

投稿類別：商業類

篇名：

方師傅點心坊顧客滿意度調查

作者：

李慈真。私立樹德家商。高三6班

施孟欣。私立樹德家商。高三6班

陳韻涵。私立樹德家商。高三6班

指導老師：

劉昭束老師

## 壹●前言

### 一、 研究背景、動機及目的

近來因為生活忙碌和外出的人很多以及重視生活品味和麵包品質提升，愈來愈多人喜好麵包，也，有些人是為了價格或是口味上的感覺，電視上常常有很多相關麵包的介紹，只要新聞媒體推薦說哪裡的好吃，就會有人為了吃一個麵包，寧可等上好幾個月，有的甚至要一年以上才能訂到，到底麵包有什麼樣的魅力，讓人願意花錢、花時間等待呢？

方師傅點心坊在開店後有很多麵包店競爭，方師傅點心坊以羅宋麵包打出知名度，顧客也會因為它的品牌，而去購買麵包或其它商品。對顧客而言，品牌不只是名牌與標誌，更重要的還傳遞優良品質的特性。在方師傅點心坊可以看到用心的製作每一個商品，並嚴選天然原物料作為烘焙食材，用心的為顧客著想，是方師傅點心坊最窩心的地方。因此希望透過專題研究了解方師傅點心坊之可以成功吸引消費者選擇購買方師傅點心坊商品的原因，以及消費者對方師傅點心坊產品之滿意度情況。

### 二、 研究對象與方法

本專題研究方法將採用文獻蒐集及問卷調查法，首先蒐集方師傅點心坊相關資訊，經整理過後加以統整，之後採取問卷調查法，發放問卷給專題的研究對象 15-18 歲 S 家商學生，擬透過問卷調查實際了解 15-18 歲 S 家商學生對方師傅點心坊的產品購買與各項滿意度情形。

## 貳●正文

### 一、消費者滿意度

學者 Oliver 於 1981 年提出「滿意度為消費者對產品一種暫時性的、情感的反應，決定於顧客所預期產品或服務之現實程度，反映出預期與實際結果的一致程度」。及「顧客滿意度為消費者接受服務前期望與實際接受服務的過程或結果，經主觀評估後產生正向或負向的感受。」(吳政謀，2005) 因此，顧客滿意度是指消費者或使用者在購買或使用某產品時，購買或使用前後的績效評斷標準滿意程度與否。

### 二、方師傅點心坊介紹

#### (一)起源

在方師傅十幾年的洪副總說：「方師傅靠的是一群對烘焙有熱忱與執著的團隊及老闆對品質堅持的要求而打響名號」及「您的需求，專業的品質」，是方師傅所堅持的理念。創辦人十幾年的技藝學習體悟到麵包帶給人們的幸福快樂滿

足，多年來除不斷培養最優秀的烘焙人才，也常參與國內外烘焙交流技術研習，將技術與品質的創新與提升，方師傅用傳遞幸福的心，精心烘焙每一份糕點美食，除奠定了優良烘焙技術的基礎外在麵包界也佔有一席重要的地位。

## (二)方師傅點心坊產品

專業外燴、精緻西點蛋糕、麵包製造銷售，目前有多家分店。方師傅秉持著提供顧客最優質食物的精神，希望看到每個顧客有著滿足的笑容。店內擺滿了各種誘人香濃可口的麵包，而最受歡迎的招牌羅宋麵包，讓挑嘴的饕客們都能輕易被它香甜濃密的滋味征服。方師傅點心坊麵包種類相當多，茲列舉如下：

