

士林高商
商業季

營業計畫講座

By 許瑛翎老師

Lethlie.hsu@msa.hinet.net

大綱

1. 封面書背/目錄/前言

2. 基本介紹

3. 營業守則

4. 經營團隊

5. 市場分析

6. 行銷策略

7. 財務預測及規劃

8. 附件

封面書背

計畫名稱

台北市立士林高商
日間部二年十八班
營業企劃書

班級名稱



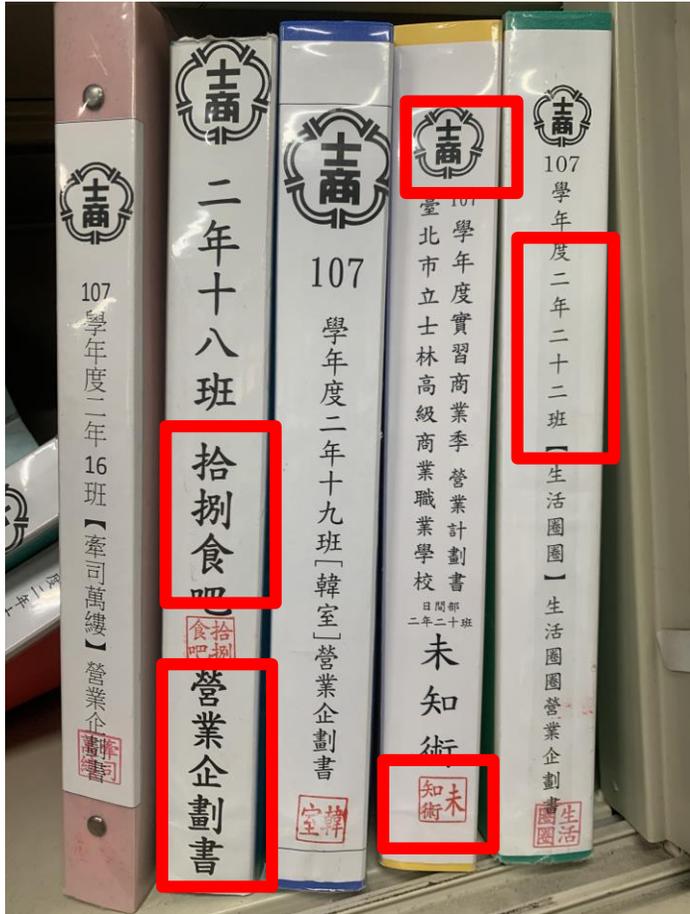
商店名稱

製作日期

中華民國XX年XX月XX日

Q1.封面做的美不美,算不算在評分中? ()

封面書背



店 章

校 徽

班級名稱

商店名稱

計畫名稱

Q2.營業計畫書內容要不要每頁都蓋上店章?? ()

- 壹.前言(緣起、店名由來、未來願景)
- 貳.基本資料(商店簡介、經營理念、切結書、合夥切結書等)
- 參.營業相關守則(安全守則、衛生守則、服務守則、特殊情況處理)
- 肆.經營團隊(各組執掌項目、工作人員配置、當日工作流程)
- 伍.市場分析(消費者分析、SWOT分析)
- 陸.行銷規劃(STP、行銷4P)
- 柒.財務規劃與預測(預估銷貨收入、銷貨計畫、銷貨預估明細表、物料清單、進貨計畫、進貨預估明細表、採購材料預估明細表、薪資費用預估明細表、營業費用預估明細表、預估損益表)
- 捌.附件(交通資訊、學校位置圖、海報菜單點卷服裝LOGO設計圖、店面佈置)

商店簡介

- 店名：名稱＋店名章
- 店址
- 營業宗旨
- 營業性質
- 營業時間
- 組織型態
- 經營理念
- 服務守則
- 切結書
- 契約書

經營理念與營業守則

- 各項安全
- 環境衛生
- 特殊狀況處理

切結書

日間部X年X班「00000」商號參加台北市立士林高級商業職業學校於中華民國 110 年 4 月 10、11 日舉行之商業季活動，營業內容絕對符合營利事業登記證上之內容，如有違規營業之情形，經查屬實願立即停止營業。

