發熱。

壹咖啡源起於一間小型的COFFEE SHOP，老闆夫婦皆是咖啡老饕，經常從南到北四處吃喝比較，有感於外來品牌咖啡定位於高價飲品，一杯上百元卻又不見得好喝，而坊間的低價咖啡其品質更是不敢領教。因熱愛咖啡進而著手研發，而為了推廣好咖啡且要讓大家都喝得到，靠著手中僅有的積蓄，孤注一擲在這黑色液體的魔力中，誕生了平價又好喝的壹咖啡。取名壹咖啡－立志成為第壹名的連鎖咖啡；英文ecoffee－代表e時代最酷的coffee shop。

經過多年的努力，壹咖啡已位居連鎖咖啡市場領導品牌之列。然總經理顏文山先生並不以此自滿，因為壹咖啡還要不斷前進，立志成為華人世界的星巴克！」。不論到哪兒，壹咖啡始終堅持以平價供應高品質咖啡，並將利潤回饋予加盟主與消費大眾。憑藉咖啡外帶市場經營的成功經驗，壹咖啡總部致力於多品牌策略的發展，於06年9月成功推出第二品牌「原湖鮮泡茶 www.tea-fresh.com」，以茶飲新革命的概念，讓傳統中國茶也能杯杯現泡現喝，一推出即造成同業間的震撼。隨著壹咖啡組織架構的日趨完備，與連鎖加盟經營能力的提升，不但強化了壹咖啡的市場競爭力，更延伸了市場發展力。總經理顏文山先生期許集團每一個人，能把對這黑色液體的執著，永續經營，絕不輕言放棄。 <註一>

三、員林壹咖啡的商店區位

商店區位的選擇可能是零售業者所需做的最重要的決策。位居好的區位是商店經營成功的必備條件，因為一個良好的店址可以接觸吸引眾多的消費者；如果選擇的區位性是人煙稀少又沒有商機的地方，會造成成本浪費，甚至是倒店的可能。

