



商業計劃書

組長：嚴雪婷 3B

組員：黎嘉茵 3B

郭思雅 3B

林曉婷 3A

蔡焯萍 3A

李綺琳 3A

目錄

1.店鋪簡介

- 1.1 公司理念及市民
- 1.2 創業目的
- 1.3 店鋪 LOGO 設計
- 1.4 員工服裝
- 1.5 桌子及椅子設計圖
- 1.6 營業時間時段，分析
- 1.7 服務流程

2.搜集資料途徑

- 2.1 實地考察
 - 2.1.1 考察目的
- 2.2 問卷調查
 - 2.2.1 問卷調查式樣
 - 2.2.2 問卷調查結果及分析

3.消費者心理分析

4.營銷計劃 4P

- 4.1 產品 (PRODUCT)
 - 4.1.1 櫻花草莓牛奶
 - 4.1.2 低脂提拉米蘇
- 4.2 價格 (PRICE)
 - 4.2.1 餐單
- 4.3 地方 (PLACE)
- 4.4 宣傳 (PROMOTION)
 - 4.4.1 吸引顧客及宣傳產品方法
 - 4.4.2 會員卡
 - 4.4.3 優惠券
 - 4.4.4 網站

4.4.5 海報

5.4Cs 營銷理論

5.1 簡介

5.2 營銷策略內容 4C

6.強弱機危綜合分析法(SWOT)

6.1 優勢 (Strengths)

6.2 弱勢 (Weaknesses)

6.3 機會 (Opportunities)

6.4 威脅 (Threat)

7.招聘

7.1 招聘途徑

7.2 招聘職位

7.3 招聘預算

7.4 招聘流程

7.5 個人資料表樣本

7.6 員工上班時間表

8.危機處理

9.事物業牌照申請書

店舖簡介

公司的理念及使命

願景：

糖櫻蓮力求成為一件廣為人知的甜品店，為顧客帶來歡樂以及味覺上的享受。
做到在客人吃完我們的甜品後臉上能掛滿幸福。

使命：

糖櫻蓮力致為顧客締造一試難忘的特色甜品，同時提倡健康飲食，在享受甜品的樂趣和美味的同時也能擁有健康的身體。另外，我們也致力提供高水準的食物素質和衛生的製作過程。我們也是不斷推陳出新，務求製造更多美味的甜品。

核心價值：健康甜品

特色甜品

重視甜品外觀以及味道

衛生第一

糖：為大家帶來甜蜜的感覺

櫻：甜品就如蓮花般璀璨漂亮

蓮：通過我們的甜品與不同國家的甜品文化連接起來

創業目的

糖櫻蓮是由 6 位對甜品充滿憧憬的學生所創辦，在香港，若要找一份與自己夢想相約的工作，無疑是一件難事，那麼倒不如自己創出自己的事業，向我們的夢想踏進一步，創業能把我們想像出的理念及想法帶到現實中，實現夢想。

現代社會中，負面能量圍繞著我們，‘不可能的’ ‘我做什麼都不行的’ 人們常常把這些說話掛在口邊，在嘗試之前已經放棄自己，什麼都不願意去嘗試。我們這 6 個年青人希望藉著自己創業，告訴他們，什麼事都是有可能的！為他們帶來正面思想，‘只要肯嘗試，就一定有希望！’

另外，本店也希望為消費者提供各式各樣的健康甜品，讓消費者享受甜品的時候，也能維持健康的身體。其次，本店也會提供一個舒適的環境給消費者，讓他們有一個新的娛樂地方，放鬆一下緊繃的身體，以及心靈。

店鋪 LOGO 設計



設計概念：

本店的 LOGO 採用了黑色和桃紅色作主題色，LOGO 也包含了很多櫻花，配合本店的店名。

員工服裝



設計意念：

紅色是暖色

服裝以紅色為主題，紅色給人帶來熱情的感覺，希望令顧客感受到我們熱情。

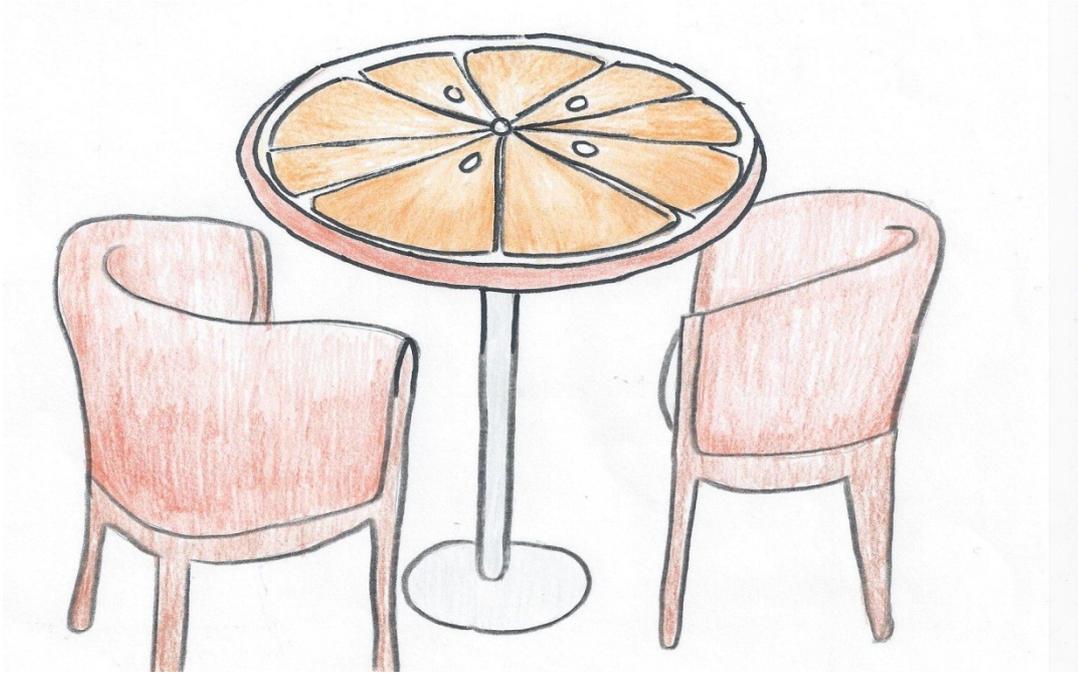
桌子及椅子設計圖

本店的食品主題是健康，所以在桌子方面也構思用水果來做主題。我們一共設計了三款水果的餐桌。本店的設計風格是以色彩繽紛為主題，桌子和椅子是以不同色彩為主並加上不同的水果圖案，我們希望能夠像水果一樣，給人甜蜜、幸福、活潑和開心的感覺，令顧客在品嚐甜品的時候，分外能獲得另一種享受。