商行負責人（簽名蓋章）：

正負責人

證明人（簽名蓋章）：

導師（簽名蓋章）：

副負責人

中華民國 XX年 X 月 XX 日

合夥契約書

(一) 甲方：000，乙方：000，共同成立「00000」商行，地址為台北市士林區士商路 150 號。

(二) 本商行營業項目:餐飲業

(三) 本商行合夥人出資額、戶籍地址、身分證字號如下:

合夥人	姓名	出資額	戶籍地址	身分證字號
甲方			台北市士林區士商路 150 號	A123456789
乙方			台北市士林區士商路 150 號	A223456789

表二 本商行合夥人出資額、戶籍地址、身分證字號

(四) 本商行合夥人共同推 000 為負責人，對外代表商行。

(五) 本商行若有異動需經全體合夥人同意。

(六) 本商行之盈餘及虧損依照各合夥人出資比例分派之。

(七) 契約時間:自民國 110 年 4 月 10 日至 110 年 4 月 11 日，此日期過後契約將自動終止。

(八) 本契約一式兩份，雙方各執一份為憑。

合夥人(簽名蓋章) 甲方：

乙方：

中華民國 110 年 2 月 22 日

員工切結書

本店全體員工於任職期間，必遵守經營理念與服務守則之項目，如有違反，經查證後加以嚴懲，特立此切結書為證

學號	姓名	簽名	學號	姓名	簽名

表O 員工契約書

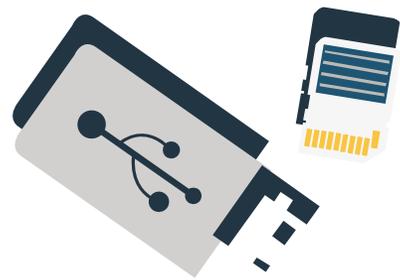
商號印鑑：

負責人：

中華民國 110 年 2 月 22 日

PART TWO

營業相關守則



營業相關守則

安全守則

規範類別		安全守則
外場安全	走道安全	
	財務安全	
	擺設安全	
	店內佈置安全	
	其他安全	
內場安全	瓦期安全	
	食物安全	
	電器安全	
	其他安全	
店外安全	走廊安全	

營業相關守則

環境衛生守則

規範類別		安全守則
店 (內外場) 衛生	環境衛生	1.維持走道四週清潔
	產品衛生	
廚房衛生	食品衛生	
	器具衛生	
	人員衛生	工作人員皆須配戴…
店外衛生	環境衛生	
環境勸導		

服務守則

規範類別	服務守則
服務人員態度	1.若遇客戶提出不合理要求,應… 2.
服務人員儀容	1.服裝應採一致性… 2.

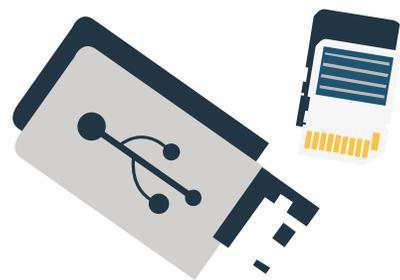
營業相關守則

特殊情況處理守則

特殊情況	處理守則
地震	
火災	
跳電/停電	
偽鈔	
霸王餐	
竊盜	
蓄意騷擾	
燒燙/割傷/受傷/身體不適	

PART THREE

經營團隊



經營團隊

各組職掌項目

組別	組長	組員	工作內容
負責人			
營業計畫組			
設立登記組			
海報設計組			
店面佈置組			
環境衛生組			
財務申報組			
海報設計組			
電子商務組			

