

篇名

企業經營理念與消費者評價之研究~以 85 度 C 為例~

作者

許嘉惠。市立南湖高中。二年四班

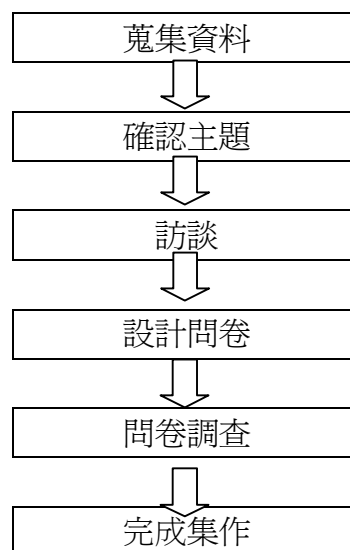
王 馨。市立南湖高中。二年七班

壹●前言

一、研究動機

街上林立著許多不同品牌、特色的咖啡店，但近幾年來，出現了一家以「咖啡、蛋糕、烘焙」為主的專賣店，筆者每次經過時總是大排長龍、生意極佳，「它」就是本文的研究主題—85 度 C。之所以會將 85 度 C 列為本文的研究主題是因為，筆者發現 85 度 C 在短時間內快速崛起，分店數增加迅速，紅遍全國，其中必有它成功的原因，為了想要進一步了解其中奧妙，我們瀏覽了 85 度 C 的官方網站，也特地拜訪現任 85 度 C 經營團隊的烘焙工房行政主廚鄭吉隆師傅，經由其親身體驗、分享理念；並且使用問卷調查的方式，以內湖行政區的分店的顧客為對象，一一訪問來店消費的顧客，分析 85 度 C 受歡迎的原因和程度。最後，希冀經由統整經營者和消費者的觀點，嘗試找出 85 度 C 企業的成功因素。

二、本論文研究架構如下表：



【表一】

首先上網蒐集有關 85 度 C 咖啡、蛋糕、烘焙專賣店的背景資料、報導及相關文章，再透過與該店四大名廚之一的鄭吉隆師傅進行深入訪談、拍照紀錄，並對來店消費的顧客隨機抽取進行問卷調查，且從這些訪談及實地問卷調查的過程所獲的資料作為此次研究的佐證。

三、研究方法

01.問卷調查法

「問卷是一種爲了統計或調查用的表格。問卷調查方法作爲運用問卷這種蒐集的工具，向被調查者了解是會事實和測量其行爲狀況的有項方法。」(葉至誠、葉立誠，1999)透過這種書面工具，以填寫的方式進行資料蒐集。本論文集以此種方式進行資料的搜集，以利分析。我們的問卷採用結構式的問卷調查，結構式問卷的優點是「它可以提供受訪者回答的範疇，有助於讓她們釐清問題的用意或幫她們回憶。」總計本組調查期間實施顧客隨機問卷調查早上 75 份，下午 75 份，晚上 75 份，合計 225 份。

02.訪問法

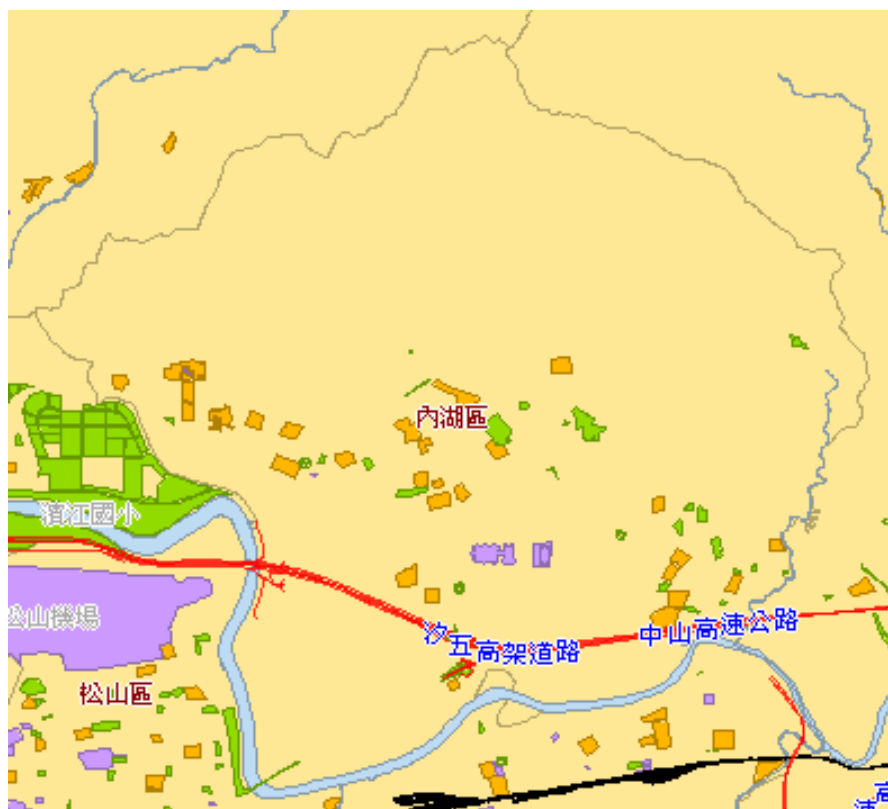
「訪問法是指研究者爲能蒐集與研究主題更爲深入相關的調查，經由預先的提供規劃，以深入訪談的方式俾獲取必要資料，經紀錄、整理、分析、比較，以達到對該研究主題的研究成果。」(葉志誠、葉立誠，1999，註二)

此訪問成行之前，我們先整理資料，閱讀、整理資料後加以討論，再進行與行政主廚鄭吉隆師傅的深入訪談，希望藉此訪談了解 85 度 C 的發展背景、經營理念、管理方式及未來發展。

四、研究範圍

因研究經費、時間有限，筆者決議以生活周邊爲研究範圍，故擬以行政區—「內湖區」轄區範圍的各分店顧客作爲問卷施測的對象如下圖。並爲使抽樣調查更符合現況，施測時間分上午、下午及晚上三個時段，以便利完整呈現所有顧客的樣貌。

內湖區圖【圖一】



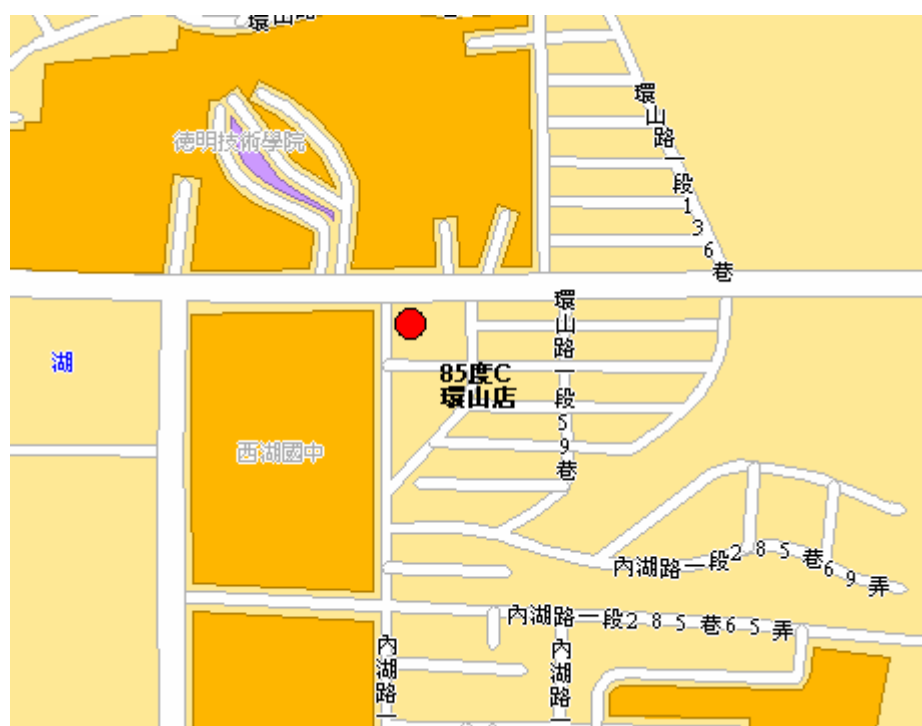
德安店【圖二】



江南店【圖三】



環山店【圖四】



大直店【圖五】



東湖店【圖六】



貳●正文

經由與行政主持鄭吉隆師傅的訪談中，筆者對 85 度 C 的經營有更進一步的認識與了解，茲將其整理如下。

一、85 度 C 王國概述

01.分店數

目前 85 度 C 在全省約有 121 家，集中於中北部及中部區域，北部約 68 家，中部約 43 家，南部約 9 家，東部約 1 家，仍繼續增長中，除了國內外，尚在美國及澳洲設有分店。

02.員工

85 度 C 的門市主要分三個區域，分別為蛋糕區、點餐（出餐）區和咖啡調製區，服務人員也依此作為劃分。人員招募方面，由官方網站中可見到各家分店招募人才的訊息，一般店家多以在店面張貼其訊息為居多，在官方網站張貼招募人才訊息的店家為少數；人事組織方面，其職稱如下：工讀生→正值人員→店長→區經理→儲備幹部；員工訓練方面，無制式的員工訓練，多屬臨場教學；金流方面，負責收銀的服務人員每一次都會向下一位負責收銀的人員進行交接手續。

員工組織【圖七】



03.產品內容

A.飲料：

- a. 咖啡系列
- b. 茶系列
- c. 冰沙系列
- d. 奶茶系列

蛋糕：

- a. 起士類
- b. 蛋糕類
- c. 慕斯類
- d. 巧克力類
- e. 其他類

二、85 度 C 的創辦

創辦人吳政學先生某天和朋友在飯店裡品嚐下午茶，大夥兒你一言我一語的讚嘆起五星級飯店的手工蛋糕：「這蛋糕真的很美味，但就是太貴了，要是能平價一點多好！」這一席話，讓吳政學先生頭腦一轉，興起開一間以平價蛋糕和咖啡為主的專賣店，最大的賣點便是給顧客五星級的服務與享受，於是便召集了四大名廚-尹自立師傅、吳飛燁師傅、倪世豪師傅、鄭吉隆師傅，共同完成此理想，開了第一家店。