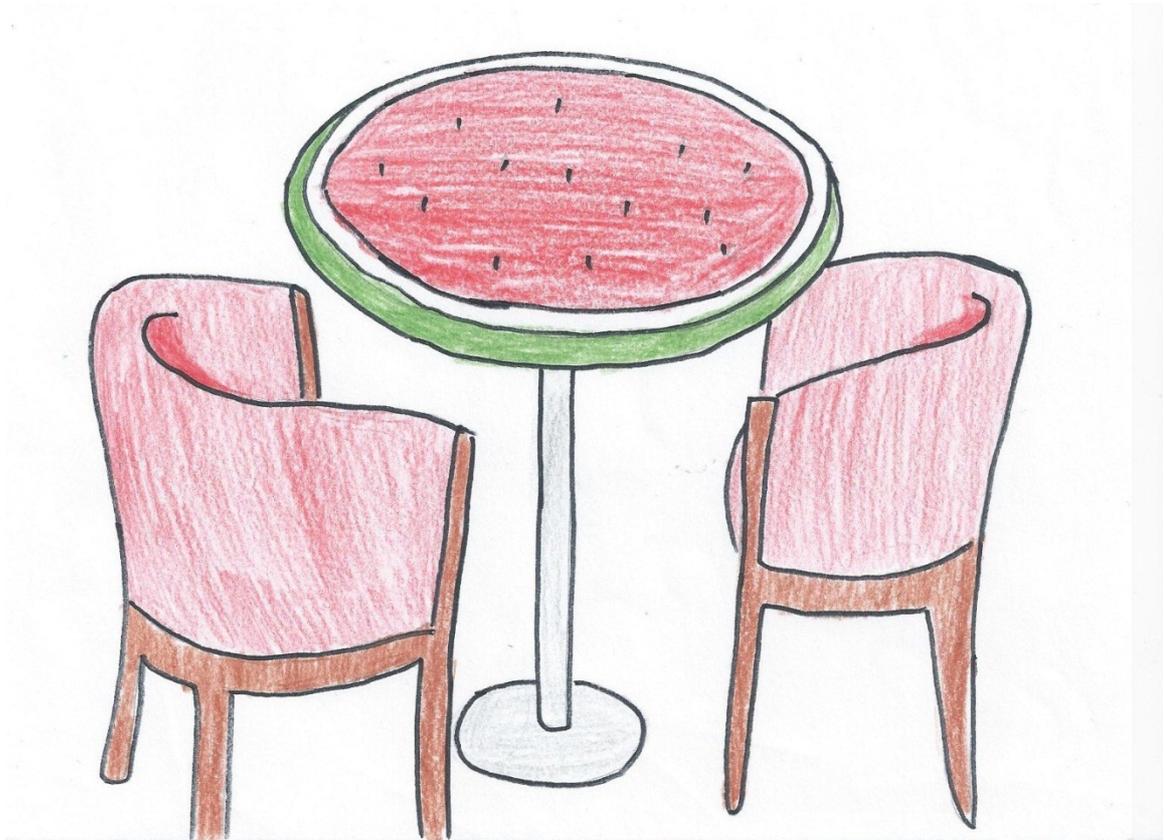
1. 奇異果



2. 橙



3. 西瓜



營業時間時段，分析

本店的營業時間為 11:30-21:30。本店的主要顧客對象為學生，有見及此，本店的營業時間比較晚，因為普遍學生的上學時間為 8:00-16:00，所以本店的營業時間會比較晚開始，可以節省成本。

另外，營業時間定在這麼晚，還有一個原因，就是現今的年輕人都習慣晚睡晚起，所以我們並不需要這麼早就開始營業。

服務流程

開始時，顧客先到本店的接待處，店員會為顧客分配好餐座，若當時沒有座位可以提供的話，客人則需要領取號碼牌，等待叫號碼后，就可入座。

餐桌會放置好餐牌供顧客選擇，顧客選定食物後，再叫店員前來下單，店員使用手寫的方法記錄一次客人所選的食物，然後再用電腦入單，賬單會列出顧客所選的食物，讓客人核實自己所選的食物，確保不會記錄錯了。

其後，店員會告訴廚房的廚師顧客所選的食物，廚師便會開始製造食物。食物完成後，會由店員送到顧客的餐桌，顧客可以品嚐到食物。

用餐後，顧客需要把與賬單相應的金額和賬單拿到收銀處，把金錢和賬單交給店員，店員會為顧客結帳。結帳後，顧客可選擇是需要否取回收據。

搜集資料途徑

實地考察

考察地點: 金滿堂甜品 Golden Hall Dessert (九龍灣牛頭角道 77 號淘大商場二期地下 G201 號舖)

日期:2013 年 2 月 3 日

集合時間:3:00PM

解散時間:4:00PM



考察的項目：

1. 員工:

-共 4 名侍應

-服務態度：一般

(坐在外面的話，很難才叫到他們來下單)

2. 店鋪餐檯:

-鋪內：12 張桌子

24 張椅子

-鋪外：11 張桌子

27 張椅子

-桌子和椅子都會因應客人的數量而移動

3. 店鋪設計：

-廚房半開放式

-分為內外兩區

4. 食品：

-上菜平均需時 6 分鐘

-甜品有中西式及冷暖

-共有 48 款甜品 (其中的雪糕可轉成 6 款不同的口味)



考察目的

是次的實地考察，目的是了解現時的甜品店的運作、和提供的產品。

經過考察后，發現我們考察的店鋪（金滿堂甜品）雖然開在人流不太多的地方，但是店鋪的顧客數量還是不少。經過考察，我們得悉導致該店鋪顧客數量增加的原因，是因為它鄰近的一條街，有很多餐廳、快餐店，還有壽司店。但是就沒有甜品店，以導致金滿堂甜品是該地方唯一一間甜品店，所有想吃甜品的顧客，因為沒有其他的店鋪選擇，就會選擇金滿堂甜品店了。以上資料反映，店鋪鄰近的商店種類對於店鋪的客源數量是很重要的，如果鄰近有與本店相似的店鋪的話，就會加劇了本店的市場競爭情況，所以在考慮開鋪時，應將鄰近店鋪的類型作為一個考慮因素。

另外，雖然我們考察時，天氣頗冷的，氣候尚未踏入春天，但我們 8 個人當中，有 7 個都是選擇冷的甜品，其中還有 3 個選擇刨冰。從以上情況可見，就算不是夏天，顧客對於冷的甜品也有一定的需求，這提醒了本店就算不在夏天，在構思甜品款式是，也可以推出一些冷的甜品款式。