西點館：包含日式點心、西式點心、西點小蛋糕

麵包館-：吐司、招牌鹹麵包、招牌甜麵包、招牌麵包、調理類麵包等，也有因應團購風，而推出各式宅配暢銷榜及禮盒

歐式麵包館

中式點心館：中式喜餅、中式點心、中式傳統美食

蛋糕館：生日蛋糕、四吋蛋糕、長條蛋糕系列下午茶小蛋糕、彌月蛋糕

伴手禮盒專區：暢銷禮盒、西式點心禮盒、高點禮盒、歐式麵包禮盒、中秋禮盒

中餐外燴區：餐盒類、餐點類點心等

其他節慶專案餐點

## (三)主力商品

招牌羅宋麵包	黃金起司麵包	北海道奶昔蛋糕
		
特選頂級奶油，精心烘製而成口感絕佳，每一口接散發出香濃奶香氣息。是方師傅點心坊遠近馳名，有口皆碑的主力商品。	使用紐西蘭進口安佳奶油，Q軟的麵包裹著濃郁的奶油香氣特調切達起司醬帶出絕佳的口感新體驗口感絕佳，每一口皆散發出香濃奶香氣息。	鬆軟蛋糕外層，混合著濃郁的奶昔餡，入口即化的口感，讓人回味無窮濃濃的奶香氣息，鬆軟滑順的口感，採用北海道高品質乳品所帶來的清新味道。
法式三明治	日式脆皮泡芙	草莓慕思蛋糕
		
日式煎蛋加上火腿與頂級鮮奶油夾層	酥脆的菠蘿外皮搭配香濃柔滑的牛奶餡	夾層：鮮奶油+草莓餡來自美國頂級草莓餡。

奶香芝士	經典酒釀桂圓	星鑽吐司
		
<p>香Q綿密的麵包搭配香濃的起司，吃完後起司味在口中久久不散！</p>	<p>嚴選食材、天然酵母發酵，大師傅用心製作創造自然而清甜的經典香韻。</p>	<p>為蛋糕和吐司美妙的結合。巧克力蛋糕包裹著牛奶吐司，濃郁的香味與鬆軟的口感自然的融和</p>
奶香肉鬆	高纖荔枝	
		
<p>內餡包裹在地嚴選的肉鬆及特級進口奶油，外皮再抹上一層蛋黃，經過烘烤後咬起來彈性十足。</p>	<p>淡淡的紅酒香、濃郁的荔枝果香，每一口接散發出高貴的氣質，長時間低溫發酵，天然健康的食材，札實又有Q勁。</p>	

圖一 方師傅點心坊主力商品

#### (四)方師傅點心坊成功秘訣

理念：「您的需求，專業的品質」。以及方師傅洪副總說「堅持天然新鮮的食材，用心嚴選原料供應商，採高品質的原料，在 94 年向中國生產力中心提出 GSP 服務商店認證輔導，強化服務品質行銷，鞏固業內涵，也努力於品牌的經營使品牌更加推廣價值不斷提升，致力於提供給顧客健康放心的美食文化。」

堅持：精心烘培每一份糕點美食，從有想法、研發到推出產品，細心控管每一項產品的品質，堅持讓客戶不只是「食」在方師傅，更能感受到方師傅美味帶來的實在「幸福快樂滿足」。

用心：天然、新鮮的食材以及環保的一小步—手提袋重複使用。天然健康的原料，配合頂級的食材，及師傅專業的烘培技術與最佳的服務。

#### (五)方師傅點心坊 SWOT 分析

SWOT 分析指的是企業內部的優勢(Strengths)、劣勢(Weaknesses)及企業外部的機會(Opportunities)與威脅(Threats)。目的在幫助企業做全面性的分析，找出企業競爭優勢、定位與問題的所在以訂定發展策略，尋找因應對策。

表一方師傅點心坊 SWOT 分析

<p>優勢(Strengths)</p> <p>1.專業的烘培技術 2.使用天然新鮮的食材 3.消費者的忠誠度高</p>	<p>劣勢(Weaknesses)</p> <p>1.產品價格偏高 2.店面空間小 3.廣告行銷方面不足</p>
<p>機會(Opportunities)</p> <p>1.在百貨公司設立據點，可同時吸引不同類群的消費者 2.藉由網路推廣及便利的宅配服務，方便消費者購買，有利開拓行銷市場</p>	<p>威脅(Threats)</p> <p>1.低價麵包店不斷崛起，消費者可能偏向價格較低的麵包店購買 2.同性質的麵包店多，容易被取代</p>