「店名」是另一件重要的事，在經過了討論提議和股東投票的程序之後，「85 度 C」這個名字誕生了，取名「85 度 C 的」原因是因為「咖啡在攝氏 85 度時喝起來最好喝的意思」，在此溫度下可讓顧客品嚐到咖啡中甘、苦、酸、香醇等均衡的口感，而也代表這「85 度 C」品牌希望產品呈現給顧客皆是最優質、最美味、最物超所值的精神，也期待顧客到 85 度 C 消費都能感受品牌所帶給的滿滿幸福與感動。

「適當地點的選擇是咖啡店經營的關鍵，因為地點的選擇，可能會影響一家咖啡店的經營時間、產品陳設、租金成本，以及價格訂定等等，因不同的立地條件，不同的商圈屬性，客人的消費習慣、消費能力、作息時間，也會明顯不同。」(傅瑋瓊，2006，註三)由上述了解，店址的選擇影響的層面很廣，85 度 C 對此，也是精挑細選才決定一家店開張的位置。

「85 度 C」店面的選擇，幾乎都開設在三角窗位置，如此一來，不僅能增加空間立體感，也可增加曝光率，達到廣告的效果；至於店面識別則是以獨立造型的

LOGO 店招識別，大面積應用企業白紅及黑色系，營造高質感的視覺氣象，且店面是以展現新聞訊息及五星級夢幻團隊為代表介紹，創造出一般連鎖咖啡店沒有的高級感，給顧客親切但價格有不至於太昂貴的良好印象；於商品的陳列展現，有著專屬的點餐出口，開放式的工作空間，透明化的門市，不僅能使消費者聞到陣陣撲鼻的咖啡香，也能輕易的看見所有蛋糕的種類，達到吸引顧客的眼光，除了上述三點以外，對其附近顧客的觀察和消費層的了解一點都不馬虎，也是因 85 度 C 這樣的要求，直營店與加盟店都能擁有不錯的營業額。

「顧客信任的程度是整個市場定位的關鍵。在變化迅速的市場中，行銷人員必須找出平息顧客一句與反抗競爭者的策略，才能建立市場定位。除了第一流的產品之外，還要位顧客提供一帖『安心靈藥』，使顧客對公司的產品與市場定位安心。」(許長田，2002 年 4 月，註四)由此可知，成功的因素在於顧客對店家的信任程度，而 85 度 C 確實掌握了此關鍵，不僅抓住顧客的胃，也抓住顧客的心，為 85 度 C 打下穩定的客源及品牌知名度。

三、產品與特色

01.原料與產品

85 度 C 的主打為咖啡、蛋糕和烘培，咖啡是使用瓜地馬拉的安提瓜火山咖啡，在 2002 年時是國宴所指定使用的咖啡豆，為了顧及品質與成本，85 度 C 直接向原產地的廠商簽合約；至於蛋糕原料方面，不會為了降低成本而購買雜牌無品質保障的材料，而是向知名廠牌大量訂購，給予消費者優良品質和品牌上的保障。

產品以五星級飯店主廚設計為最大特色，卻以平民化的價位打入市場，且口味選擇多樣，產品種類豐富，使客人有多樣性的選擇，也相對提高了他們對產品購買的意願。以蛋糕為例，主打對象為小孩和女性顧客，主廚們就針對其需求推出低脂低熱量且不甘膩的產品，投其所好，能掌握到消費者需求也是 85 度 C 產品的特色之一。

02.設備與產程

85 度 C 有直營店與加盟店，其中，只有直營店才有販賣烘培品，由於烘培是更需要技術性的，材料的發酵都會因天氣的溫度及溼度的不同而有所影響，間接使產品的品質出現變化，讓品質的控管更難掌握。

蛋糕方面，都一律由中央廚房生產，經過了飯店級主廚的設計，將原本高價的蛋糕，以一般價位享用到，並且品質和口味都是固定的，所以在任何一家 85 度 C

所品嚐到的蛋糕都相同，使客人對 85 度 C 產生了信任與忠誠，把對產品的喜好延伸到各家分店，增加其消費次數。

03.品質管理

美國企業家哈力斯說過：「要使一項基本穩定的商品經久不衰，行銷者必須不斷的預測市場的變化和趨勢。精益求精地改進產品的品質，面對諸種新狀況而重擬行銷計畫」。由此可知，創新和呼應市場需求是很重要的。85 度 C 也講求創新，所以只要有一個產品在一、兩天之內的銷售不佳，第三天便立即下架，因為一個產品的「未來性」非常重要，如果不受顧客歡迎就必須承認事實環境，以當地消費者的習慣為產品口味的依據。

市場是企業生存的環境，也是企業致勝的陣地，只有把握了市場，才有可能實現企業的目標，由 85 度 C 對品質的執著與以顧客的喜好為依據的這些行銷策略可以看出，85 度 C 對市場生存的規則相當了解。

經營者方面，從現在市場學的觀點來看，並非只有物質實體才是產品，凡是能夠提供滿足市場需求的勞務也是產品，例如服務、運輸、培訓…等。85 度 C 培訓經營者，經營者必須提供服務給消費者，所以在加盟主的選擇是不可馬虎，加盟者必須考試取得烘培證照才能加盟開店，且其本身必須參與經營，在 85 度 C 裡，有錢不一定就能當老闆。

「以連鎖體系統一形象為基礎所展開的加盟連鎖，是透過總部持續性教育與指導而形成的事業。總部依據該商標跟店名展開連鎖體系，在社會上承諾要提供何種商品、服務、氣氛。為了隨時維持統一的形象，督導的巡店視察與指導是不可或缺的條件。」（宇井義行，2002，註五）由上文可知，督導的巡店視察與指導等持續的教育指導是不容忽視的，為了掌控分店的品質，總公司會不定期派專員去視察，例如化身成客人去店裡消費…等，以檢視加盟店服務品質，可見 85 度 C 經營的用心。

04.定價

A.主要的定價方法

- a. 採低價策略阻止競爭者進入市場，以維持市場佔有率。
- b. 與競爭者卯上，硬碰硬，一決雌雄。
- c. 以競爭性產品售價的某一百分比作為參考定價。
- d. 依市場對產品的認知價值定價。

B.低價策略

- a. 提升短期銷售量與市場佔有率。
- b. 贏取經濟廉價的形象。(陳振遠，1991，註六)

由於大量輸入原料，使成本降低，85度C才能以低價的方式進入市場，用平民化的價格來提供五星級的產品。如此一來，85度C在消費者的印象中，就產生了「高貴而不貴」的形象，有能力並願意購買的對象也會相對增加，此為85度C的訂價策略。

四、經營理念

85度C有四大經營理念，品質、專業、創新、責任。

01. 品質：

吃的東西很實際，口感的好壞立見分曉，好吃就能抓住顧客的胃，所以85度C沒有電視廣告，把這些費用加注在產品的品質上，不僅能提高消費者購買的意願，還可增加顧客回流率。

02.專業：

85度C以五星級飯店為主打，並且在技術上和日本合作、交流，在生產方面也運用了在生產晶圓體才用得到的無塵室生產系統...等。增加了生產上的專業化。

03.創新：

流行的腳步快速的行走，而85度C也走在時尚的尖端，推出適合的產品，及製作出許多令人驚豔的產品，讓顧客永遠可以吃到具現代感的蛋糕或是烘培。

04.責任：

85度C非常重視內部人員的教育。對於加盟者的要求也很高，如果加盟者沒有參加考試、取得證照，就不可以開店，所以有錢不一定就能當老闆，85度C對教育是不容忽視的。

由於85度C的堅持，全面提升產品的品質，使用最一流的設備，最嚴格的管理，打造出最優良的品質保證，不僅如此，還有最專業的人才培訓、商品研發，重視門市的訓練才有最專業的人才；重視產品的改良，才有最優質的競爭力。並且以

創新的思想、領先的作法，配合時代變遷的需求，不斷進行開發研究，自我提升，具備放眼天下的世界觀，參與國際競爭。對於加盟者及員工持續性的輔導、協助創業，精益求精，追求消費者最大的滿足度，發揮最大化的企業責任，成為頂尖的咖啡烘培專賣店。