四、員林壹咖啡的店地理位置

店名地址：510彰化縣員林鎮中山路二段10號

電話:04-83936558

營業時間:10:00-22：00



此圖彰化火車站到壹咖啡的的路徑圖

這張圖是Google提供所行徑的路徑圖，起始點是員林火車站終點是員林壹咖啡

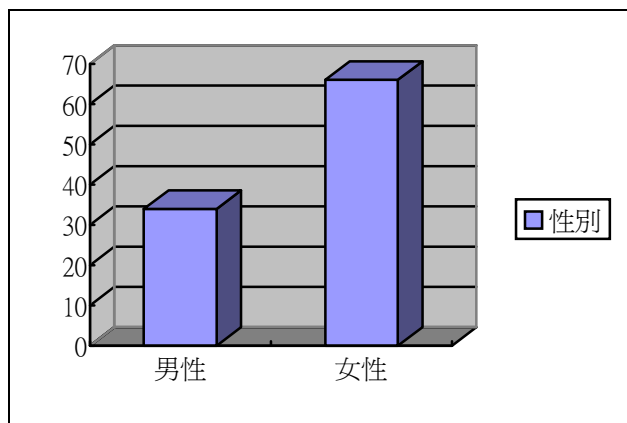
五、員林壹咖啡的滿意度調查

我們採取發問卷的方式，發給附近會經過的客人，讓他們填寫問卷間接調查顧客的滿意度以及商圈的分布和商聚的情形，了解店家以及消費者的特性。

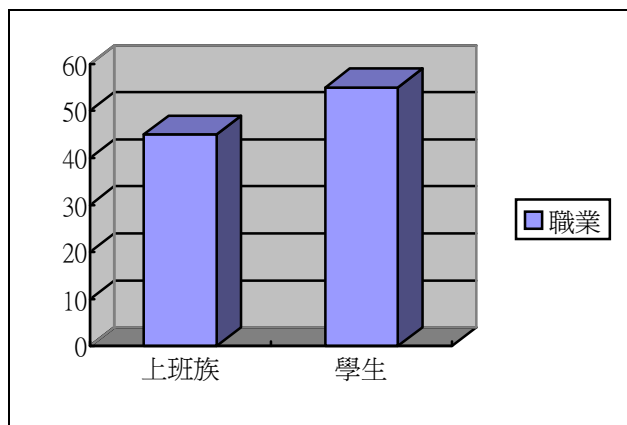
資料分析

1：基本資料

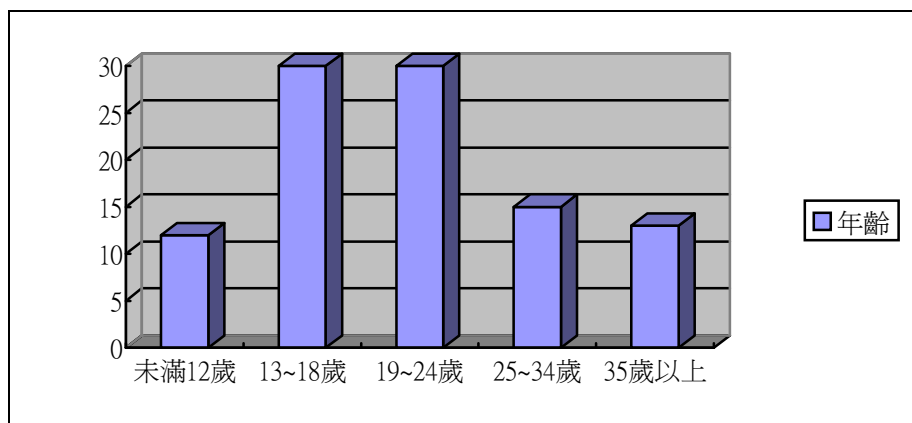
性別：男性 34% 女性 66%



職業：上班族 25% 學生 45% 家庭主婦 20% 社會人士 10%

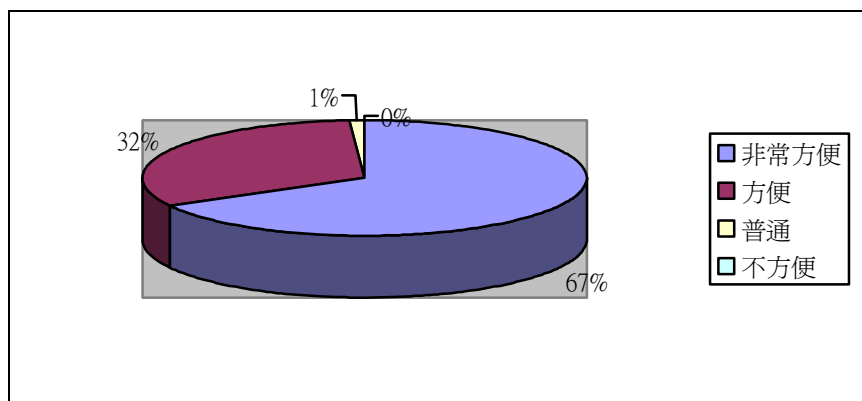


年齡：未滿12歲 12% 13~18歲 30% 19~24歲 30% 25~34歲 15% 35歲上 13%



2: 來本店的交通方便度

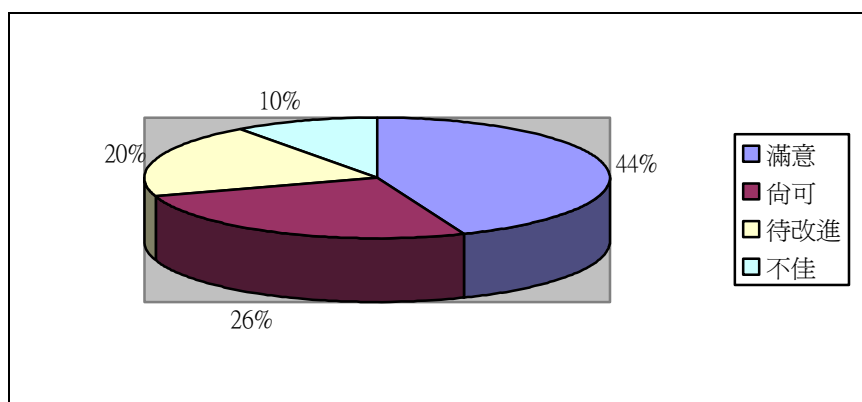
非常方便 67% 方便 32% 普通 1% 不方便 0%



認為交通非常方便的人數有67%、認為交通方便的人數有32%、認為交通普通的人數有1%、認為交通不方便的人數有0%。因此可推知，大多數人還是認為交通很方便。覺得不方便的皆是於開車的人，佔據地小造成停車的不便，或許間接少了一些客人，但員林壹咖啡的市區位子，是重要的精華地區，所以還是吸引了許多客戶來光臨。

