

國立二林工商110學年度 下學期自主學習成果報告

主題：魚蕾12號研究報告 指導老師：王琇琴

班級：綜高二乙 姓名：邱意雯、洪祺婷、許軒瑀

一.動機

當時在網路上看到了這家店，評價也不錯，照片也好看，而且也想吃吃看鯛魚燒，所以選擇這家店，而且學校課堂剛好有可以了解餐廳的，因此而來瞭解這家店。

二.目的

(一) 為了了解大家食用下午茶的情況以及探討顧客對下午茶首選的因素

(二) 了解魚蕾12號的經營理念與特色，服務態度帶給顧客的感受，各方面顧客滿意度，以及餐點的豐富性

三.遭遇困難與解決

與老闆娘溝通方面出現一些問題，配合度不高，並且也沒有第一時間通知老闆娘我們需要訪談，所以其實老闆娘有一點想拒絕，但我們當下就與老闆娘溝通，她幫我們在粉絲官網上發布我們製作的雲端問卷，讓老闆娘的老顧客或者有追蹤粉專的客人可以填寫我們的問卷，以方便我們統整資料。

四.研究過程

這次的經驗過程讓我稍微理解到，需要請別人幫忙時，或者想請教其他人時，需要提早與他人溝通；這次訪談其實差一點就失敗，因為我們沒有提早和老闆娘說我們要去店裡找她，去到店裡時，因為老闆娘有一點忙，所以是特地在忙碌之中撥出一點時間聽我們需要請老闆娘幫忙的事，如果那時候沒有老闆娘的幫忙，也許我們不會走到這裡。

觀察重點記錄 ⁴²	
產品策略 ⁴²	訂價策略 ⁴²
1. 產品： ⁴² 鯛魚燒 ：招牌 魚蕾燒 、珍珠美人、紅豆好朋友、芝麻花生、地瓜騎士、黑糖燒 ⁴² 手作燒餅 ：瑪格麗特、泡芙捲、臘腸派對、鮮蛋派、鳳梨舒芙蕾、四德紅豆 ⁴² 手沖咖啡 ：美式、冷萃咖啡、氣泡美式、拿鐵、黑糖拿鐵、摩卡拿鐵、焦糖拿鐵、鹽味焦糖拿鐵、蜂蜜肉桂拿鐵 ⁴² 其他飲品 ：黑糖奶茶、可可奶茶、伯爵紅茶、夏日特調、石斑蒸龍蝦、石斑蒸粉蝦、伯爵鮮奶茶 ⁴² 2. 特色：現烤的鯛魚燒外皮非常的脆，內餡吃起來口感很香甜，飲料也都是老闆娘手做特調，喝起來的感覺很特別，甜度都是適中好喝又不膩。 ⁴² 3. 包裝：飲料的杯子都會有一句話，看到會覺得心情很好，是一個美好的一天。 ⁴²	1. 價格：價錢大多尾數都是零，有種適中的感覺，我零也方便。 ⁴² 2. 價段範圍：飲料均在 60~100 以內，點心均在 40~220 以內。 ⁴²
通路(銷售點/方式)策略 ⁴²	促銷策略 ⁴²
1. 實體店面：彰化縣員林鎮魚蕾12號。 ⁴² 2. 以日式小店為設計。 ⁴² 3. 透過顧客網路上的心得分享，推薦更多人來參觀，提高知名度。 ⁴² 4. 網路行銷：透過官方網站，可以讓顧客隨時得到新資訊。 ⁴²	1. 促銷活動：週年慶抽獎、週年折優惠 ⁴²

區域	門口小裝飾 ⁴²	門口菜單 ⁴²	吧檯 ⁴²
照片 ⁴²			
說明 ⁴²	以顯目的貓頭鷹招牌，旁邊還有一些小裝飾，讓顧客可以一目了然 ⁴²	菜單放在門口旁，可以看一下價格和內容，菜單會隨著季節更改 ⁴²	坐在吧檯上可以吹著風吃飽時還可以拍照，偶爾也可以和老闆娘聊天 ⁴²
區域	旁邊的休息區 ⁴²	裡面的咖啡機 ⁴²	
照片 ⁴²			
說明 ⁴²	提供顧客放鬆心情隨著季節變化 ⁴²	老闆娘目目夜夜研究出來的咖啡，讓顧客喝的點頭说好 ⁴²	

味覺體驗-店內餐飲 ⁴²	觸覺體驗-店內傢俱與其他物品 ⁴²
觸覺體驗-店內餐飲 ⁴²	觸覺體驗-店內傢俱與其他物品 ⁴²
味覺體驗-店內環境氣味 ⁴²	視覺體驗-空間搭配與設計 ⁴²
坐在吧檯上可以聞到濃厚咖啡味 ⁴²	店內流水管風，讓自然的設計風格 ⁴²
聽覺體驗-店內音樂 ⁴²	視覺體驗-商品陳列與裝飾物 ⁴²
店內播放輕音樂 ⁴²	裝飾材料以簡約休閒為主，偏向環保節能 ⁴²

1. 魚蕾12號至今有多久了? 4年多 ⁴²
2. 請問為何以“魚蕾12號”為店名? 以食物為命名 ⁴²
3. 請問本店的主要客群是? 大學生 ⁴²
4. 魚蕾12號想提供消費者何種產品或服務? 吃甜點放鬆心情 ⁴²
5. 請問魚蕾12號提供的商品或服務最大特色是? 提供客人拍照的地方 ⁴²
6. 請問魚蕾12號與同業最大的不同是? 很多可拍照的小休息區、手做咖啡 ⁴²
7. 您覺得目前的外在環境如法令、消費者偏好、氣候、高齡化、少子化、科技進步、網路普及等對魚蕾12號的影響有利的是? 網路普及、網美拍照、讓大眾認識這間店 ⁴²
8. 同上您覺得目前的外在環境對魚蕾12號不利的是? 本店在轉角不容易找到 ⁴²
9. 請問產品的來源是? 杯子為訂製的 ⁴²
10. 魚蕾12號訂價考量的因素為? 價值尾數為0或5方便找零 ⁴²
11. 魚蕾12號為連鎖店嗎?直營還是加盟店呢? 直營 ⁴²
12. 請問魚蕾12號除了實體店面外是否有別的銷售管道嗎? 無 ⁴²
13. 魚蕾12號如何進行廣告或促銷活動? 社群網站 Instagram Facebook 粉絲網站 ⁴²
14. 對目前疫情，魚蕾12號的因應對策是? 實名制、噴酒精、內用有限制人數 ⁴²

五.心得

這次的感想非常多，心情非常起伏，畢竟遇到了許多困難點，但都順利的解決了，下次遇到類似問題時希望都能迎刃而解。

六.反思

當時在做這份自主學習報告時，遇到了許多挫折以及困難點，還有時間上的安排不佳，讓我們少做一些資料，像是實體問卷、與老闆娘面對面訪談；這些問題我們都以其他方式去彌補，也有即時去處理這些問題。