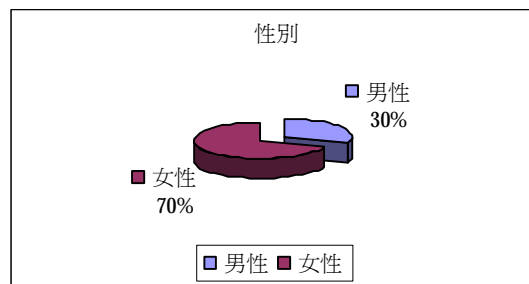
五、問卷探討

一. 本次問卷共計收回 **225** 份，一一分析如下，首先就整體回收資料分析如下：

01.您的性別？

性別	總計
男性	68
女性	158

【表二】



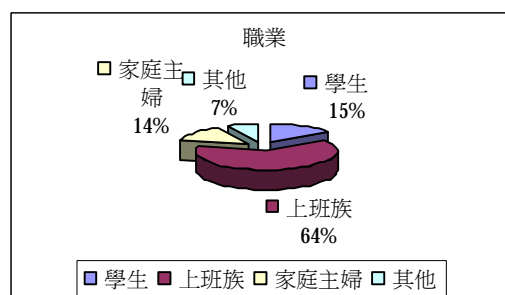
【圖八】

小結：大部分為女性顧客居多，男性顧客不到女性顧客數量的一半，由此可看出 **85 度 C** 主攻女性市場。

02.您的職業？

職業	總計
學生	35
上班族	147
家庭主婦	33
其他	16

【表三】



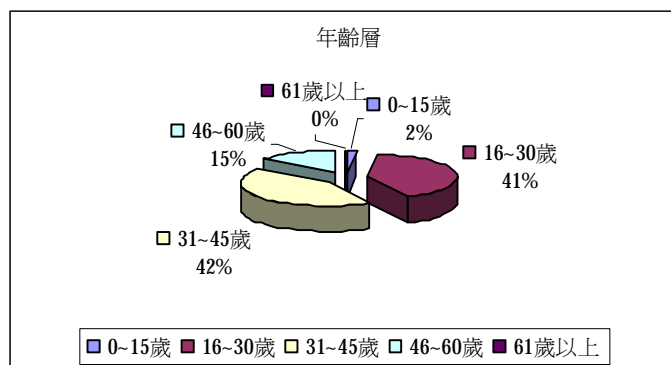
【圖九】

小結：購買的對象大多為上班族，家庭主婦與學生的比例大致相同，但顧客群還是以有多經濟來源較充裕的上班族為主。

02.您的年齡層？

年齡層	總計
0~15 歲	4
16~30 歲	92
31~45 歲	96
46~60 歲	34
61 歲以上	0

【表四】

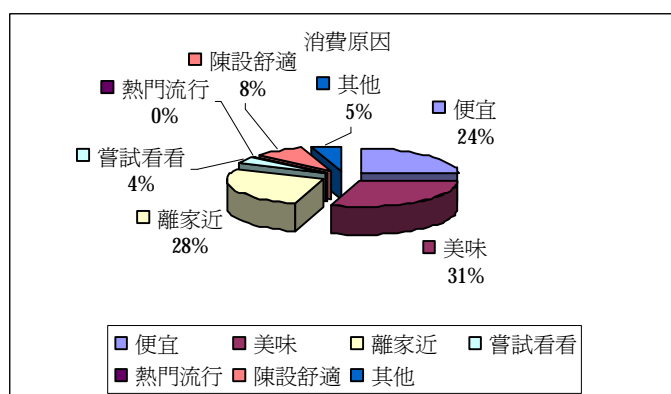


【圖十】

小結：年齡層多分布於 16~30 歲與 31~45 歲，可推斷其商品多符合青年與壯年人口的消費型態。

04.您為什麼來 85 度 C 消費？

消費原因	總計
便宜	98
美味	124
離家近	112
嘗試看看	15
熱門流行	2
陳設舒適	34
其他	20



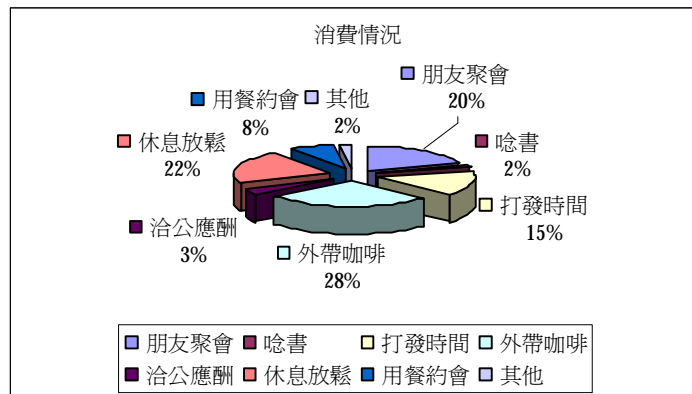
【表五】

【圖十一】

小結：便宜、美味、離家近是顧客的主要消費原因，前兩項與 85 度 C 的經營理念相呼應，就是以平民化的價格提供高品質的產品。至於陳設舒適、熱門流行、嘗試看看和其他則是為較次等的消費因素。

05.您什麼樣的情況會到 85 度 C？

消費情況	總計
朋友聚會	64
唸書	6
打發時間	50
外帶咖啡	93
洽公應酬	11
休息放鬆	73
用餐約會	25
其他	6



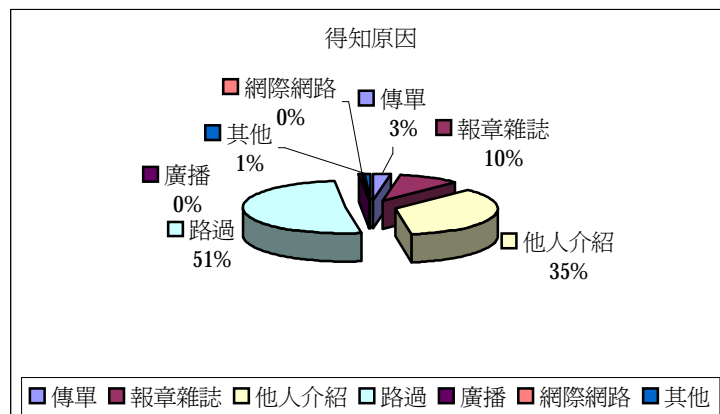
【表六】

【圖十二】

小結：消費情況多為外帶咖啡、用餐約會、朋友聚會、放鬆休息或是打發時間，由此可見，85 度 C 主要提供一個輕鬆的消費型態，讓身處於忙碌生活的都市人，有個舒緩壓力的好場所。

06.您如何得知 85 度 C？

得知原因	總計
傳單	7
報章雜誌	25
他人介紹	90
路過	131
廣播	1
網際網路	1
其他	2



【表七】

【圖十三】

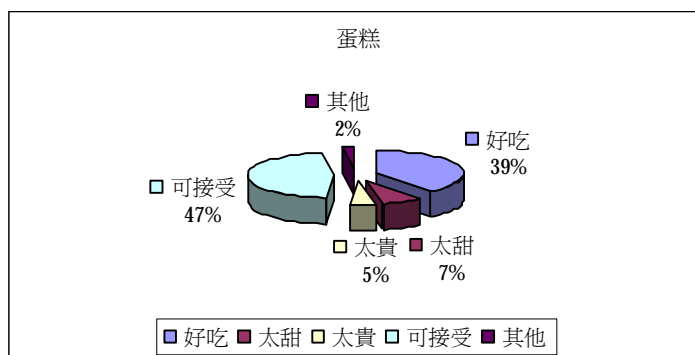
小結：有一半以上比例的顧客都是路過得知 85 度 C，這就符合了「三角窗哲學」，利用轉角的三角窗店面增加曝光率達到廣告宣傳的效果。

07.您對 85 度 C 的評價為何？

A.蛋糕

蛋糕	總計
好吃	75
太甜	14
太貴	9
可接受	88
其他	4

【表八】

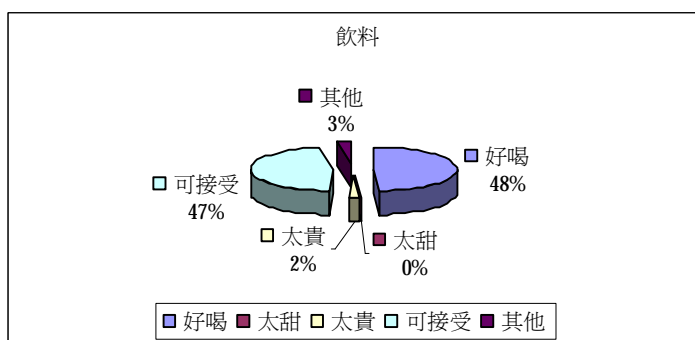


【圖十四】

B.飲料

飲料	總計
好喝	105
太甜	0
太貴	4
可接受	100
其他	6

【表九】



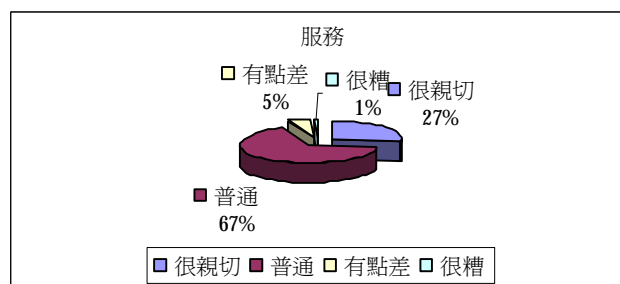
【圖十五】

小結：85 度 C 的蛋糕和飲料部分的消費者來說都是可以接受的，甚至受到喜愛，這就符合了合乎大眾口味的經營理念。

C.服務

服務	總計
很親切	60
普通	149
有點差	12
很糟	2

【表十】

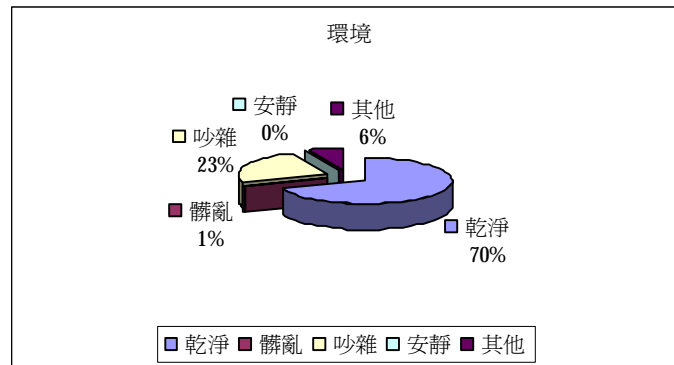


【圖十六】

小結：85 度 C 希望給消費於此的大眾一個五星級的服務，然而由此圖看出他的服務方面須加以改進。

D.環境

環境	總計
乾淨	151
髒亂	2
吵雜	51
安靜	0
其他	14



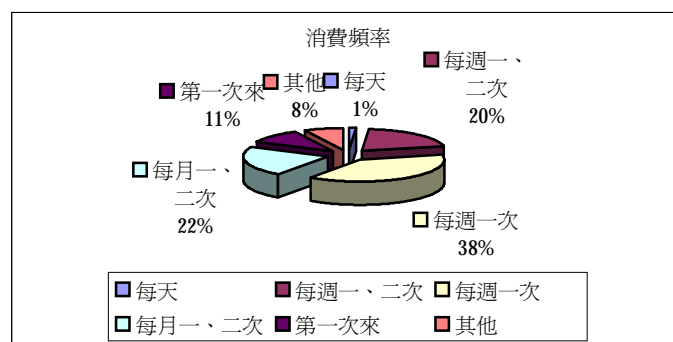
【表十一】

【圖十七】

小結：85 度 C 希望給予消費者一個全方位的五星級享受，在環境方面，有 70% 的消費者認為其環境是乾淨的，但是覺得吵雜的也有 23%，部份顧客認為當有許多消費者時應將音樂關閉或是調小，以不至於整個環境吵雜混亂。