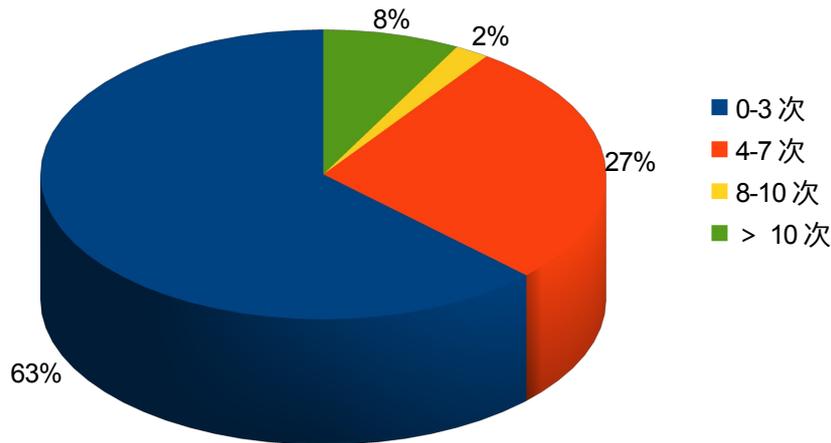
店鋪採用半開放式，雖然坐在外面，空氣比較流通，但由於侍應多數留在店內的室內部份工作，如收錢、用電腦下單、吩咐廚房煮甜品。所以會比較少時間逗留在外面，因此，如果坐在外面的話，會很難叫侍應，這會給顧客留下一個壞印象。從以上資料，在構思店鋪時，應考慮人手的分配，為顧客提供周全的服務。

問卷調查

你好，我們是寧波第二中學的中三學生。我們正在進行一個問卷調查，此問卷是關於創立一間甜品店，是作為專題研習科專題研究報告之用。是次問卷調查將探討人們對甜品的取向。請據實回答問卷內的問題，在適當的空格內加ū。請不要與他人討論以下內容，本調查以不記名的方式進行，問卷資料經分析整理後，只會作研習之參考，不會對外公佈。希望你可以花一些時間去完成這份問卷。謝謝！

1. 你平均每月進食甜品次數?
 0-3 次 4-7 次 8-10 次 > 10 次
2. 你平均每月進食甜品所花費的金額?
 \$100 以下 \$100- \$200 \$201-\$300 \$300 以上
3. 你喜歡甜品的程度?
 十分喜歡 喜歡 一般 不喜歡 十分不喜歡
4. 你喜歡吃什麼類型的甜品?
 中式 西式 日式 英式 法式 其他:_____
5. 你選擇甜品時會考慮什麼因素?
 外觀 營養價值 味道 價錢 其他:_____
6. 你進食甜品的原因?
 純粹喜愛 受甜品外觀吸引 新鮮感 其他:_____
7. 你多數會與多少人進食甜品?
 1-2 人 3-4 人 5-6 人 >6 人
8. 你認為甜品健康嗎?
 健康 不健康
9. 你能接受甜品的價錢範圍?
 \$25 以下 \$25-\$35 \$35-\$45 \$45-\$55 \$55-\$65 \$65 以上
10. 你較喜歡冷/熱的甜品?
 冷 熱
11. 性別:
 男 女
12. 年齡:
 10 歲-15 歲 16 歲-20 歲 21 歲-25 歲 26 歲-35 歲
 36 歲-45 歲 46 歲以上

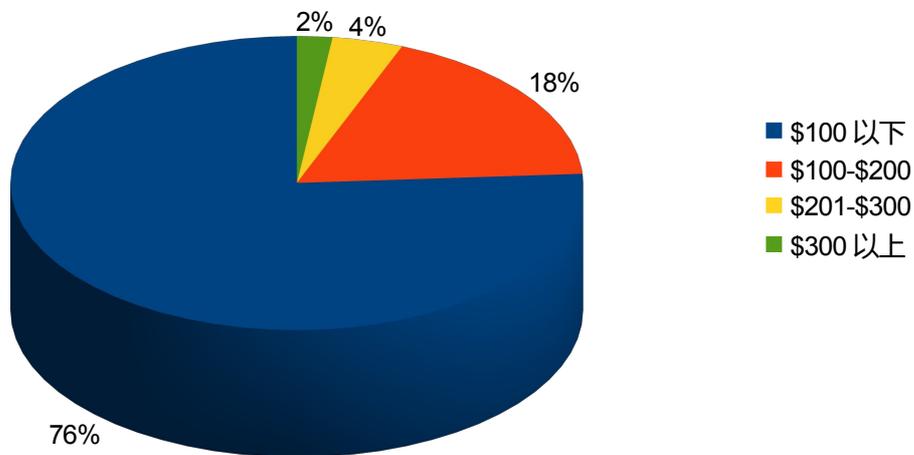
平均每月進食甜品次數



問卷分析

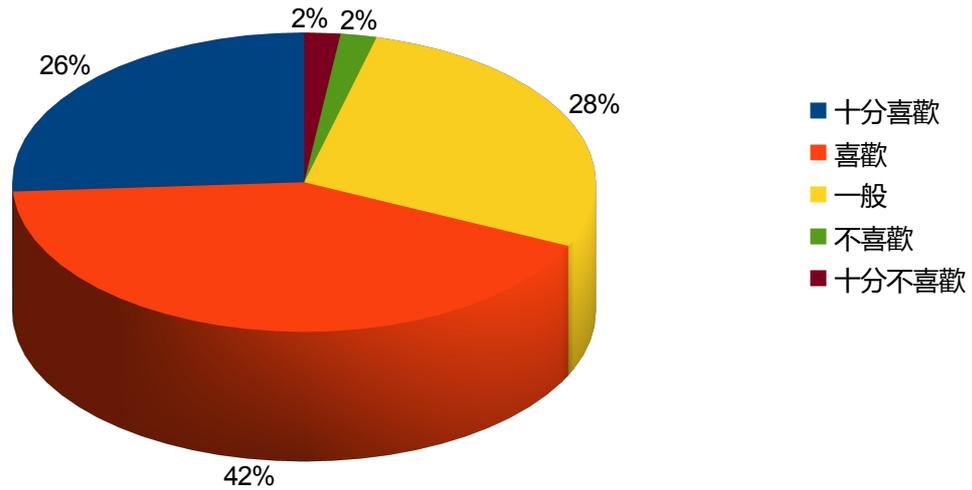
1.從上面的圓形圖可見，大多受訪者平均每個月進食甜品的次數位 0-3 次，可見，甜品尚未成為大多數人的生活必須品，所以，創立甜品鋪面對著其中一個危機，就是顧客需求量並不足夠，因此，糖櫻蓮應多推出創新的甜品款式，吸引大眾。

平均每月進食甜品所花的金額



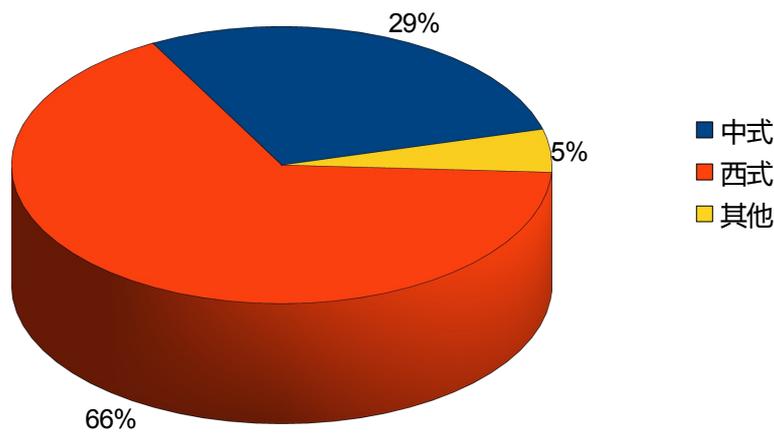
2.以上圓形圖顯示，大多受訪者平均每個月進食甜品所花的金額大概在\$100 以下，可見，人們消費在甜品上的金錢并不大，以致到本店在為甜品定價的時候，也不會定太高，因為這樣會降低消費者購買的慾望。