資料來源:本組自行彙整

### 三、問卷結果及分析

以 S 家商學生 15-18 歲年齡層消費者為問卷發放對象，共發放 120 份，實際回收及有效問卷共 100 份，整理、彙總並分析如下：

#### 1. 性別統計：

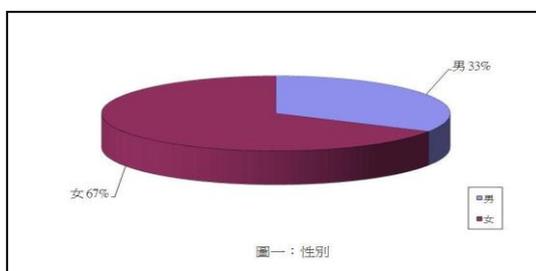


圖 2 性別分析比例圖

由圖 2，本問卷發出 100 份，女生比例佔多數有 67%。

#### 2. 年級統計

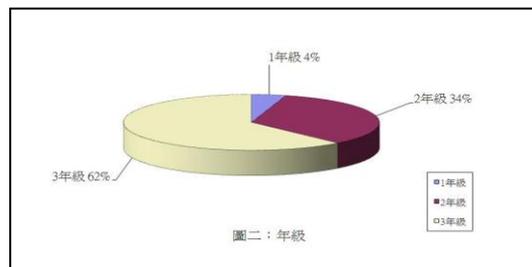


圖 3 年級分析比例圖

由圖 3，本問卷發放以三年級為居多，佔 62%。

#### 4.去麵包店的頻率

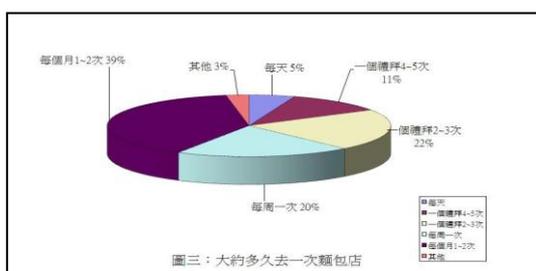


圖 4 去麵包店的頻率分析圖

由圖 4，受訪對象去麵包店的頻率以一個月 1~2 次比例佔 39% 為最多，其次為一個禮拜 2~3 次比例為 22%。

#### 4.購買的金額

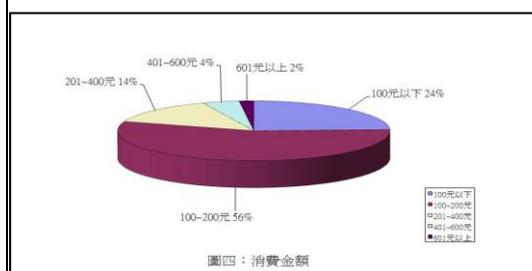


圖 5 購買金額分析圖

由圖 5，受訪對象每次去麵包店的消費金額以 100~200 元比例 56% 為最多，其次為 100 元以下佔 24%。

5. 購買的產品種類

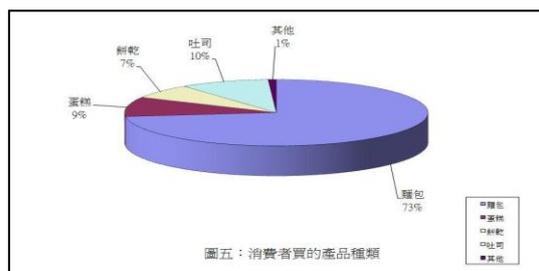


圖 6 購買的產品種類分析圖

由圖6，受訪對象購買的產品種類中以麵包類73%為最多，其次為吐司比例10%。

6. 對方師傅的熟悉產品

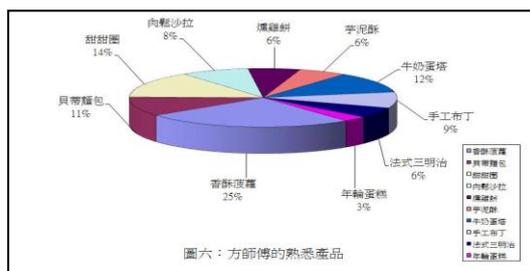


圖 7 熟悉產品分析圖

由圖7，受訪對象對方師傅的熟悉產品除招牌羅宋麵包外以香酥菠蘿比例為25%佔最多，其次為甜甜圈佔14%。

7. 方師傅的招牌熱銷產品

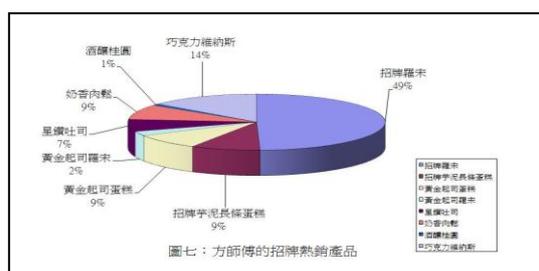


圖 8 招牌熱銷產品分析圖

由圖8，受訪對象認為方師傅的招牌熱銷產品以招牌羅宋比例為49%佔最多，其次為巧克力維納斯比例為14%，酒釀桂圓則比較少人購買。

8. 方師傅的價格滿意度

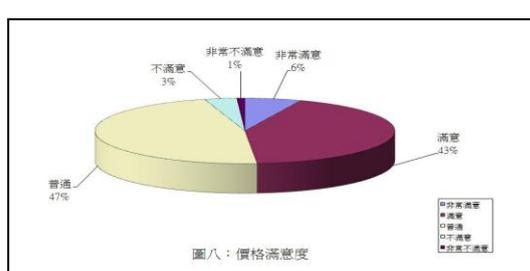


圖 9 價格滿意度分析圖