人員配置說明

工作項目		工作內容說明
店內人員	內場人員	
	外場人員	
	收銀人員	
	機動人員	
	吧檯人員	
店外人員	兜售宣傳	
	環境衛生	

工作人員排班表

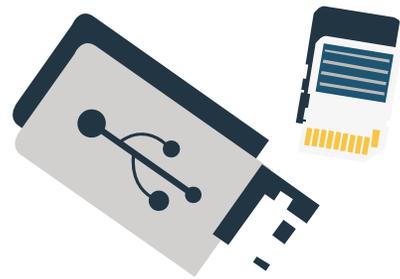
	10:00- 12:20	12:20- 14:40	14:40- 17:00	09:30- 12:30	12:30- 15:30
內場人員	李00	林00	黃00	王00	李00
外場人員	羅00	廖00	賴00	王00	吳00
環境衛生					
機動人員					

當日工作流程

日期	時間	所辦事項
4/10	07:00	集合點名
	07:10-08:10	打掃環境
	08:19-09:40	準備食材,檢查電器具,材料擺設
	...	
	...	
	16:30	結束營業
4/11	07:00	集合點名
	07:10-08:10	打掃環境

PART FOUR

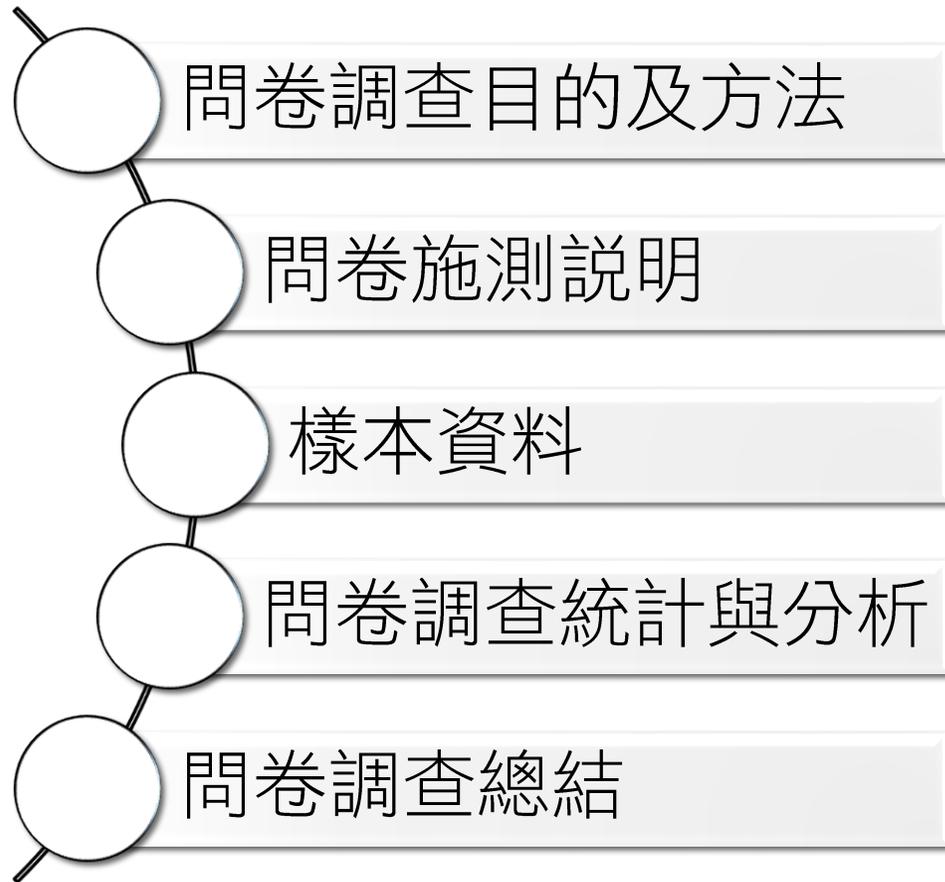
市場分析





市場分析

消費者分析



說明問卷名稱、設計構面
(EX.消費者行為、商品內容、商品定價)
問卷調查對象、網路或實體問卷
問卷實施期間

共發放多少份問卷、回收多少份、有效問卷、無效問卷



市場分析

消費者分析

問卷施測說明

此次問卷調查分為校內與校外消費者調查，校內部分，以○○為調查對象，採行○○抽樣（抽樣方法：隨機抽、便利抽樣），發出○○份（實際發放問卷數量）問卷，有效問卷○○份，無效問卷○○份，有效回收率為○○%