喜歡甜品的程度



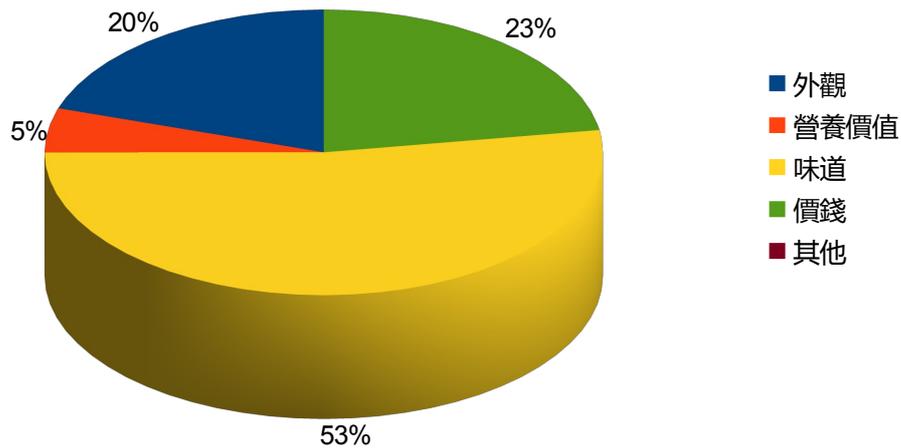
3.從上圖可見，大多受訪者喜歡甜品的程度是「喜歡」，所以我們可以知道，甜品是受大眾歡迎的。

喜歡吃什麼類型的甜品



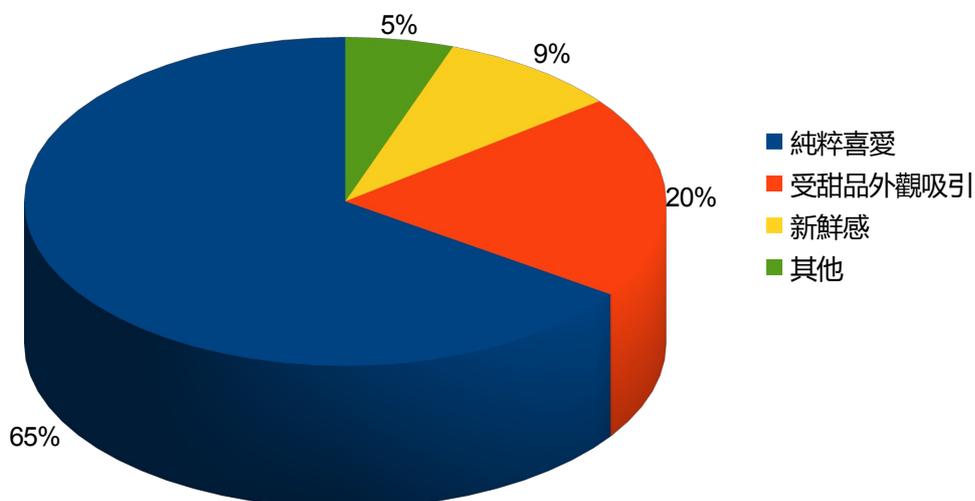
4.從上圖可見，大多受訪者都喜歡西式的甜品，所以本店在構思甜品款式的時候，可多設計一些西式甜品。

選擇甜品時考慮的因素



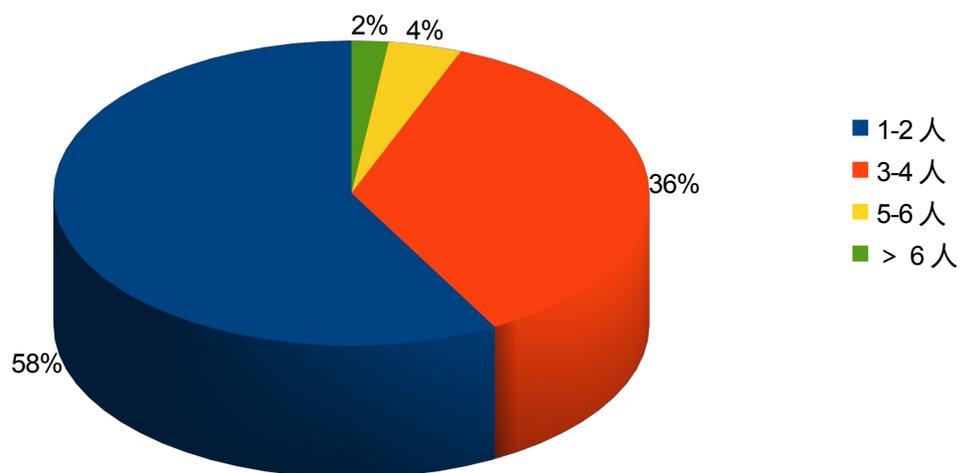
5.從上圖可見，受訪者在選擇甜品時考慮的因素大多是味道，而最少人選擇的則是營養價值。在味道方面，本店的宗旨是注重味道，所以本店相信本店的甜品必能吸引消費者。另外在營養價值方面，我們對問卷調查所得出的結果感到詫異，原來現在人們並不注重甜品的營養價值，正正如此，本店就必須推廣健康甜品，喚起人們對健康的注意。

進食甜品的原因



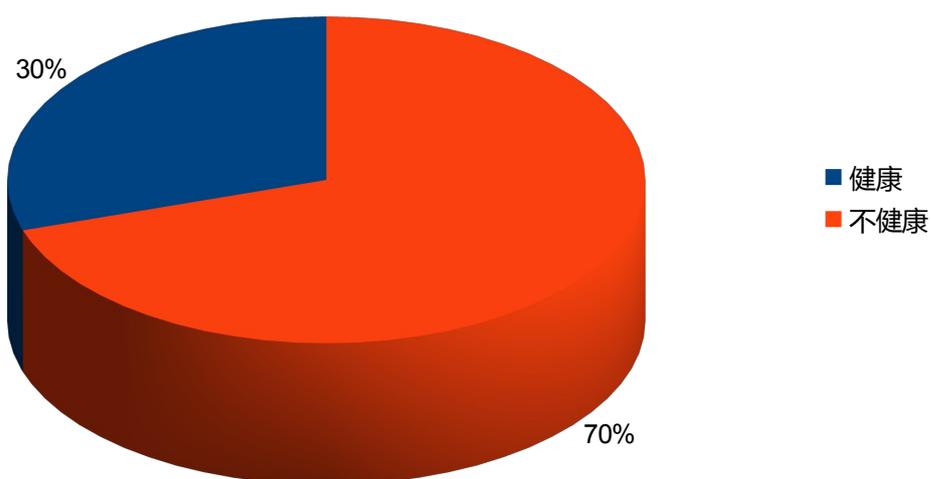
6.從上圖可見，受訪者進食甜品的原因大多數是純粹喜愛，所以在吸引顧客方面，必須要花點心思，例如是利用優惠來吸引顧客。