由圖9，受訪對象認為方師傅的價格普通者為47%佔最多，滿意比例為43%，由此顯示，方師傅的價格能為消費者所接受。

9. 方師傅的產品種類滿意度

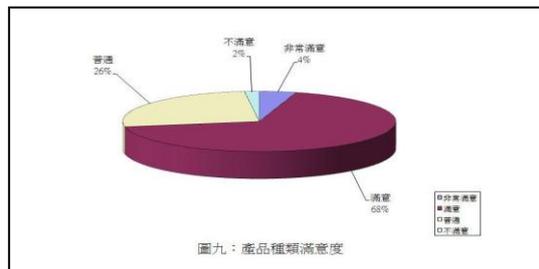


圖 10 產品種類滿意度分析圖

由圖 10，受訪對象對於方師傅的產品種類滿意度以滿意比例 68%佔最多，其次為普通比例為 26%，由此顯示，方師傅的產品種類對消費者而言是足夠的。

10. 方師傅的產品品質滿意度

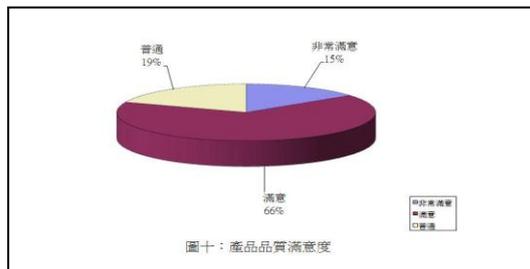


圖 11 產品品質滿意度

由圖 11，受訪對象對於方師傅的產品品質滿意度以滿意比例 66%佔最多，其次為普通佔 19%，由此顯示，方師傅的產品品質是為消費者所肯定的。

11. 方師傅的購物環境滿意度

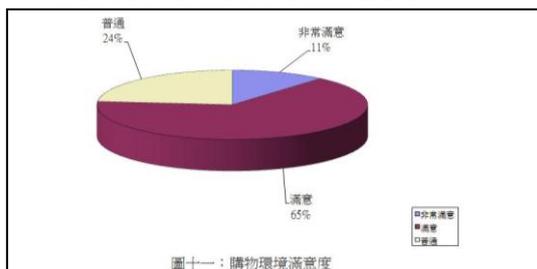


圖 12 購物環境滿意度分析圖

由圖 12, 受訪對象對方師傅的購物環境滿意度以滿意佔 65% 為最多, 其次為普通佔 24%, 由此顯示, 方師傅的購物環境是為消費者所肯定的。

12. 方師傅的服務態度滿意度

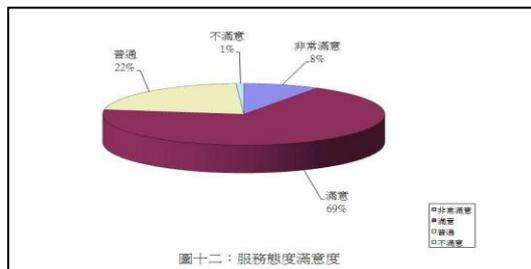


圖 13 服務態度滿意度

由圖 13, 受訪對象對方師傅的服務態度滿意度以滿意比例 69% 佔最多, 其次為普通比例為 22%, 由此顯示, 方師傅的服務態度是為消費者所肯定的。

13. 方師傅的優惠促銷滿意度

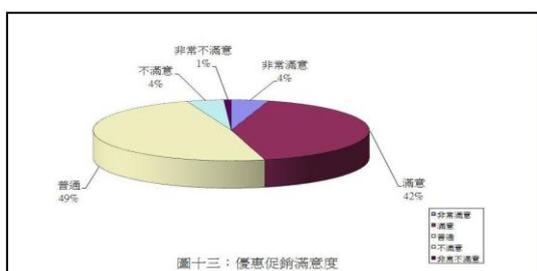


圖 14 優惠促銷滿意度

由圖 14, 受訪對象對方師傅的優惠促銷以認為普通 49% 佔最多, 其次為滿意比例為 42%, 由此顯示, 消費者對方師傅的優惠促銷是滿意的。

14. 方師傅的整體評價滿意度

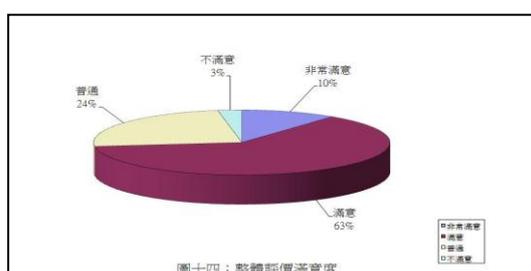


圖 15 整體評價滿意度

由圖 15, 受訪對象對方師傅的整體評價以滿意佔 63% 為最多, 其次為普通佔 24%, 由此顯示, 消費者對方師傅的整體評價是肯定的。

15. 方師傅需要改進處

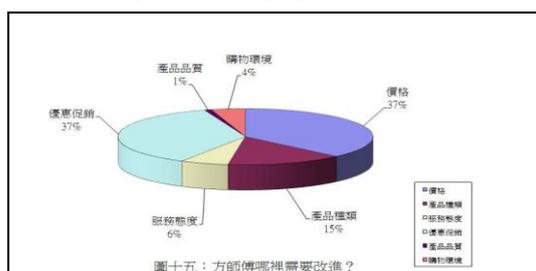