08.您來 85 度 C 消費的頻率？

消費頻率	總計
每天	3
每週一、二次	48
每週一次	92
每月一、二次	52
第一次來	25
其他	18



【表十二】

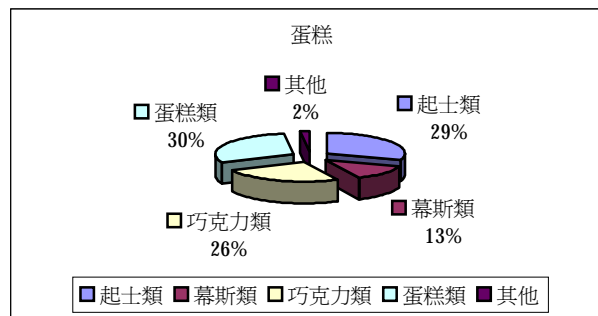
【圖十八】

小結：由總計得知，大部分至 85 度 C 消費的民眾，頻率皆是一星期一次，因此筆者推論是由於產品符合大眾口味，顧客才願意常至此消費。

09.您最喜愛的產品是？

A.蛋糕

蛋糕	總計
起士類	60
幕斯類	25
巧克力類	51
蛋糕類	59
其他	4



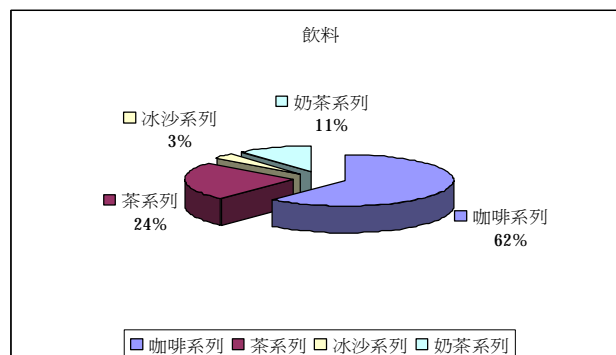
【表十三】

【圖十九】

小結：由早上、下午、晚上統計而出，對於在 85 度 C 消費的大眾，在蛋糕的選擇上多以起士類和蛋糕類為主，以此兩類最受消費者所喜愛。

B.飲料

飲料	總計
咖啡系列	145
茶系列	57
冰沙系列	7
奶茶系列	26



【表十四】

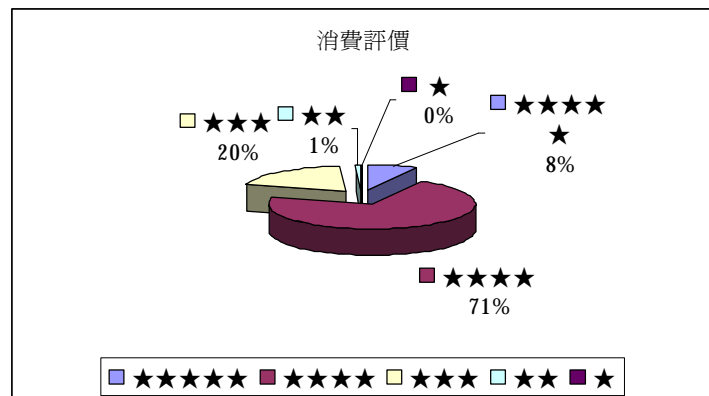
【圖二十】

小結：由【圖二十】可看出其咖啡系列，多出於其他系列許多，大多數到 85 度 C 購買飲料時，多以選擇咖啡為主，其次才是茶，比例最少的是冰沙系列，筆者因而認為其應繼續朝這方向加以改良、創新或是打響其知名度。

10.整體來說，如果請您為 85 度 C 打分數，您會給幾顆星？

消費評價	總計
★★★★★	18
★★★★☆	165
★★★☆☆	45
★★☆☆☆	2
★☆☆☆☆	0

【表十五】



【圖二十一】

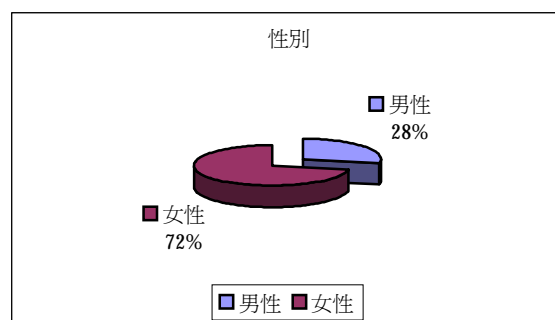
小結：到 85 度 C 消費的大眾對其各方面的評價總合起來，大多數（71%）打了四顆星的分數，可知 85 度 C 獲得消費者一定的肯定。