校外部分，以○○為調查對象，採行○○抽樣（抽樣方法：隨機抽、便利抽樣），發出○○份（實際發放問卷數量）問卷，有效問卷○○份，無效問卷○○份，有效回收率為○○%

樣本資料

根據回收樣本之基本資料進行敘述統計分析，藉此了解樣本的基本分佈，作為後續分析的依據，此份問卷調查的樣本料整理如下表○

項目	內容		
抽樣平台			
樣本總數	樣本總數	300份	
	有效樣本數	250份	
	無效樣本數	50份	
有效樣本分析	份數	本校在校生	180份
		非本校在校生 畢業校友	50份
	性別	男性 女性 跨性別	
	身份	高一 高二 高三	
年齡	15歲以下 16-20歲 21-30歲 31-40歲		



消費者分析

問卷編製

◆ 問卷內容

以『構面』來設計題目

商品內容 價格規劃 促銷方式 佈置風格 贈品內容 消費方式

包括

- 產品方面：種類、搭配、價格……
- 商店佈置：風格、燈光、音樂……
- 服裝設計：古典、現代、異國……
- 促銷方式：打折、贈品、配套……
- 服務方式：態度、速度、座位……

Q3.原則上以_____題為佳



消費者分析

問卷編製

◆ 需注意的事項

題目安排是否有系統性與邏輯

題目內容是否符合需要

題目是否單一

說明是否清楚

填答是否容易

每個題目原則上只問一個問題

◆ 問卷的格式

問卷頁數宜少，能一頁完成者就不要設計成兩頁

問卷開始時應先禮貌性的問候，並說明本問卷的目的、單位、人員等事項

注意單選題與複選題的說明

問卷結束時應再次感謝填答者的配合



消費者分析

問卷製作與調查流程





消費者分析

問卷調查統計與分析

- 工具：EXCEL
- 內容
 - 問題敘述
 - 樣本描述
 - 表格整理
 - 圖形表示
 - 結果分析

若是複選題

選項百分比計算公式為：

$$\frac{\text{選擇該選項人數}}{\text{有效問卷數}} \times 100\%$$

注意！！！！

以此算法加總百分比會超過 100%

故勿用圓餅圖

文 + 圖 + 表



SWOT分析

優勢(S)	劣勢(W)
<ul style="list-style-type: none">• 內部比競爭對手強的條件• EX.設備先進• 資金雄厚• 企業知名度高• 優秀研發能力• 擁有多項專利	<ul style="list-style-type: none">• 內部比競爭對手弱的地方• EX.缺乏人才• 成本過高• 設備老舊• 研發能力不足
機會(O)	威脅(T)
<ul style="list-style-type: none">• 外部對企業有利的環境• EX. 景氣看好• 需求增加• 新科技產生• 對企業有利的政府政策	<ul style="list-style-type: none">• 外部對企業不利的環境• EX.景氣衰退• 需求改變• 替代品很多• 競爭者很多• 對企業不利的政府政策



SWOT策略

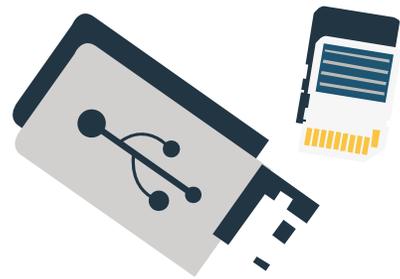


- 內外部分析後，應提出具體策略
- SO策略：發揮優勢，掌握機會
 - ST策略：利用優勢，克服威脅
 - WO策略：克服劣勢，爭取機會
 - WT策略：減少劣勢，避免威脅

Q4.SWTO策略有沒有規定一定要寫?()

PART FIVE

行銷策略





目標市場分析(STP)