大多數與多少人一起進食甜品



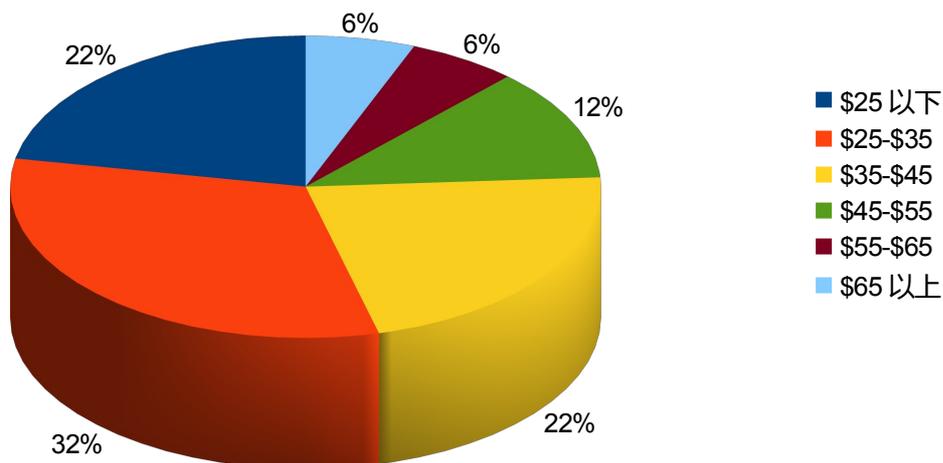
7.從上圖可見，受訪者大多數與 1-2 人一起進食甜品，所以在鋪內的桌椅擺放方面，可多擺放 2 人餐桌。

甜品是否健康



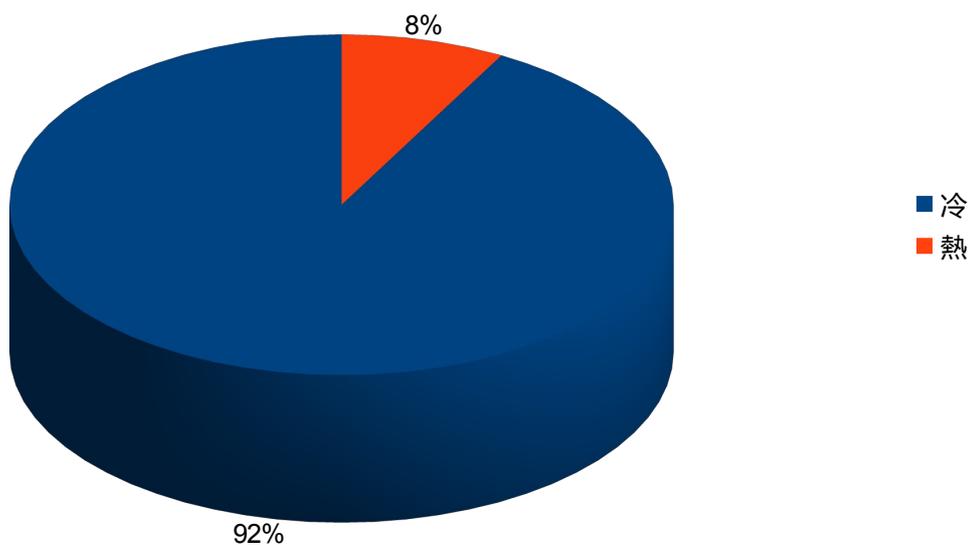
8.從上圖可見，受訪者大多認為甜品并不健康，本店就是要改變顧客對甜品舊有想法（不健康），所以本店將推出一系列的健康甜品。