3: 對於餐點口味的滿意程度

滿意 44% 尚可 26% 待改進 20% 不佳 10%



對於商品滿意的人數為44%、對於商品尚可的人數為26%、對於商品待改進的人數為20%、對於商品不佳的人數為10%。商品對部分的人而言是滿意的，因為考慮了消費者是以學生居多，所以價格自然降低很多但內容卻不削減，而為了達成顧客服務品質要求所需的營運成本也越來越高，但達到客戶的滿意一定要在某個層面作好管理，所以商品設計符合客戶卻不會讓成本提高價格也可以讓客戶欣然接受，剛開始並不被同業看好，如今成為低價咖啡連鎖店，足以證明小品牌的想法只要夠另類，小卒也會變英雄。

4:對於菜單的滿意度

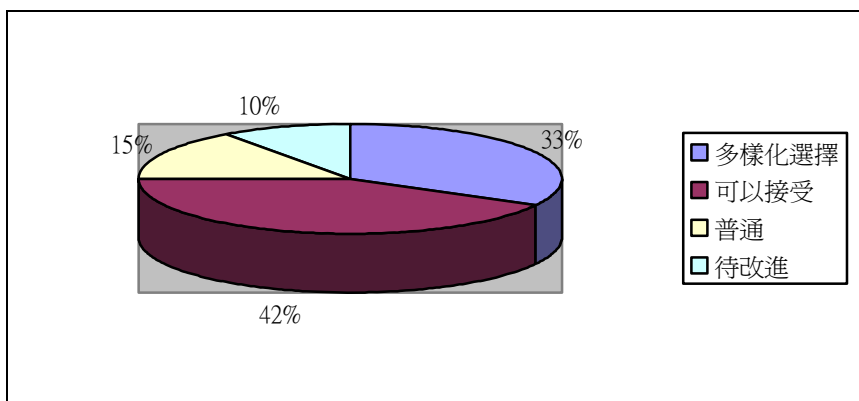


圖6 飲品菜單<註二>



圖7 點心菜單<註三>

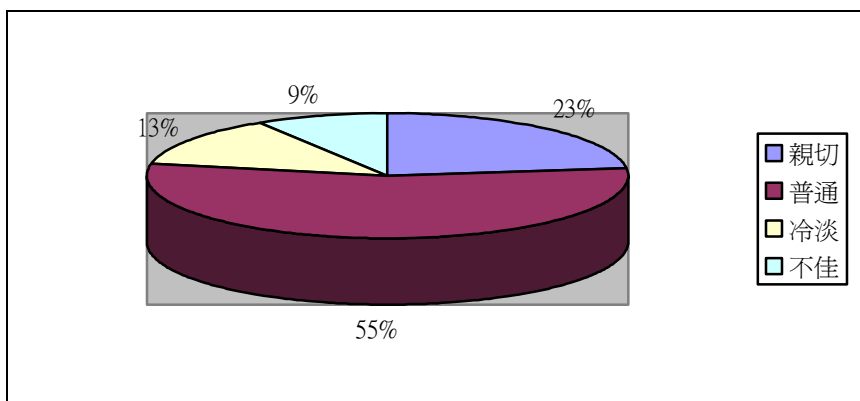
多樣化選擇 33% 可以接受 42% 普通 15% 待改進 10%



覺得菜單多樣化選擇人數為33%、可以接受人數為42%、覺得普通的人數為15%、覺的待改進的人數為10%。菜單選項五花八門，舉例飲品來說，就有五十幾種不同的飲料，能讓客戶有許多多重的選擇，還可以選擇熱飲來飲用，而壹咖啡的強打商品是他們的平價咖啡，他們以義式咖啡機去現煮，這種的做法才是外國人喝的正統咖啡，所以很有異國風格，而味道也可以讓大多數台灣的消費者接受。而點心是以麵包澱粉類為主，目的是為了搭配飲品來一起食用。

