

「炎」格把關，「術」造品質- 來自不同地區之消費者滿意度分析



學校:國立暨大附中
姓名:吳彥儀、游琇嬪
指導老師:吳麗婷

動機與目的

這幾年在日常生活中有許多年輕人熱愛喝手搖飲料，但是因為有許多食品安全問題，例如：塑化劑、黑心油、毒奶粉...等等。而炎術藉著「不添加防腐劑」、「不添加化學香料」、「不添加化學色素」三大堅持，在全台競爭激烈的手搖飲料市場打響自己的名號。我們想瞭解炎術的消費群是否為在地人或外來的觀光客及受消費者喜愛的原因。

研究流程



SWOT分析

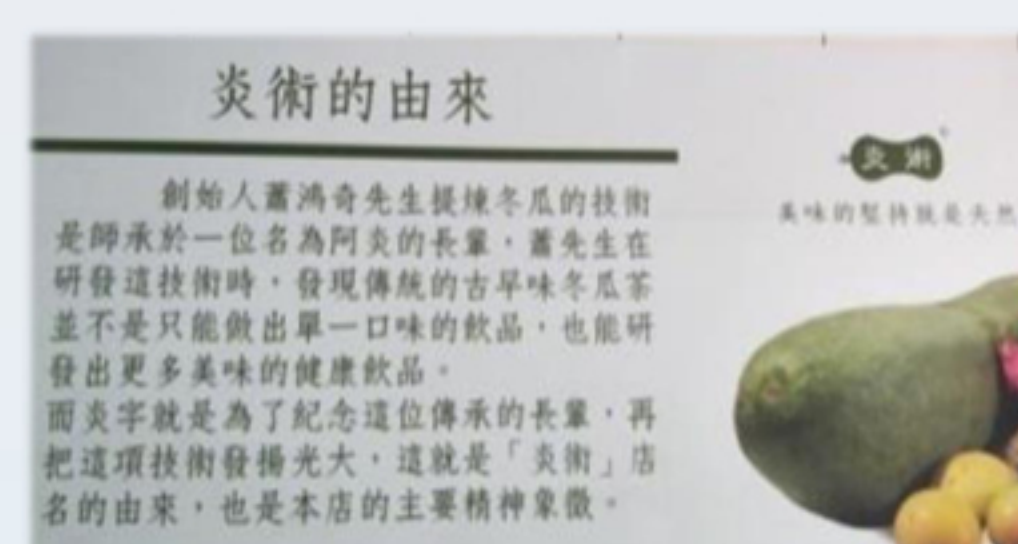
內部優勢(S)	內部劣勢(W)
<ul style="list-style-type: none"> 獨特的養生產品 產品不添加防腐劑、化學色素及化學香料 飲料種類多，有多種口味選擇 	<ul style="list-style-type: none"> 停車位置不足 食材熬煮費時，成本較高 提供試喝活動，使成本提高
外部機會(O)	外部威脅(T)
<ul style="list-style-type: none"> 養生市場逐漸被重視 嚴選食材，品質深受肯定 有試喝活動，詳細介紹產品 	<ul style="list-style-type: none"> 手搖飲料店競爭強大 蔬果價格逐漸提高 分店不多，知名度不高



在問卷分析中發現消費者對於「是否願意推薦給親朋好友」非常感到認同(4.4分)，但對炎術的停車空間評價是最低分(3.3分)，以致部分消費者流失。

正文

- (一)炎術店名的由來
創辦人為了紀念他的師傅，而用他的名字裡的「炎」字，而「術」是覺得做飲料的技術還有發展空間，所以店名取做「炎術」。
- (二)創店動機
創辦人認為可以用天然的材料來做飲料，讓所有愛喝飲料的朋友們都可以喝到健康及天然的飲料。
- (三)為何選在埔里創店
第一、好山好水，第二、埔里有較多的觀光客，第三、因為創辦人剛開始創業無經驗，等到較有經驗時再轉戰到大都市。



題目 \ 地區	埔里地區	非埔里地區	總平均
1.對於產品價格是否滿意	3.8	4.0	3.9
2.對於服務態度是否滿意	4.1	4.1	4.1
3.對於停車空間是否滿意	3.5	3.3	3.4
4.對於餐點衛生是否滿意	4.1	4.1	4.1
5.對於環境衛生是否滿意	4.2	4.2	4.2
6.對於炎術整體滿意度為何	4.3	4.3	4.3
7.是否願意推薦給親朋好友	4.5	4.3	4.4
總體滿意度平均值	4.1	4.0	4.1

結論

- 現代人非常注重養生，而炎術主打養生，在眾多飲料店中顯得很獨特。
- 炎術的三大堅持「不添加防腐劑」、「不添加化學香料」及「不添加化學色素」，讓消費者能喝得安心。
- 炎術提供免費試喝各項飲品的活動，深受消費者喜愛。
- 炎術偏高的價格可能使部分消費者無法接受，但是因為飲料獨特而擁有許多固定客群。
- 店家停車空間不足，造成消費者停車不便，易使消費者留下不好的印象。

建議

- 大多數消費者對於店家的停車空間不太滿意。因此建議店家可和周邊的停車場合作，讓消費者解決停車問題。
- 為了鞏固在地的消費者，及吸引更多消費者，建議可多舉辦促銷活動，例如：集點、買一送一、周年慶打折等等...
- 大部份消費者喜歡店家飲料種類多，建議持續研發及推出更多樣的飲料口味，保持新鮮感，以維持舊客源及吸引新客源。