二.早上施測結果如下：

01.您的性別？

性別	早上
男性	21
女性	54

【表十六】

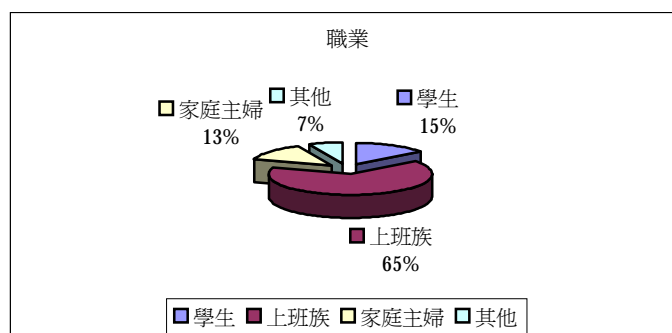


【圖二十二】

02.您的職業？

職業	早上
學生	11
上班族	49
家庭主婦	10
其他	5

【表十七】

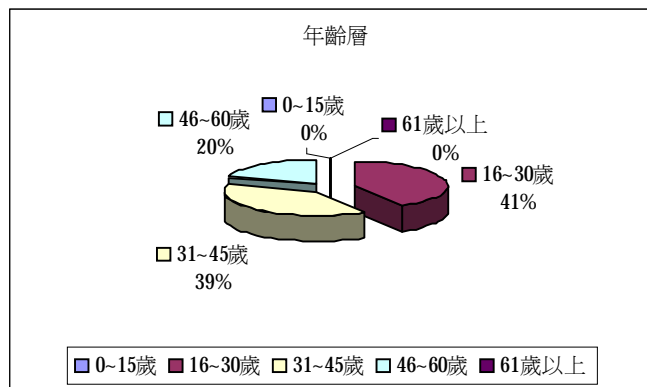


【圖二十三】

03.您的年齡層？

年齡層	早上
0~15 歲	0
16~30 歲	31
31~45 歲	29
46~60 歲	15
61 歲以上	0

【表十八】

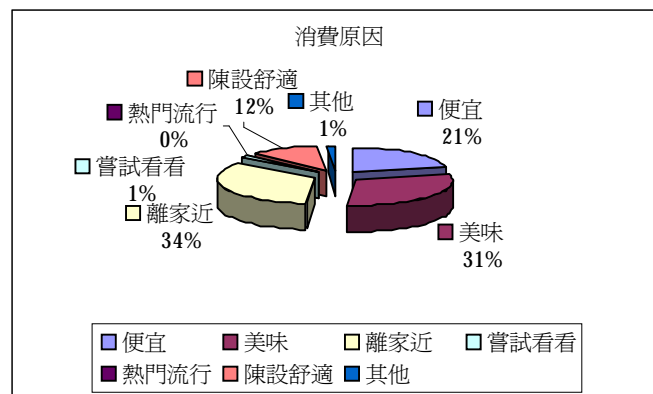


【圖二十四】

04.您為什麼來 85 度 C 消費？

消費原因	早上
便宜	30
美味	45
離家近	50
嘗試看看	2
熱門流行	0
陳設舒適	17
其他	2

【表十九】

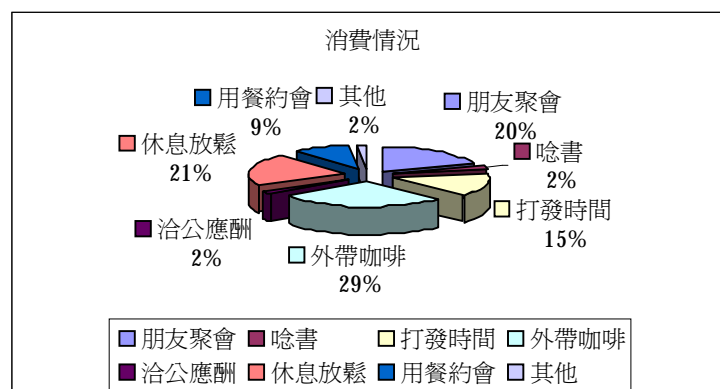


【圖二十五】

05.您什麼樣的情況會到 85 度 C？

消費情況	早上
朋友聚會	25
唸書	3
打發時間	19
外帶咖啡	36
洽公應酬	3
休息放鬆	27
用餐約會	12
其他	2

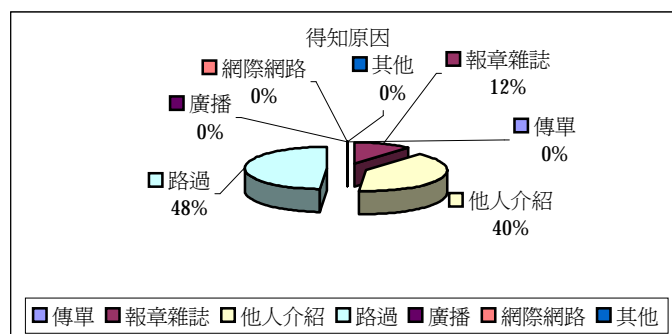
【表二十】



【圖二十六】

06.您如何得知 85 度 C？

得知原因	早上
傳單	0
報章雜誌	9
他人介紹	31
路過	38
廣播	0
網際網路	0
其他	0



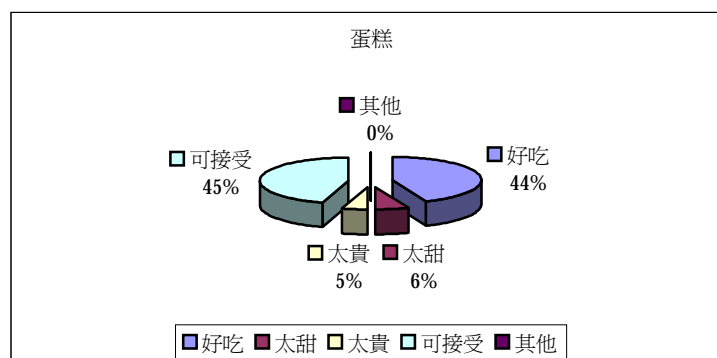
【表二十一】

【圖二十七】

07.您對 85 度 C 的評價為何？

A.蛋糕

蛋糕	早上
好吃	28
太甜	4
太貴	3
可接受	29
其他	0

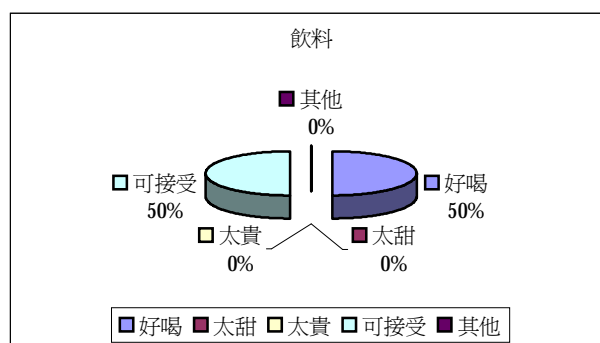


【表二十二】

【圖二十八】

B.飲料

飲料	早上
好喝	36
太甜	0
太貴	0
可接受	36
其他	0



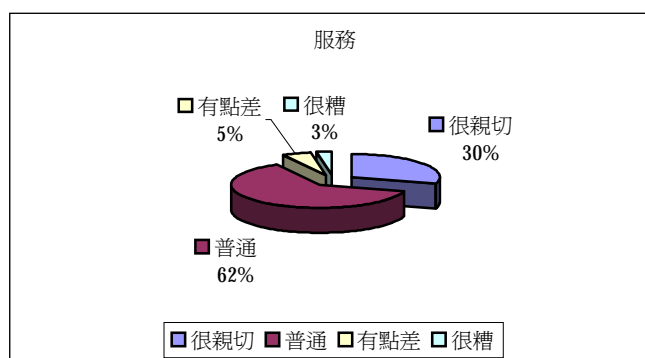
【表二十三】

【圖二十九】

C.服務

服務	早上
很親切	22
普通	46
有點差	4
很糟	2

【表二十四】

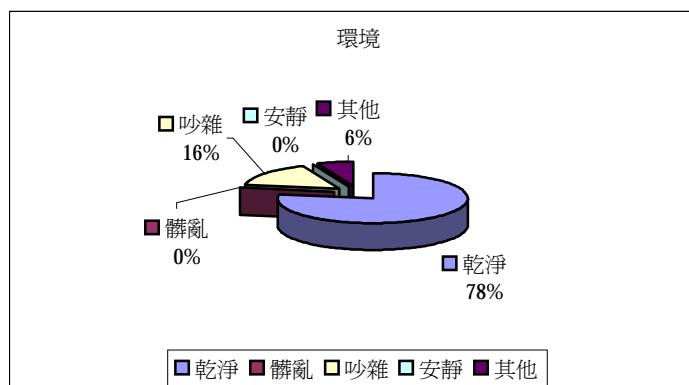


【圖三十】

D.環境

環境	早上
乾淨	62
髒亂	0
吵雜	13
安靜	0
其他	5

【表二十五】

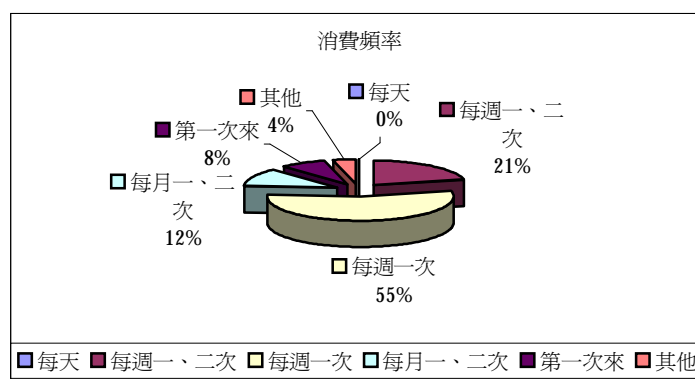


【圖三十一】

08.您來 85 度 C 消費的頻率？

消費頻率	早上
每天	0
每週一、二次	16
每週一次	41
每月一、二次	9
第一次來	6
其他	3

【表二十六】



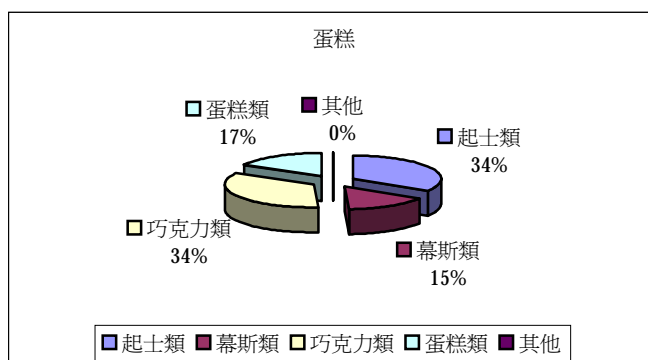
【圖三十二】

09.您最喜愛的產品是？

A.蛋糕

蛋糕	早上
起士類	20
幕斯類	9
巧克力類	20
蛋糕類	10
其他	0

【表二十七】

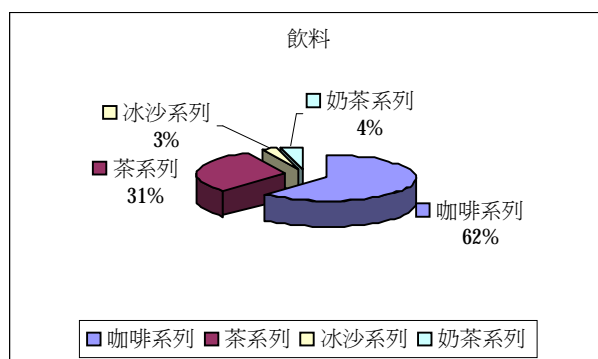


【圖三十三】

B.飲料

飲料	早上
咖啡系列	46
茶系列	23
冰沙系列	2
奶茶系列	3

【表二十八】

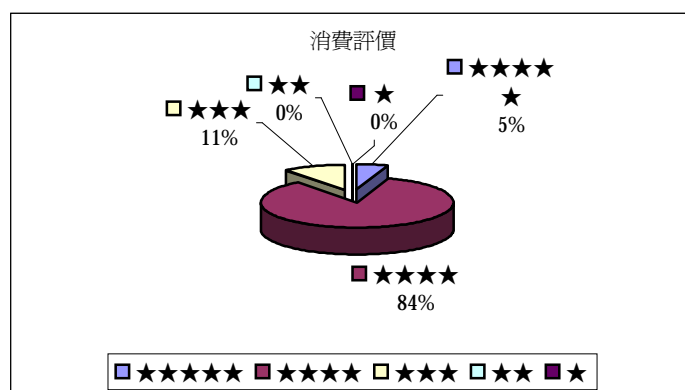


【圖三十四】

10.整體來說，如果請您為 85 度 C 打分數，您會給幾顆星？

消費評價	早上
★★★★★★	4
★★★★★	63
★★★★	8
★★★	0
★★	0

【表二十九】



【圖三十五】

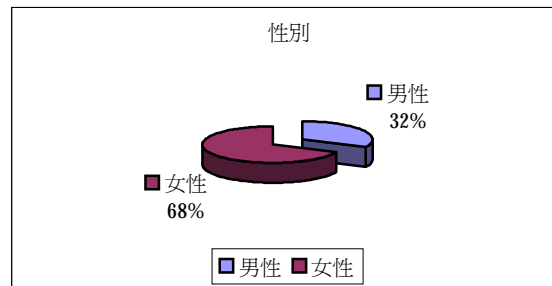
總結：早上顧客的反應大體上與整體結果相去不遠，僅在消費頻率方面，早上顧客之消費每週一次的比例偏高。