5:對店員的服務態度的滿意度

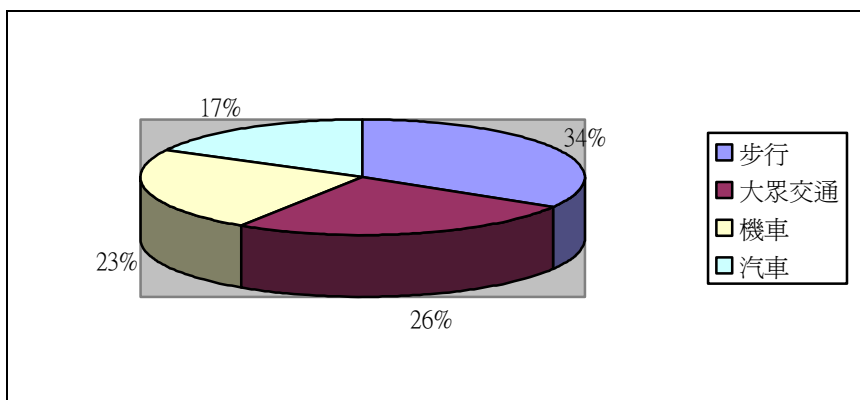
親切 23% 普通 55% 冷淡 13% 不佳 9%



認為店員服務態度親切的人數有23%、認為店員服務態度普通的人數有55%、認為店員服務態度冷淡的人數有13%、認為店員服務態度不佳的人數有9%。因此可推知，部份消費者覺得服務態度還可以。現在是開放社會，是經濟建設為中心的時代，物質化、娛樂化的時代特徵相當顯著。部分消費者對壹咖啡的服務態度大部分算滿意，對於消費者的需求會盡量做到好，壹咖啡的店員以微笑對待消費者態度非常令人讚許，當然可以做到的是盡力而為，以最佳的態度對待消費者也是消費者想來消費的原因之一，對他人的成功像對待自己的成功一樣充滿熱情。

6:通常到員林壹咖啡的交通方式

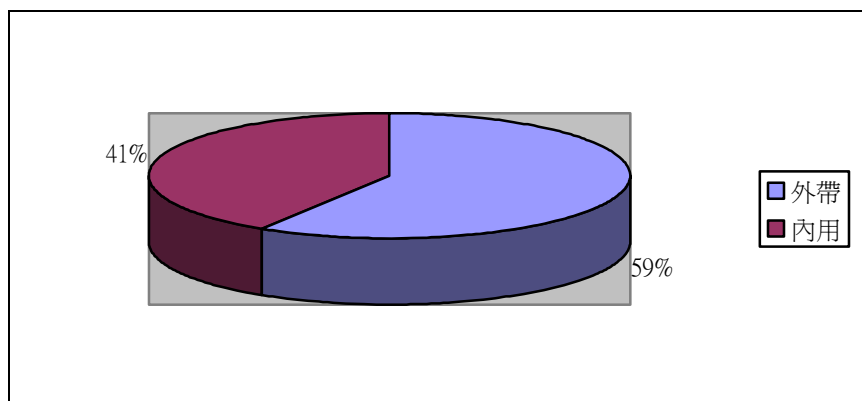
步行 33% 大眾工具 25% 機車 23% 汽車 19%



以步行的人數有33%、搭乘大眾運輸工具的人數有25%，以騎機車的人數有23%，以駕駛汽車的人數有19%到達此店。由於員林壹咖啡座落於鬧區的街上，而附近還有許多熱鬧的小街，但店面佔地比較小，透過問卷結果可以推得，騎機車的機車騎士還能有位子可以停車，但是對於開汽車的人，因為於熱鬧的街道旁，停車會比較不方便，所以大部分的人還是以搭乘大眾交通工具和步行至本店的人較多。而大眾交通工具大多以火車和公車比較多，火車站和公車站皆在員林壹咖啡附近，所以搭乘大眾交通工具的人也算居多。

7:通常是外帶還是內用

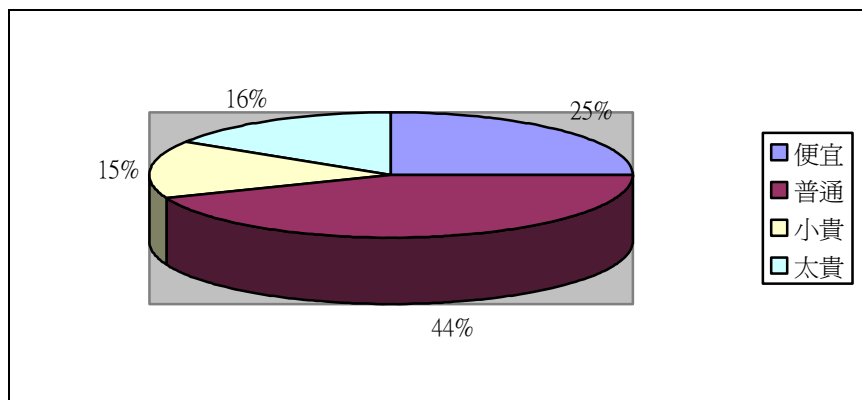
外帶 59% 內用 41%



選擇外帶的人數有59%，選擇內用的人數有41%。因為現代忙碌的生活，大部分的人都選擇直接帶著走，因為趕時間的緣故，店員們也要訓練速度才不會讓客人走掉，而失去賺錢的機會；而選擇內用的時刻大部分都是悠閒的下午茶，顧客們常常一群人同行來品嚐店內的飲品和美食，或者是逛街逛累了想找休息的地方放鬆一下，然而店裡的空間能給客人所使用的範圍也是生意人需要注意的地方，這一點員林的壹咖啡營造美好又舒適的休息地點，既可以拉攏客人芳心，也能為店面打響知名度。