S egmentation
市場區隔

- 以地域分為台灣北部、中部、南部及東部。
- 以年齡分層，分為兒童、青年、壯年及老年。
- 以消費者喜好各國料理的程度做為區隔。

T arget Market
選擇目標市場

- 針對北部人口。
- 以國、高中的青年人口。
- 以喜歡西式餐點或韓式料理為主。

P ositioning
採取市場定位

- 堅持現做，塑造經典，使用最新鮮的食材來製作料理，給消費者最好的產品品質。

STP可以不寫，
但有寫會加分，
但寫錯也會扣
分
請同學斟酌



行銷策略(4P)

根據SWOT分析擬定產品組合策略

產品策略

價格策略

通路策略

促銷策略

產品線	飲料類	點心類	主食類
產品項目	紅茶 奶茶 綠茶 乾冰汽水 冬瓜茶	原味三明治 鮭魚三明治 <u>飯糰</u>	義大利麵 炒泡麵

廣度 = 3

長度 = 10

日式燒肉
芝心起司
玉米鮭魚
深度=3



行銷策略(4P)

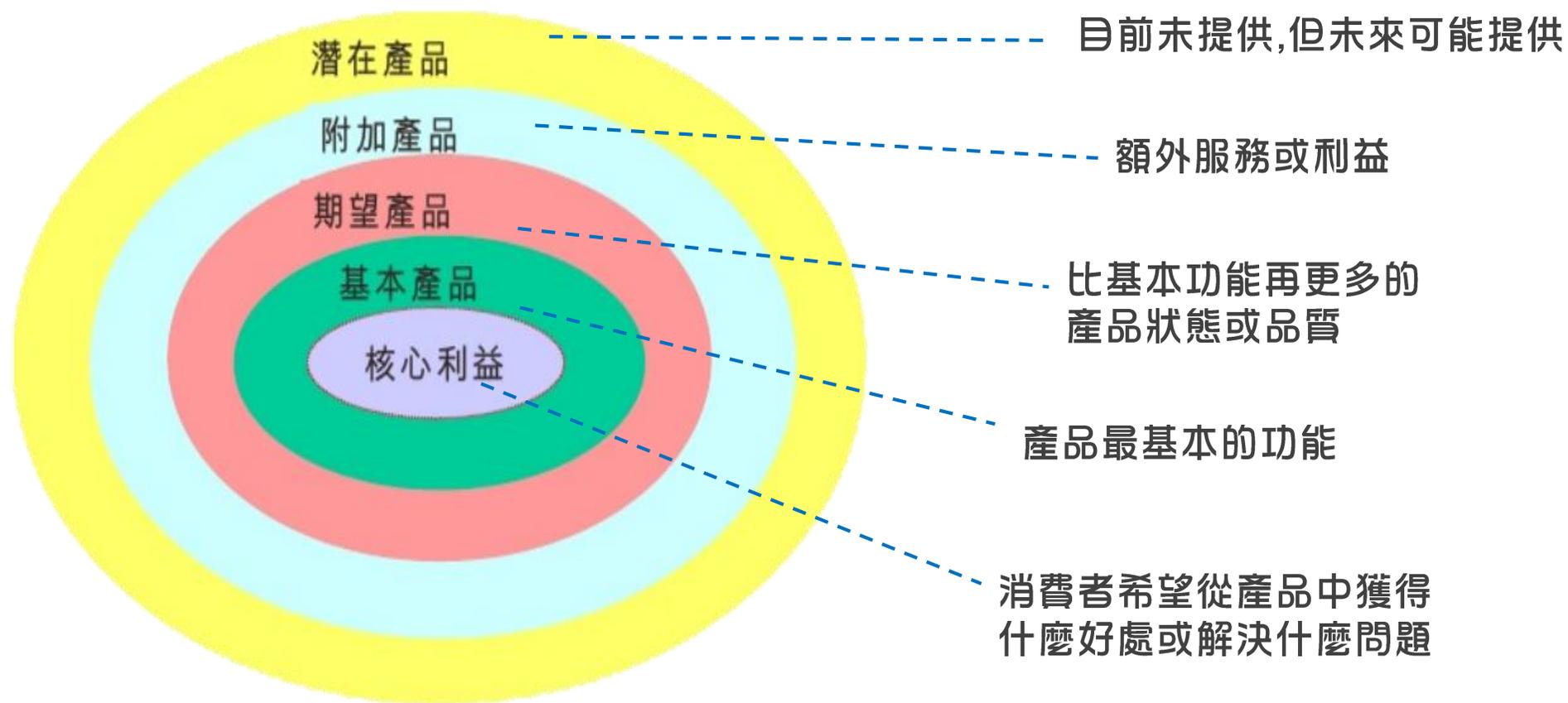
產品策略

價格策略

通路策略

促銷策略

產品五層次





行銷策略(4P)

產品策略

價格策略

通路策略

促銷策略

成本導向：成本加成訂價法、目標報酬訂價法

平均成本訂價法、損益平衡訂價法

需求導向：認知價值訂價法、差別訂價法

心理訂價法（奇數訂價法、炫耀訂價法

競爭導向：現行價格訂價法、追隨領袖訂價法



行銷策略(4P)

產品策略

價格策略

通路策略

促銷策略

1. 現行價格訂價法

根據現有市場競爭者的價格，訂定相近或相等價格

2. 產品組合訂價法

『整組商品』購買總價低於『個別單品』購買總價定價方式



價目表



行銷策略(4P)