圖 16 方師傅需要改進處

由圖 16, 受訪對象認為方師傅需要改進處為優惠促銷與價格比例各佔 37% 為最多, 由此顯示, 消費者希望方師傅的優惠促銷及價格優惠能再更多一些。

參●結論

由以上問卷調查分析, 我們得到以下結論與建議:

1. 方師傅對於口感上的要求是很嚴格的, 使用高品質的原料、注重環境衛生, 對於包裝上的環保設計別出心裁, 深深吸引消費者。而方師傅人氣招牌羅宋

麵包會如此受歡迎的因素也是如此，口感佳、用料實在，價格雖偏高但是卻不影響購買意願，能夠在眾多麵包店脫穎而出，實在是成功經營的主因。

2. 受訪對象去方師傅點心坊的頻率以一個月 1~2 次比例佔 39%為最多；每次消費金額以 100~200 元比例 56%為最多；購買的產品種類以麵包類 73%為最多。
3. 受訪對象對方師傅的產品種類、產品品質滿意度、購物環境滿意度、服務態度及整體評價滿意度均達六成以上。
4. 受訪對象對方師傅的價格滿意度滿意比例為 43%，普通者為 47%；優惠促銷滿意比例為 42%，普通為 49%；認為方師傅需要改進處為優惠促銷與價格比例各佔 37%，由此可知在價格及優惠促銷部分，消費者希望方師傅的優惠促銷及價格優惠能再更多一些。

#### 肆●引註資料

1. 沈明正、郭俊霆(2011)。顧客滿意度的定義。南台科技大學休閒事業管理系網址：<http://eshare.stut.edu.tw/View/83469>。搜尋日期: 2012/12/10。
2. 葉馨（2009）。麵包類連鎖市場區隔與顧客忠誠度關係之研究：以山崎麵包、Mister Donut 為例。未出版碩士論文，國立高雄餐旅大學，高雄市。
3. 楊千慧(1962)。歐式麵包在台灣發展之初探。
4. 李健誠（2011）。行銷組合、顧客忠誠度與購買意願間關係之研究—以馬可先生連鎖麵包坊為例。
5. 黃彥庭（2010）。消費者選擇便利商店現烤麵包之因素探討。
6. 吳寶春、劉永毅/合著（2010）。柔軟成就不凡：奧林匹克麵包師吳寶春。
7. Gregoire Michaud (2008)。麵包教室 Artisan Bread。
8. 方師傅點心坊官方網站。網址:<http://www.masterfang.com.tw/index.php?route=common/home>。搜尋日期: 2012/11/25。