能接受的甜品價錢範圍

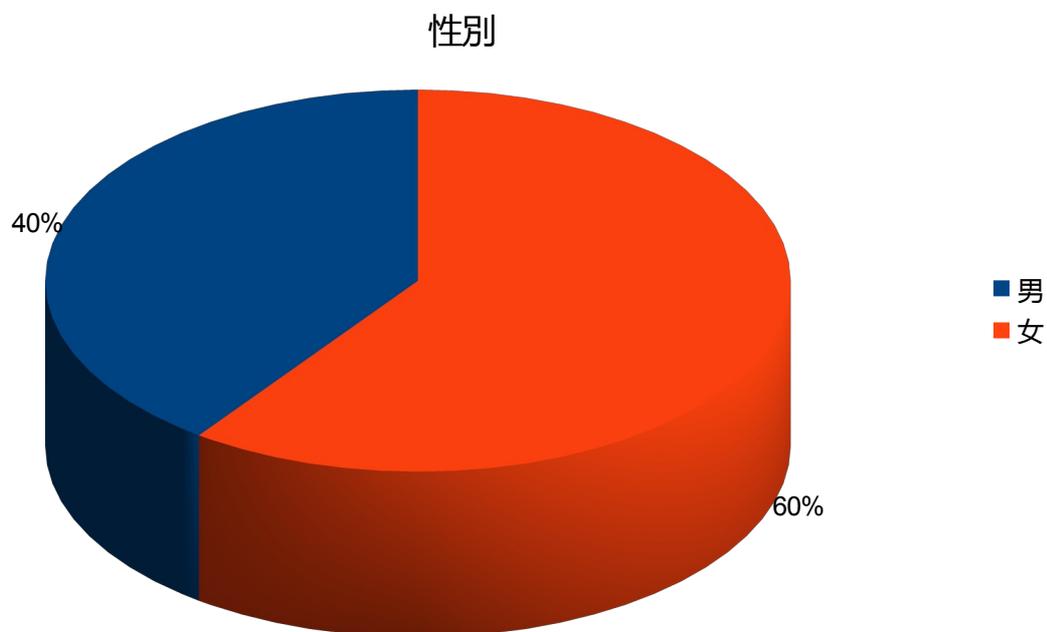


9.從上圖可見，大多受訪者能接受的甜品價錢範圍為\$25-\$35 內，本店的甜品定價將會用這些數據為參考作用。

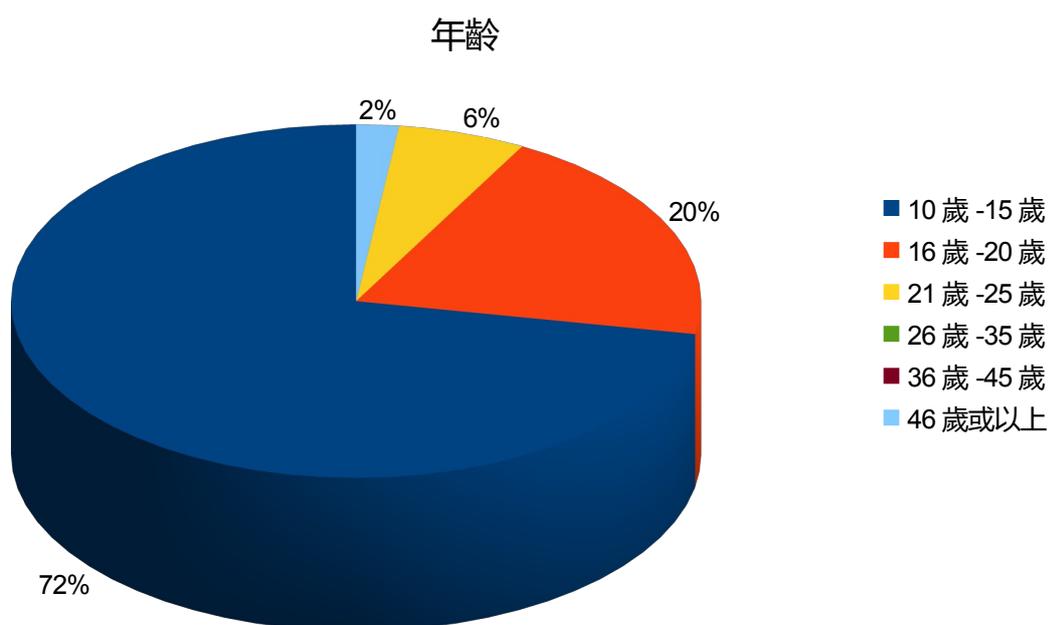
較喜歡冷或熱的甜品



10.從上圖可見，大多受訪者較喜歡冷的甜品，所以本店會推出較多冷的甜品。



11.從上圖可見，大多受訪者都是女性。



12.從上圖可見，大多受訪者的年齡為10歲至15歲之間。

人們為什麼光顧甜品店？

1. 餓

可推出分量較大的甜品，以滿足顧客需要

2. 需要一個環境娛樂或休息

提供雜誌給顧客，也可以安裝電視

人們為什麼不光顧甜品店？

1. 認為甜品不健康

推出以水果為主題的健康甜品 吸引顧客

2. 太過昂貴

推出優惠券吸引顧客

3. 甜品缺乏新鮮感

定期推出新款式的甜品，吸引顧客

營銷計劃-4P

是企業以顧客需要為出發點，根據經驗獲得顧客需求量以及購買力的信息、商業界的期望值，有計劃地組織各項經營活動，通過相互協調一致的產品策略、價格策略、渠道策略和促銷策略，為顧客提供滿意的商品和服務而實現企業目標的過程。

產品 (PRODUCT)

櫻花草莓牛奶

特點：主要成份為水果，對身體有很大的益處，而且加入了櫻花，在喝的時候還會有整整的櫻花香。

好處：草莓有維生素 C，有助消化，最適合飯後進食。當然，平時吃也沒有問題。另外，維生素還可以鞏固齒齦、清新口氣，潤喉的作用。

櫻花則有宣肺止咳的功效。其次，牛奶含有豐富的蛋白質、鈣質。可以從而調節體內鈣的代謝，維持血清鈣濃度，增進骨骼的鈣化，正好適合我們的主要顧客對象（學生）飲用，因為他們正處於青春期的，身體很需要鈣質。

售賣方式：可堂食，本店也會推出樽裝，方便顧客。



做法及所需材料：

所需材料：延漬櫻花：100g 2.牛奶：600ml 3.水：700ml 4.草莓：10 顆

做法：首先將 100g 櫻花和 10 顆草莓洗淨，然後往豆漿機內倒入牛奶、草莓和櫻花，再往豆漿機內倒入適量的水，之後裝好豆漿機,按米糊鍵，稍涼後放入蜂蜜更佳，有潤喉作用。

低脂提拉米蘇

特點：在市面上提拉米蘇很常見，但本店所售賣的是「低脂」的。

好處：這是一樣健康的甜品，因為這個甜品的甜味不是以砂糖製作的，而是以優素糖製作的，砂糖的熱量太高，所以我們不使用砂糖。砂糖易引起血管方面疾病，也會造成肥胖，而且糖尿病人也不能食用。為了讓糖尿病和



減肥者也能輕鬆享受甜食，市面上推出了所謂的低糖點心，都是採用天然優素糖製作，優素糖是由蔬菜、藍莓、海草等天然植物所提煉，很難被人體吸收，也不易形成脂肪造成肥胖。此外，優素糖的熱量是砂糖的一半，可直接取代砂糖

售賣方式：只限堂食，因為這款甜品的保鮮期太短。

所需材料:

-慕斯餡材料：

瑪斯卡彭起司-200 公克

原味優格-100 公克

蛋白-80 公克優素糖-40 公克

咖啡液材料：

優素糖-12 公克

水..... 12 公克

義大利濃縮咖啡..... 50 公克

咖啡酒..... 15 公克

組合材料：手指餅乾-2 條

防潮可可粉..... 適量

製作方法

首先,慕斯餡作法：第一,退冰後的瑪斯卡彭起司先拌軟，再和原味優格拌勻。第二,蛋白先打發後，再和優素糖打至濕性發泡。第三,將作法 1 和作法 2 的材料一起混合拌勻備用。

其次,咖啡液作法：第一,優素糖和水一同煮至糖完全溶化。第二,續加入義大利濃縮咖啡及咖啡酒拌勻備用 最後組合作法是將之前做好的慕斯餡放入模具（或碗、杯）中至三分滿，放入一塊沾了咖啡液的手指餅乾，再填入慕斯餡，再放入一塊沾了咖啡液的手指餅乾，最後在上面填滿慕斯後抹平。並放入冰箱中冷藏約 4 小時後，取出食用前再撒上一層防潮可可粉，放上草莓裝飾即可。

產品 (PRICE)

健康甜品推介

糖櫻蓮餐牌



奶香燕麥紅豆沙 \$15 椰汁黑米粥 \$23 酸奶水果雪糕 \$21



芝麻糊 \$18 雜果酸奶 \$28

精選甜品

糖櫻蓮餐牌



櫻花草莓牛奶 \$25 低脂提拉米蘇 \$35



冰淇淋水果鬆餅 \$30 羅漢果雪梨銀耳羹 \$30

地方 (PLACE)

店鋪位置

地產商: 恆業地產

銅鑼灣高士威道地鋪

店鋪位置: 位於住宅區及旺市中(近中央圖書館)

租金: \$1000/日

總面積: 約 450 平方呎



環境分析：

銅鑼灣區人頭湧湧，而且該鋪位鄰近中央圖書館，所以人流多，而且平常有很多學生及附近的住客逛街。維園年宵期間是行人必經之路及可於年宵期間通宵營業。

沒有什麼市場競爭壓力，附近只有大型的酒家，很少有與糖櫻蓮相同類型的甜品鋪。可見該區域缺乏像糖櫻蓮這類型的商鋪，這有利於我們甜品鋪的發展。

選擇該店鋪位置的原因:

我們經營店鋪糖櫻蓮的原因是現在香港越來越多人喜歡吃甜品，不同年齡階層的人都有，所以我們希望能藉此機會經營一間款式新潮並且迎合別人口味的甜品店。為了能夠吸引不同學生及高消費的甜品愛好者，我們選擇在人流較旺銅鑼灣地區經營店鋪。