產品策略

價格策略

通路策略

促銷策略

營業當日

※採實體店面方式銷售

製造/加工

零階通路

消費者

通路的長度策略-長通路、短通路

通路的密度策略-密集式配銷、選擇式配銷及獨家式配銷



行銷策略(4P)

促銷工具

產品策略

價格策略

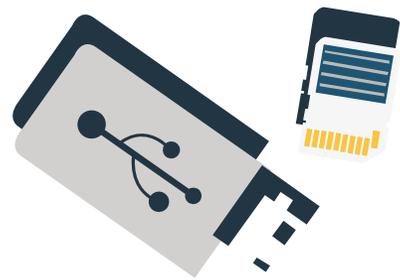
通路策略

促銷策略

促銷工具	方式
()	拍攝 廣告片 (可放YOUTUBE)吸引顧客目光
()	1. 集體宣傳 (西門町踩街) 2.放學後，小組(4-8人)定點直銷 3.營業當日派兜售人員在校園叫賣
()	成立 FB、IG 粉絲專頁，促銷宣傳，吸引消費者目光。
()	設計 贈品、減價或抽獎 以吸引消費者預購點券，增加來客數

PART SIX

財務預測及規劃





財務預測及規劃

預估銷貨收入

運用過去兩屆
的銷售額預測

- 108因疫情停辦
- 107學年度
商管群平均銷貨收入57,182
廣設群平均銷貨收入88,884
- 106學年度
商管群平均銷貨收入52,320
廣設群平均銷貨收入124,200

帶入預估銷售
公式

預估今年銷售收入

$$= \text{去年平均銷貨收入} \times \frac{\text{去年平均銷貨收入}}{\text{前年平均銷貨收入}}$$

考慮其他因素
(加入權重)

- 價格
- 促銷
- 店面布置
- 政治或經濟
情況
- 其他因素

- 1.根據實習處公告
預估今年銷貨收入=
- 2.其他因素考量

考量因素	調整率
1.同學透過社團，向他校學生宣傳商業季	↑ %
2.本店商品獨特，與其他店家相比較為新穎	↑ %
3.不排除天氣不佳將會減少來客量	↓ %
...	
總結	↑ %