三.下午施測結果如下：

01.您的性別？

性別	下午
男性	24
女性	51

【表三十】

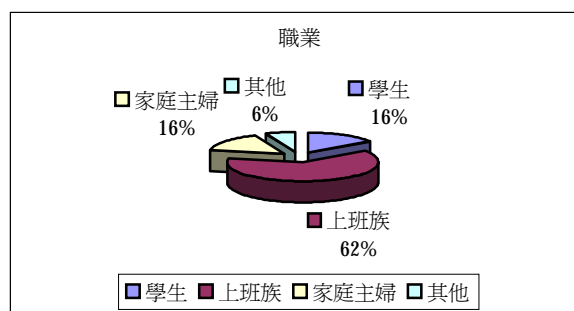


【圖三十六】

02.您的職業？

職業	下午
學生	12
上班族	48
家庭主婦	12
其他	5

【表三十一】

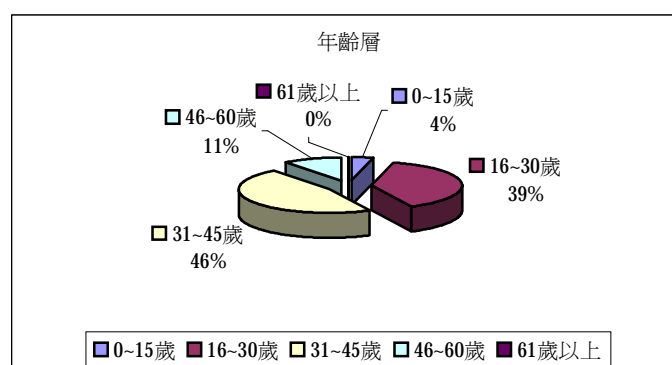


【圖三十七】

03.您的年齡層？

年齡層	下午
0~15 歲	3
16~30 歲	29
31~45 歲	35
46~60 歲	8
61 歲以上	0

【表三十二】

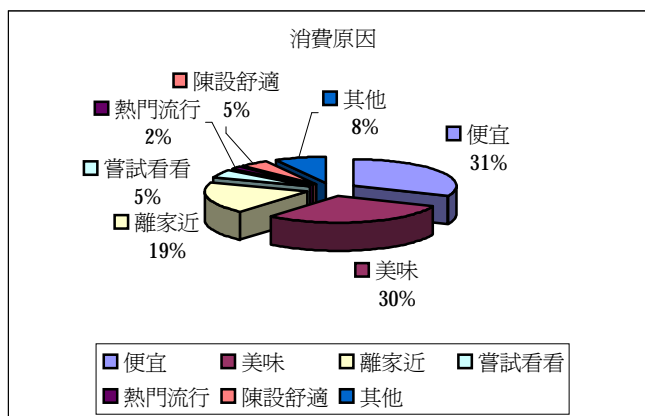


【圖三十八】

04.您為什麼來 85 度 C 消費？

消費原因	下午
便宜	39
美味	37
離家近	24
嘗試看看	6
熱門流行	2
陳設舒適	6
其他	10

【表三十三】

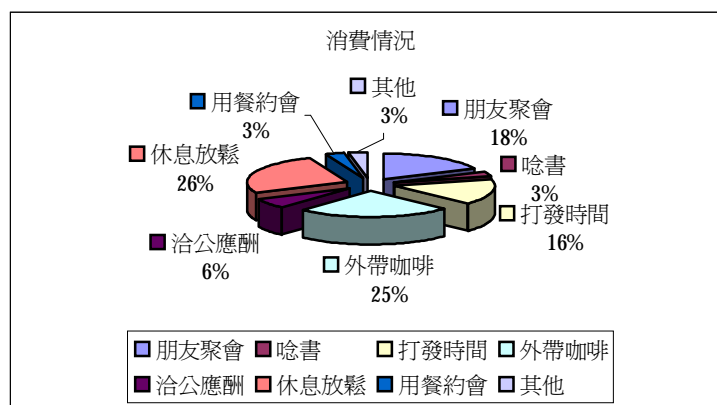


【圖三十九】

05.您什麼樣的情況會到 85 度 C？

消費情況	下午
朋友聚會	18
唸書	3
打發時間	16
外帶咖啡	25
洽公應酬	6
休息放鬆	26
用餐約會	3
其他	3

【表三十四】

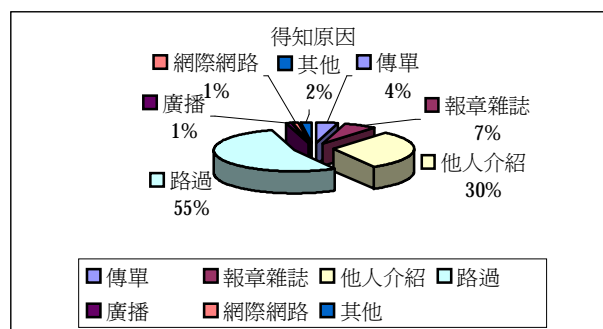


【圖四十】

06.您如何得知 85 度 C？

得知原因	下午
傳單	4
報章雜誌	6
他人介紹	27
路過	48
廣播	1
網際網路	1
其他	2

【表三十五】



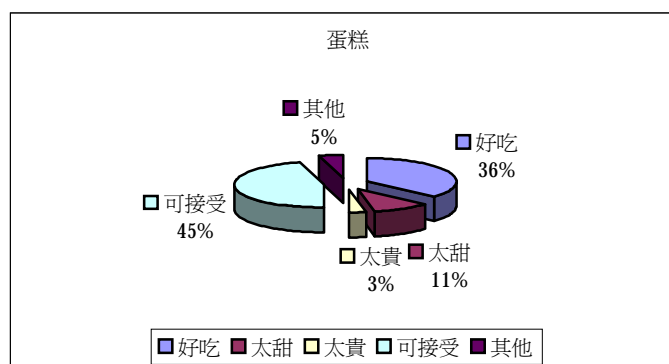
【圖四十一】

07.您對 85 度 C 的評價為何？

A.蛋糕

蛋糕	下午
好吃	24
太甜	7
太貴	2
可接受	30
其他	3

【表三十六】

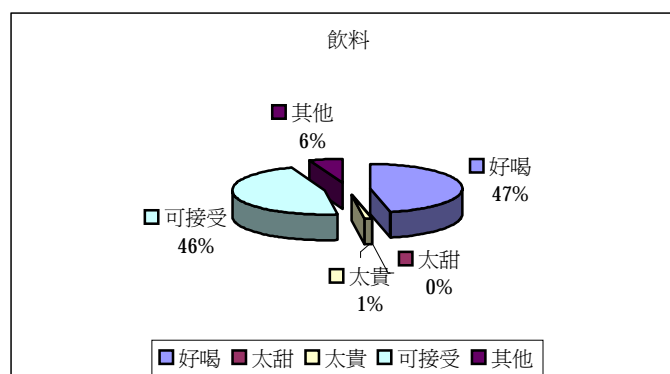


【圖四十二】

B.飲料

飲料	下午
好喝	31
太甜	0
太貴	1
可接受	31
其他	4

【表三十七】

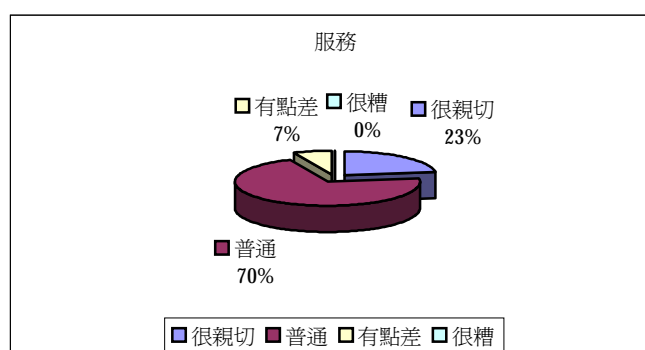


【圖四十三】

C.服務

服務	下午
很親切	17
普通	53
有點差	5
很糟	0

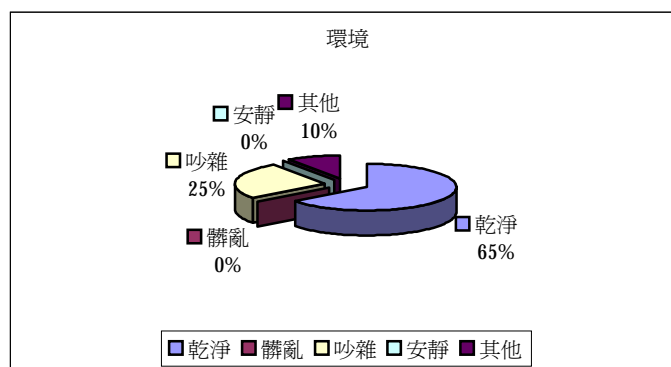
【表三十八】



【圖四十四】

D.環境

環境	下午
乾淨	46
髒亂	0
吵雜	18
安靜	0
其他	7

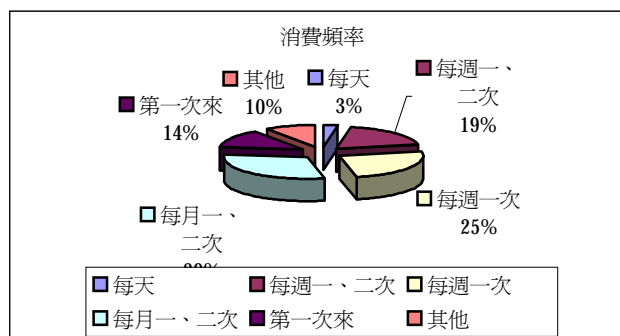


【表三十九】

【圖四十五】

08.您來 85 度 C 消費的頻率？

消費頻率	下午
每天	2
每週一、二次	14
每週一次	18
每月一、二次	22
第一次來	10
其他	7



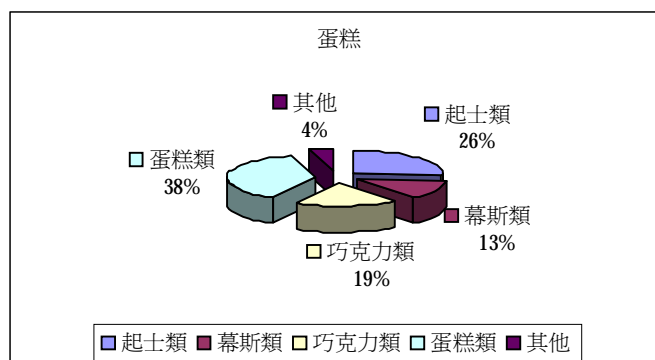
【表四十】

【圖四十六】

09.您最喜愛的產品是？

A.蛋糕

蛋糕	下午
起士類	18
幕斯類	9
巧克力類	13
蛋糕類	26
其他	3



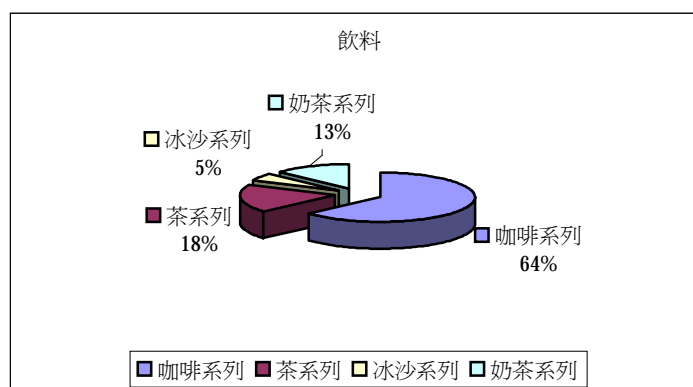
【表四十一】

【圖四十七】

B.飲料

飲料	下午
咖啡系列	49
茶系列	14
冰沙系列	4
奶茶系列	10

【表四十二】

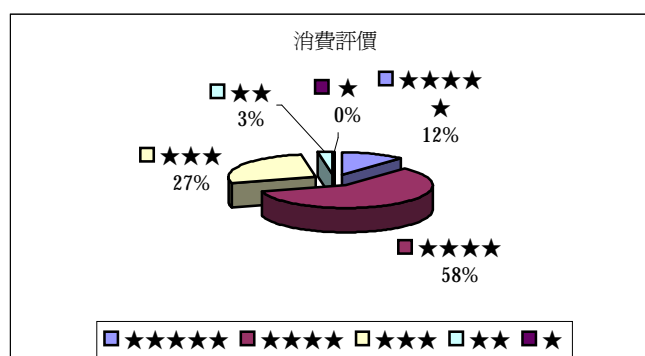


【圖四十八】

10.整體來說，如果請您為 85 度 C 打分數，您會給幾顆星？

消費評價	下午
★★★★★	9
★★★★★	44
★★★★	20
★★★	2
★	0

【表四十三】



【圖四十九】

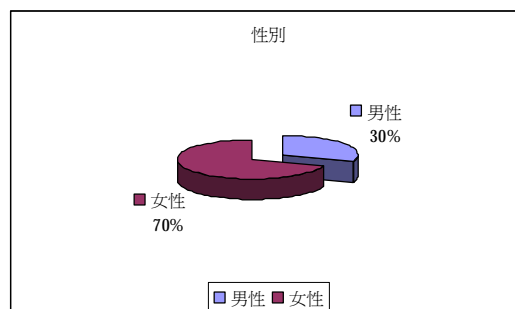
總結：下午顧客的反應大體上與整體結果相去不遠，僅於消費原因方面下午的消費者較傾向於價錢因素。