宣傳 (PROMOTION)

1.吸引顧客

- ✓ 可推出會員卡：消費滿 100 元，就可申請會員卡，擁有會員卡的顧客可享有優惠。
(擁有會員可享有甜品九五折優惠)
- ✓ 推出積分卡：吸引顧客多次光臨。
- ✓ 開張首月，推出試食活動，因為本店的知名度不足，所以，希望藉這試食活動，讓更多人認識本店，吸引顧客再次光顧，並可以借此宣傳本店。

2.宣傳產品

- ✓ 可以為本店設立網站，提供最新的甜品款式的資料，讓人們瞭解本店的最新動向。
- ✓ 可在店內張貼甜品的宣傳海報，讓顧客知道本店各種甜品的特色和好處。

會員卡:



會員卡優惠:

---享有八五折

---逢星期二惠顧送雪糕一客(送完即止)

---作積分卡使用

優惠券

會在開張當天派發給市民，吸引市民光顧。



5元抵用券

原价消费满50元
可使用一张

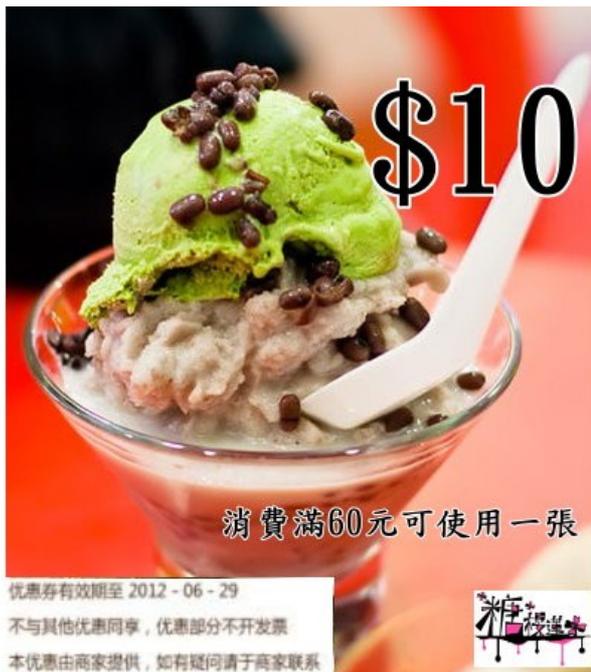
本券有效期至2012年5月10日至2012年6月30日止
 凭此券任意原价现金消费满50元可抵用5元
 本券仅限：成都新世界、富力、新丹、远东、伊哈丹、金牛嘉茂、王府井、万象城等使用
 本券不能兑换现金，不能抵作外送费，且复印无效
 本券请于点餐前出示，不与其他优惠同时使用



a white christmas treat.....

刷会员卡单笔消费满**88元**
即赠白雪黑糯米一份

活动时间：2012年12月1日-2012年12月31日
白雪黑糯米兑换有效期至2013年1月31日



\$10

消费满60元可使用一张

优惠券有效期至 2012 - 06 - 29
不与其他优惠同享，优惠部分不开发票
本优惠由商家提供，如有疑问请于商家联系



買五送一
(只限同價錢)

优惠券有效期至 2012 - 06 - 29
不与其他优惠同享，优惠部分不开发票
本优惠由商家提供，如有疑问请于商家联系



- ▶ 首頁
- ▶ 甜品款式
- ▶ 聯絡我們

首頁

創業目的:

糖櫻蓮是由 6 位對甜品充滿憧憬的學生創辦。在香港，若要找自己的夢想相約的工作，無疑是一難事，那麼倒不如自己創出自己的事業，向我們的夢想踏進一步，創業能把我們想像的理念及想法帶到現實中，實現夢想。

現代社會中，負面能量繞我們，‘不可能的’、‘我甚麼都不行的’人們常常把這些說話掛在口邊，在嘗試之前已經放棄自己，甚麼都不願意去嘗試。我們 6 位年青人希望藉著自己創業，告訴他們，甚麼事都有可能的！為他們帶來正面的思想，‘只要肯嘗試，就一定有希望’！

另外，本店也希望為消費者提供各式各樣的健康甜品，讓消費者享受甜品時，也能維持健康的身體。其次，本店也提供一個舒適的環境給消費者，讓他們有一個新的娛樂地方，放鬆一下緊繃的

連絡方式:

公司地址:
銅鑼灣高士威道地舖

電話: (852) 35921124.
傳真: (852) 39954218.
電子郵件: tongyingling@hotmail.com

海報



糖櫻蓮

新店開業 買二送一！！

4Cs 營銷理論

簡介

4C 分別指 Customer(顧客)、Cost(成本)、Convenience(便利)和 Communication(溝通)。

Customer (顧客)

指顧客的需求。必須首先了解和研究顧客，根據顧客的需求來提供產品。同時，企業提供的不僅僅是產品和服務，更重要的是由此產生的客戶價值 (Customer Value)。

Cost(成本)

瞭解消費者滿足自己對該事物的需求及慾望能付出的價錢，這涉及商品的定價，定價時不要注重利益，要先瞭解消費者對該事物可付出的成本。

Convenience(便利)

由於顧客在購買商品時，總希望把有關成本包括貨幣、時間、精神和體力等降到最低限度，以使自己得到最大限度的滿足，因此，零售企業必須考慮顧客為滿足需求而願意支付的“顧客總成本”。努力降低顧客購買的總成本，如降低商品進價成本從而降低商品價格，以減少顧客的貨幣成本。也要努力提高工作效率，儘可能減少顧客的時間支出，節約顧客的購買時間；通過多種渠道向顧客提供詳盡的信息、為顧客提供良好的售後服務，減少顧客精神和體力的耗費。

Communication(溝通)

企業應通過同顧客進行積極有效的雙向溝通，建立基於共同利益的新型企業/顧客關係。這不再是企業單向的促銷和勸導顧客，而是在雙方的溝通中找到能同時實現各自目標的途徑。

4C 策略內容

一、Customer (顧客)

本店的顧客主要對象是學生，而本店將會提供一個舒適的場所供他們放鬆一下，減輕他們在學習上的壓力。另外，本店的宗旨在於健康飲食，因此，我們會推出一些較健康的甜品，而起甜品中各種各類的營養科為青少年提供成長期必須的營養。

二、Cost(成本)

本店的主要售賣對象為學生，他們大多都為有經濟能力，因此只要我們甜品的定價不要太高，而且在加上我們具創意的甜品，他們會願意付出金錢去享受我們的甜品。

三、Convenience(便利)

我們共有六位成員一起創立糖櫻蓮，因此，我們在對店鋪對客人的服務很有信心，因為我們的人手充足，必定能為顧客提供周全的服務，顧客的購買時間或是輪候時間不會太久。

四、Communication(溝通)