結論：預估銷貨收入為____ $\times(1+ \%)=$
 但經本店…為使收支平衡，最後目標訂為



財務預測及規劃

銷貨計畫

PDCA	方法	範例
Plan	a.設定目標 b.決定目標達成的方法	
Do	執行	
Check	檢核是否有異常	
Action	研擬改善策略	



財務預測及規劃

銷貨計畫

甘特圖

執行項目	11月	12月	1月	2月	3月	4月

將預計在實商前完成的行銷活動以條狀方式規劃時程



財務預測及規劃

銷貨計畫

時間點	說明
銷售前	事前宣傳以提高知名度 進行員工訓練
銷售中	保持良好的服務態度
銷售後	觀察顧客反應並改善 檢討有無過失

甘特圖與此表選擇一個寫



財務預測及規劃

銷貨預估明細表

_____店名
銷貨預估明細表
110年 4 月10日

表頭要記得寫

產品名稱	單位	數量	單價	總計
			加減線	
合計			終結線	<u>【1】</u>

**二天皆需此表

**所有報表皆須有加減線及終結線



財務預測及規劃

銷貨預估明細

_____店名
銷貨預估明細表
110年 4 月11日

產品名稱	單位	數量	單價	總計
			加減線	
合計			終結線	<u>【2】</u>

備註:【1】 + 【2】

= (A): _____

**前後不一致扣分

負責人：

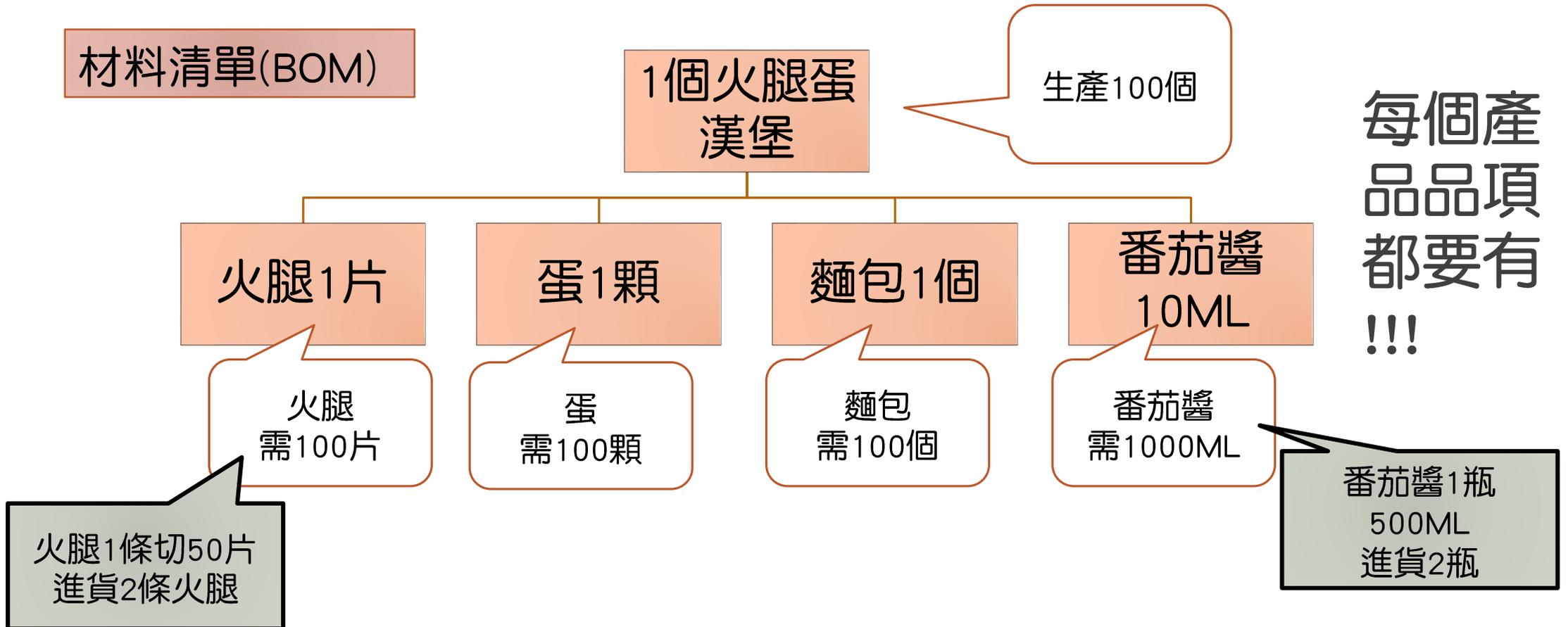
營業計劃組組長：

製表：



財務預測及規劃

物料清單





財務預測及規劃

進貨計畫

PDCA	方法	範例
Plan	設定目標	依據進貨預估明細表、採購材料預估明細表進貨金額總額為_____元
Do	執行	(1)進貨人力配置規劃(領貨、貨款……) (2)進貨路線(最短)規劃 (3)貨物的分類與標示 (4)存貨管理(使用ABC管理分類法)
Check	檢核是否有異常	設計進貨檢核表 (1)生鮮食材控制 (2)物流時間 (3)貨物大小及重量 (4)……
Action	研擬改善策略	(1)有問題貨物之退貨處理 (2)檢視首日存貨調整及需補貨量



財務預測及規劃

進貨計畫

ABC分類管理法

類別	進貨項數	進貨金額	範例	進貨方式
A類	20%	70%		專人負責採購， 精準估算兩天 銷貨數量
B類	30%	20%		可採用有適當 安全存量訂購 方式
C類	50%	10%		大賣場採購， 較不需管控



財務預測及規劃

進貨預估明細表

_____店名
進貨預估明細表
110年4月10日

產品名稱	單位	數量	單價	總計