四、晚上施測的分析

01. 您的性別？

性別	晚上
男性	23
女性	53

【表四十四】

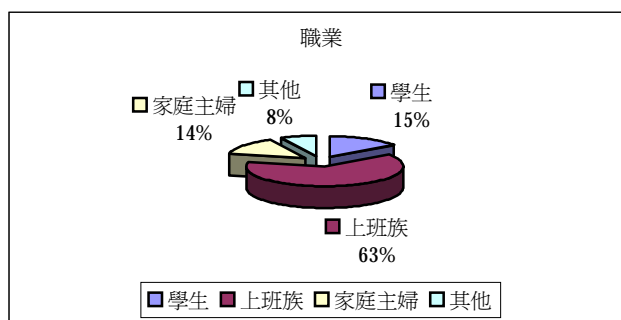


【圖五十】

02. 您的職業？

職業	晚上
學生	12
上班族	50
家庭主婦	11
其他	6

【表四十五】

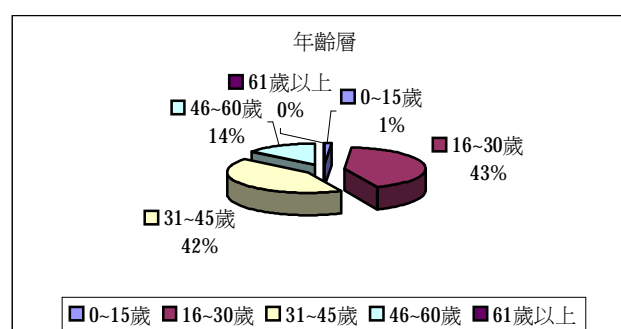


【圖五十一】

03. 您的年齡層？

年齡層	晚上
0~15 歲	1
16~30 歲	32
31~45 歲	32
46~60 歲	11
61 歲以上	0

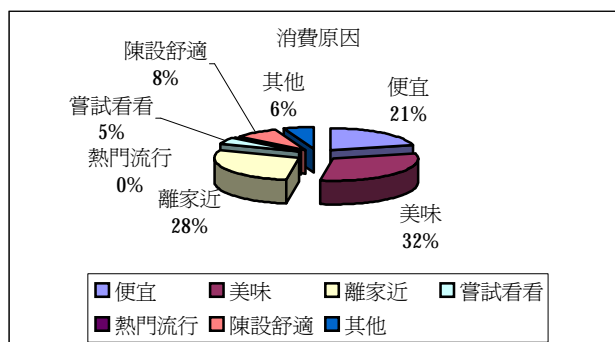
【表四十六】



【圖五十二】

04.您為什麼來 85 度 C 消費？

消費原因	晚上
便宜	29
美味	42
離家近	38
嘗試看看	7
熱門流行	0
陳設舒適	11
其他	8

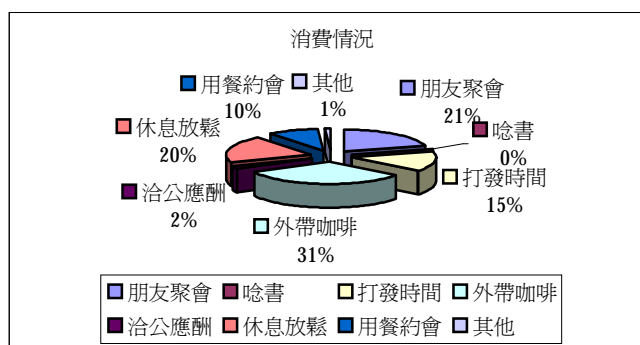


【表四十七】

【圖五十三】

05.您什麼樣的情況會到 85 度 C？

消費情況	晚上
朋友聚會	21
唸書	0
打發時間	15
外帶咖啡	32
洽公應酬	2
休息放鬆	20
用餐約會	10
其他	1

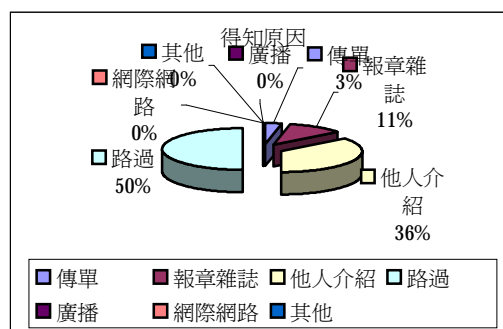


【表四十八】

【圖五十四】

06.您如何得知 85 度 C？

得知原因	晚上
傳單	3
報章雜誌	10
他人介紹	32
路過	45
廣播	0
網際網路	0
其他	0



【表四十九】

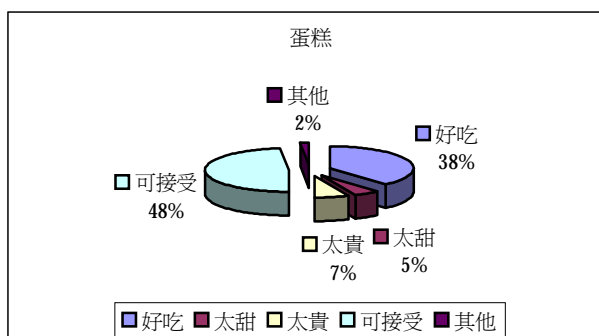
【圖五十五】

07.您對 85 度 C 的評價為何？

A.蛋糕

蛋糕	晚上
好吃	23
太甜	3
太貴	4
可接受	29
其他	1

【表五十】

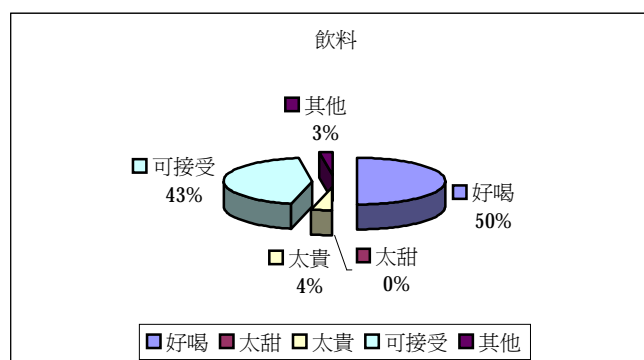


【圖五十六】

B.飲料

飲料	晚上
好喝	38
太甜	0
太貴	3
可接受	33
其他	2

【表五十一】

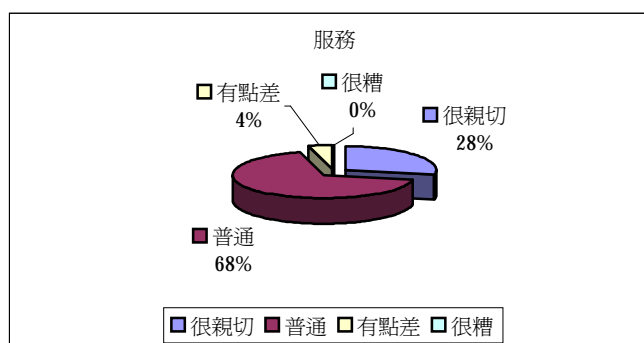


【圖五十七】

C.服務

服務	晚上
很親切	21
普通	50
有點差	3
很糟	0

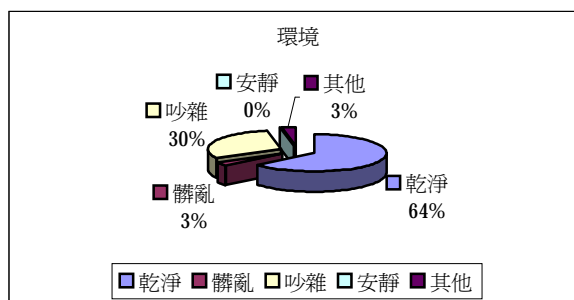
【表五十二】



【圖五十八】

D.環境

環境	晚上
乾淨	43
髒亂	2
吵雜	20
安靜	0
其他	2

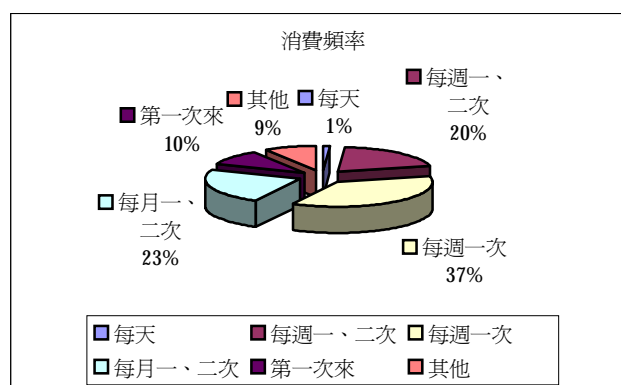


【表五十三】

【圖五十九】

08.您來 85 度 C 消費的頻率？

消費頻率	晚上
每天	1
每週一、二次	18
每週一次	33
每月一、二次	21
第一次來	9
其他	8



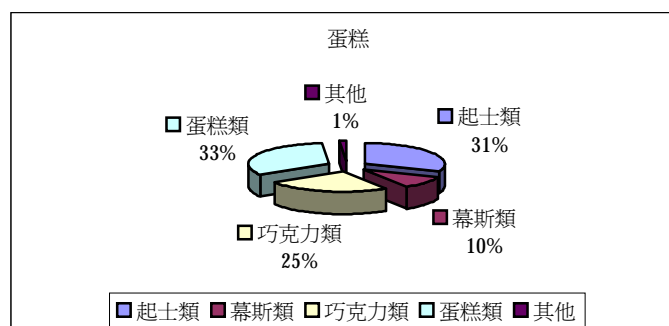
【表五十四】

【圖六十】

09.您最喜愛的產品是？

A.蛋糕

蛋糕	晚上
起士類	22
幕斯類	7
巧克力類	18
蛋糕類	23
其他	1



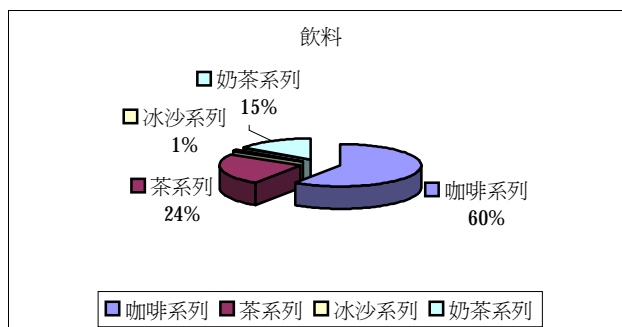
【表五十五】

【圖六十一】

B.飲料

飲料	晚上
咖啡系列	50
茶系列	20
冰沙系列	1
奶茶系列	13

【表五十六】

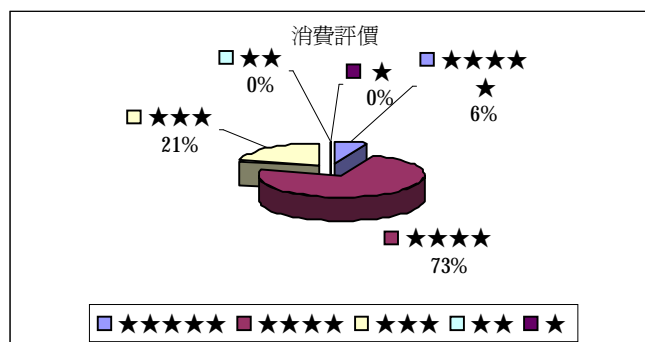


【圖六十二】

10.整體來說，如果請您為 85 度 C 打分數，您會給幾顆星？

消費評價	晚上
★★★★★	5
★★★★	58
★★★	17
★★	0
★	0

【表五十七】



【圖六十三】

總結：晚上顧客的反應大體上與整體結果相去不遠，僅在環境評價方面，晚上的消費者認為環境吵雜的比例較多。

六、問卷結論

依照問卷上的結果可知，85 度 C 的顧客之中女性佔多數，且大多是的消費產品為咖啡，許多人經過 85 度 C，聞到陣陣的咖啡香，吸引了他們的注意力，接著看著透明展示櫃裡的蛋糕，不知不覺的就點了一份蛋糕和一杯咖啡，如此攫取顧客目光的緣故，由此可見。

綜上所述，筆者以為一個成功的企業，應給予顧客一份「幸福感」，無論是品質、環境、服務等等，靠著「同樣產品，價格更低；相同價格，產品更好」的策略，使 85 度 C 在台灣市場裡，站穩一席之地。85 度 C 透過商品的標準化、品牌的建立、產品的多樣化及消費的忠誠度，讓顧客想到低價高品質的蛋糕飲料享受，就

會考慮 85 度 C，這樣多元且複合的策略使得同樣身處在激烈連鎖戰場的 85 度 C，可以獲取一塊長期性生存的市場地位，不僅抓住原有的客源，吸引其他的消費者，也以對其產品的忠誠，讓 85 度 C 站上國際舞台。

參●結論

一. 消費經濟實惠無負擔

85 度 C 創業的源頭在於即使平價也能嘗到高品質的咖啡和蛋糕，讓顧客於朋友聚會、洽公應酬，甚至是休息放鬆時，能有一杯香濃郁的咖啡及精緻可口的蛋糕相伴，傳遞給顧客一份評價也能享有五星級班的產品及服務，85 度 C 的這份理念，使它成為下午茶消費的不二人選。

二. 研發創新多選擇

創新需要好的人才、好的主意、一流的設備等不同領域的資源，而 85 度 C 擁有能夠節不同領域間的關鍵人物與資源，補足較弱的部份，造就創新，從既有的遊戲規則中跳脫而出，跨界激盪，給予消費者多種不同選擇，也是這種創意思考，開啓其成功的致勝關鍵。

莫伯尼曾提出四個打破既有市場固有疆界創新的方法，分別為創造新環境，及重心思索，進而塑造市場樣貌；不陷入標竿陷阱；找到消費者的需要，以其滿足為目標；以低成本創造區隔，85 度 C 綜合以上成功的因素，精益求精，帶給顧客更多樣化的選擇。