8:價位的接受度

便宜 25% 普通 44% 小貴 15% 太貴 16%



認為價位便宜的人數為25%、認為普通的人數為44%、認為小貴的人數為15%、認為太貴的人數為16%。整體而言消費者認為價錢都還算可以接受的範圍，有些商品因為成本較昂貴所以價格也會跟著提高，但也有平價的商品，可以供給一般的消費者食用，味道獨特也很可口，絕對能夠物超所值，絕對能滿足消費者的味蕾。

參●結論

員林壹咖啡依研究結果顯示，多數消費者以學生居多，大部分的學生都是放學後約同學來一杯熱的咖啡或冰的茶類，員林壹咖啡的區位，由於位於離各大眾交通工具的總站附近，所以交通大部分都方便，但由於店面狹小，所以停車的位置不大，所以大部分的消費者都是選擇走路而非騎乘交通工具，店長應該考量店面的大小是否要考慮擴大或者是停車空間位置，是否仍讓每個消費者都可以在店中享受到美食並且不用擔心車子停放的問題。

對於餐點方面，消費者的滿意度很高，壹咖啡的服務品質對大部分的消費者來說滿意度還不錯，對於價格使學生和一般人購買的慾望也增加許多，都是可以負擔的，沒有昂貴的價格餐點讓人負擔不起，而內容量也尚可接受；店內供消費者休息的地方，可以容量許多人，而整體的設計規格也讓人覺得很放鬆不會有拘束，更不會讓消費者覺得空間太小而不方便；員林壹咖啡整體的品質，給顧客美好的印象，所以有機會的話，可以前往品嚐看看。

肆●引註資料

一. 書籍類電子網

許逸淳。咖啡新手的第一本書。朱雀文化事業有限公司。

田口護。譯者/黃薇嬪。積木文化股份有限公司。

朴相姬。譯者/許乃云。博誌文化股份有限公司。

二. 電子網路資料

<註一> http://www.ecoffee.com/tra/about_02.html 壹咖啡官方網

<註二> http://www.ecoffee.com/tra/menu_01.html 圖片來源於壹咖啡官網

<註三> http://www.ecoffee.com/tra/menu_01.html 圖片來源於壹咖啡官網

<http://blog.yam.com/powercold/article/19691676> 網友評價

<http://www.ipeen.com.tw/i/%E5%A3%B9%E5%92%96%E5%95%A1/comment/comment.php?id=28201> 愛評網

http://www.pollster.com.tw/Aboutlook/lookview_item.aspx?ms_sn=1191

Pollster波仕特線上市調-連鎖咖啡市場土洋品牌大戰

親愛的顧客您好：

我們是崇實高工的學生，因為論文專題研究的需要，故作此項問卷以便調查，因此，希望能佔用您一些寶貴的時間來填寫此卷，以方便我們完成研究，也藉此讓顧客們往後能享受到更周到的服務品質。您所填寫的資料只為專題研究之用，絕不公開，請放心填寫，感謝您的配合！謹此致謝！

指導老師：賴滄均

學生：陳津玉、葉雅君

☺ 基本資料：

1. 性別 男 女
2. 職業 上班族 學生 家庭主婦 社會人士
3. 年齡 未滿12歲 13~18歲 19~24歲 25~34歲 35歲上

☺ 員林壹咖啡問卷調查：

1. 您覺得來本店的交通方便嗎？
非常方便 方便 普通 不方便
2. 對於餐點口味的滿意程度？
滿意 尚可 待改進 不佳
3. 您覺得價位可以接受嗎？
便宜 普通 小貴 太貴
4. 對於他們提供的菜單您覺得？
多樣化選擇 可以接受 普通 待改進
5. 來您對店員的服務態度是否滿意？
親切 普通 冷淡 不佳
6. 您通常到壹咖啡的交通方式？
步行 大眾工具 機車 汽車
7. 請問您對裝潢的滿意度？
非常滿意 滿意 尚可 普通 不佳
8. 請問您通常是外帶還是內用？
外帶 內用