合計				【3】

****4/10及4/11皆需此表**

負責人：

營業計劃組組長：

製表：



財務預測及規劃

進貨預估明細表

____店名
進貨預估明細表
110年4月11日

產品名稱	單位	數量	單價	總計
合計				<u>【4】</u>

Q5.請問是所有報表都須要加減線及終結線嗎?()

負責人：

營業計劃組組長：

製表：



財務預測及規劃

採購材料預估明細表

____店名
採購材料預估明細表
110年4月10~11日

產品名稱	單位	數量	單價	總計
紙碗				
杯子				
吸管				
合計				<u><u>【5】</u></u>

****二天可合併成一張表**

****所有的報表都須有加減線及終結線**

**備註:【3】 + 【4】 + 【5】
= 銷貨成本 (B)**

負責人：

營業計劃組組長：

製表：



財務預測及規劃

薪資費用預估明細表

_____店名
薪資費用預估明細表
110年4月10~11日

組別	人數	時數		每小時工資	總計
		4/10	4/11		
內場服務	3			\$160	
外場服務	4			\$160	
廚房人員	3			\$160	
收銀人員				\$160	
	<全班人數>				<u>【6】</u>

負責人：

營業計劃組組長：

製表：



財務預測及規劃

營業費用預估明細表

_____店名
營業費用預估明細表
110年1~4月

項 目	摘 要	金 額
薪資支出		【6】
贈品費用		
職工福利費	服裝費用	
文具用品	教室布置用品	
廣告費	傳單印刷	
其他費用	規費、保險費、垃圾處理費、點券印刷、菜單印刷	
合計		<u>【7】</u>

負責人：

營業計劃組組長：

製表：



財務預測及規劃

預估損益表

店名
預估損益表
110年4月10-11日

科目	小計	總計
銷貨收入		(A)
減：銷貨成本		(B)
營業毛利		
減：營業費用		【7】
本期淨利		

負責人：

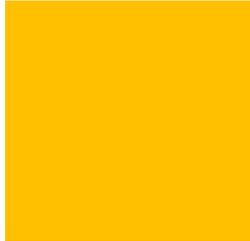
營業計劃組組長：

製表：



最後提醒

1. 五力分析 >> SWOT >> STP >> 4P (7P)
順序不要放錯，其中SWOT及4P一定要寫
SWOT策略、魚骨圖、7P等，有寫會加分，但寫錯也會扣分
請同學務必注意！
2. 財務部分的前後數字一定要一致
3. 學長姐的資料可以參考，但絕對不是照抄～～



THANKS

祝大家生意興隆
當個有良心的商人