根據與四大名廚之一的鄭吉隆師父訪談過後了解，在產品上雖求新求變，但對於此商品的未來性卻更加注意，因此即使有新商品推出，但若在三日內未有可觀的未來性，及立即下架，繼續研發或是捨棄，隨時了解顧客的喜愛，給予豐富多元的選擇。

三. 合乎大眾口味的茶飲及糕餅

一家店的餐飲是否能吸引顧客前來消費，「口味」是影響其成敗的關鍵因素，85 度 C 對此方向一再的研發，使用上等的材料、高科技的設備，完成合乎大眾口味的商品，此經驗是由長期的市場調查所了解和消費者的肯定，精心調製出最合乎國人消費的飲料及蛋糕，擁有數十多種口味的飲料及近百種蛋糕做選擇，目的就是滿足每一位消費者嚴格的需求，讓每一位顧客不會興致而起，敗興而歸。

在近一次的中秋節當中，85 度 C 也順應市場主流，推出中秋月餅，成績卓然，又為此品牌創造另一巔峰，更進一步的加深顧客對 85 度 C 的信任，往國際舞台繼續發展。

四．具特色的經營模式

三角窗店面是 85 度 C 的致勝利器，在路的交叉口人群容易經過，來往的車潮都看的到，雖然這種黃金店面的租金較高，但相對的也省下了不少的廣告費用，在 85 度 C 裡傳出陣陣的咖啡香，蛋糕櫃裡的蛋糕清楚可見，口味特色也標示的很明瞭，更貼心的是，我們最在意的價錢，也清楚的寫在上面，讓路過的人不用覺得不好意思，就連年紀大的老婆婆也敢大方的進去店裡看蛋糕。店裡明亮、乾淨也是 85 度 C 的一大特色，餐飲業最忌諱的就是不衛生，但在這裡，你可以看到過程，當你點了一杯飲料，店員會馬上現做給你，這點特色給予顧客一個安全感，明亮的裝潢讓人感到舒服與安心，這種貼心的經營模式，讓很多人願意嘗試 85 度 C 的產品，當消費者想買蛋糕或咖啡時，也容易先想到 85 度 C。

五.服務的態度

不一定要是實體才是產品，服務也是一項無形的產品，在問卷結果的調查當中，有許多顧客對店家服務的態度覺得普普通通，但也有許多認為服務很親切、很好，85 度 C 在產品方面受到消費者正面的肯定是無庸置疑的；至於在服務品質上，筆者認為 85 度 C 的表現還能更好，雖然設計了明亮、舒適的店內裝潢，但人畢竟是感性的，店員親切溫暖的服務，在消費者的評價中佔有一席之地。從 85 度 C 對於產品的監持、品質的把關以及創新改變等態度來看，相信 85 度 C 在服務工作方面，也會努力改善，做到盡善盡美，沒有任何一事物是完美的，只有檢討反省並加強改進才是直得被肯定的。

六.放眼國際遠眺全球

85 度 C 王國在台灣地區非常的熱門，全台灣略有 200 家店，眼看市場逐漸飽和，今年開始向外擴張，計畫再澳洲雪梨開第一家海外分店，再來進駐美國加州，也是將蛋糕的半成品從台灣運送到海外，初期以前店後廠的方式經營。而後 85 度 C 的經營範圍不只限於國內，而是成為國際的連鎖品牌。

肆●引註資料

註一、社會科學研究法(上)(下)-社會關係取向。原著：賈德、史密斯、金德。
譯者：黃銘惇。桂冠圖書股份有限公司。2000 年 2 月

註二、研究方法與論文寫作。葉志誠、葉立誠。商鼎文化出版社。1999 年 10 月

註三、complete12 打造人氣咖啡店。傅瑋瓊。商周出版。2006 年 6 月

註四、擁抱知識系列 企業國際化-全球行銷寶典。許長田。書泉出版社。2002 年 4 月

註五、經營管理系列 006 連鎖加盟餐飲店成功要訣。作者：宇井義行。譯者：陳春久。中國生產力中心。2002 年 2 月

註六、定價策略。陳振遠。書泉出版社。1991 年 6 月

註七、EMBA。吳衛剛...等。海鵠出版社。2006 年 5 月

註八、85 度 C 咖啡蛋糕烘培專賣店。

註九、台北市政府 全國電子地圖。gis.nat.gov.tw

● 補充資料 問卷

企業經營理念與消費者評價之研究~以 85 度 C 為例~

1. 您的性別？ A ☐男 B ☐女
2. 您的職業？ A ☐學生 B ☐上班族 C ☐家庭主婦 D ☐其他_____
3. 您的年齡層？ A ☐0~15 歲 B ☐16~30 歲 C ☐31~45 歲 D ☐46~60 歲
E ☐61 歲以上
4. 您為什麼來 85 度 C 消費？(複選) A ☐便宜 B ☐美味 C ☐離家近 D ☐沒吃過，想嚐嚐看 E ☐熱門流行 F ☐店內設施舒適 G ☐其他_____
5. 您什麼樣的情況會到 85 度 C？ A ☐朋友聚會 B ☐唸書 C ☐打發時間 D ☐外帶咖啡 F ☐洽公應酬 G ☐休息放鬆 H ☐用餐約會 I ☐其他_____
6. 您如何得知 85 度 C？ A ☐傳單 B ☐報章雜誌 C ☐他人介紹 D ☐路過 E ☐廣播 F ☐網際網路 G ☐其他_____
7. 您對 85 度 C 的評價為何？
u 產品-蛋糕 A ☐好吃 B ☐太甜 C ☐太貴 D ☐可接受 E ☐其他_____
-飲料 A ☐好喝 B ☐太甜 C ☐太貴 D ☐可接受 E ☐其他_____
u 服務 A ☐很親切 B ☐普通 C ☐有點差 D ☐很糟
u 環境 A ☐乾淨 B ☐髒亂 C ☐吵雜 D ☐安靜 E ☐其他_____
8. 您來 85 度 C 消費的頻率？ A ☐每天 B ☐每週三次以上 C ☐每週一次
D ☐每月一、二次 E ☐第一次來 F ☐其他_____
9. 您最喜愛的產品是？
u 蛋糕 A ☐起士類 B ☐慕斯類 C ☐巧克力類 D ☐蛋糕類 E ☐其他類
u 飲料 A ☐咖啡系列 B ☐茶系列 C ☐冰沙系列 D ☐奶茶系列
10. 整體來說，如果請您為 85 度 C 打分數，您會給幾顆星？(最多五顆，最少一顆)
A ☐★★★★★
B ☐★★★★★
C ☐★★★★★
D ☐★★★
E ☐★★
F ☐★

謝謝您的合作！！