本店會用心聆聽顧客的各種意見，透過聆聽他們的意見，從而作出改善。另外，我們也設立了本店的網頁，顧客能在網頁上得到本店最新的資訊，也可在上面留言，若有對本店有任何不滿，可讓本店儘快改進。

強弱機危綜合分析法(SWOT)

優勢(Strength)

糖櫻蓮的甜品主題是創新及健康，現時有很多甜品店為吸引顧客，不擇手段，完全沒有考慮到甜品健康方面的問題，亦有人多人認為甜品是一樣不健康的食物，而我們開店的目的就是為了改變他們這種想法，其實甜品也可以吃得很健康，所以我們採用最新鮮和健康的材料製作甜品，總括而言，我們第一個優勝之處就是健康。

第二個優勝之處是創意，市面上有些甜品店賣的甜品的款式多年不變，令人感到乏味，而我們的甜品店會不斷地推出新款式的甜品，務求令顧客感到新鮮感。

第三個優勝之處是在人力資源方面，由於我們已經有 6 位老闆，他們都可以幫助甜品店運作，例如是當侍應、收銀員。所以我們只需雇用一位廚師就已經足夠。

第四個優勝之處是本店能夠提供一個舒服的環境給顧客，我們的顧客對象大多是學生，學生平時學習壓力大，本店則可以提供一個舒適的環境，讓他們放下工作，休息一會兒，好好輕鬆和享受甜品帶來的快樂。

弱勢 (Weaknesses)

第一，我們的經驗不足，糖櫻蓮是由六位青少年所創辦，在創業這方面，無容置疑我們確實缺少了經驗，所以在經營方面我們可能會

第二，本店的知名度不足，與一些知名的甜品店（如：許留山）顧客就一定會少很多。

第三，本店資金不足，因為是剛剛開始創業，我們所擁有的資金並不多，不能夠開分店，不能讓更多的市民認識糖櫻蓮

機會(opportunity)

機會是指企業面對的外部條件，包括有經濟、消費者、法律文化、社會大眾等。

雖然在市面上，有大量和大型的甜品店，甚至還有甜品連鎖店，但是少有以健康甜品為主打的店鋪。我們有大量的機會吸引顧客到本店，這樣顯示本店的商業潛在價值。另外，本店開設在鄰近有很多學校的地方，可以接近本店的主要顧客對象（學生），有利市場發展。

健康為主題的甜品店比其他連鎖店鋪在市場上較有機會，因為近年來越來越多人注重健康飲食，所以如果有健康的食品的話，就較能吸引消費者。

威脅(Threat)

本店的知名度不足，不會有很多人認識糖櫻蓮，所以剛開始營業的時候，營業額不會很高。另外，本店的宣傳手法受到局限，因為我們並沒有太多的資金，不能在電視、雜誌上登推銷廣告，雖然本店可以開設網站，但是單靠網站宣傳，得到的成果並不大。因此我們需要更多的宣傳手法。

其次，香港人消費在甜品的金額並不大，要確保營業額的穩定性有一定的困難，因此我們的營業額也受到威脅。顧客可能會對我們的甜品款式感到厭倦，因此而減少光顧本店，令本店的營業額下降。

最后，本店每次只可以提供少量款式供客人選擇，因為不同的甜品需要的原材料並不一樣，所以我們逼不得已要作一些取捨。導致我們的甜品種類比其他甜品店少，這也對糖櫻蓮造成了一個重大的威脅。

招聘

招聘途徑

勞工處互動就業服務：

這個方法是不用金錢的，符合我們剛創業資金不足的情況，而且我們透過這個網站可以把資料詳細地列出，以便求職者更容易了解工作的要求和聯絡方法等。其次，網頁是政府網站，可信度、瀏覽度高，所以在這網站進行招聘，可更快招聘到員工。

傳單：

這個方法需要金錢，但並不多。我們可以選擇在人流多的地方和日子派發，例如：地鐵站出入口旁、行人天橋的出入口旁等，以及星期六日的下午大約三時至五時或六時至八時。這個方法可以招攬到一些較年輕的求職者，因逛銅鑼灣的行人都是更為年輕的。我們可以選擇印刷 A5 (210mm x 147mm) 尺寸 2000 張，收費為 \$650 元。此外，傳單除可以印刷招聘的資料，也可以印刷一些店舖資料，一張傳單既可作招聘又可作宣傳。

印刷公司: <http://leaflet100.com/printing.htm>

登報:

這個方法需花費的金額更多，但效果會是最好的。因報紙是最多人閱讀的刊物之一，而且我們選擇的是免費報紙，所以能夠閱讀到的人數比較多，成效也更高。這個方法優點是能招聘到更多的員工，而缺點是資訊不能即時更新和成本更高。我們選擇是內頁 85mmx153mm 1/6 版、黑白款，一個月需\$44,000。

晴報:<http://www.skypost.hk/resources/advertisement.ftl.pdf>

網頁:

這個方法無需花費，而且這個方法可以令資訊得到即時的更新，而且求職者有疑問可以即時在網上向我們詢問，我們便可以盡快回答，而外也可以為之雙方留下紀錄，以便日後查閱。而且這個方法吸引度最高，因為有趣的網頁設計能吸引更多人到我網站，這樣可以招聘、宣傳，從而提高我們店舖的知名度。

招聘職務

職務名稱: 店員

工作範圍: 店面服務、外賣服務

人數: 兩名

行業: 服務業

對象: 年滿十八歲或以上及合符資格之人士

: 中五程度或以上，能操作良好的粵語、一般普通話和

英語優先考慮錄用，以及有工作經驗或相關技能優先

要求: 守時有禮，具責任心，以客為先，工作態度認真，上進好

學，良好表達與溝通能力

工作時間: 星期一至星期日(工作時數大約 8-10 小時)

工作地點: 銅鑼灣高士威道地鋪

薪金: \$30/一小時

職務名稱: 甜品師傅

工作範圍: 製作甜品或飲料

人數: 兩名

行業: 飲食業

對象: 年滿十八歲或以上及合符資格之人士

任職資格: 中五程度或以上，能操作良好的粵語優先考慮錄用，

以及有工作經驗或相關技能優先。

要求: 工作態度認真，細心，有創意，熱愛學習，克苦耐勞，良好表達

與溝通能力

工作時間: 星期一至星期日(工作時數大約 8-10 小時)

工作地點: 銅鑼灣高士威道地鋪

薪金: \$35/一小時

招聘預算

- 1.勞工處互動就業服務
- 2.傳單
- 3.登報
- 4.網頁

收費：

- 1.免費
- 2.\$650
- 3.\$44000
- 4.免費

結算

$$\$650 + \$44000 = \$44650$$

招聘的預算是\$44650

招聘流程：

申請者先與本店聯絡，經過本店的批准，申請者可以進行初試（面試）。

本店整理面試所得的資料，就會對申請者進行基本的評估，例如是對申請這進行深入調查，以招聘條件（經歷、技能）作為首要考慮因素。

經過一輪的考慮，就可以對申請者進行技能、智力測驗，以及體能評估，評核申請者各項的資料后，若他能達到水平，則可建議錄用，再申請者填寫個人資料表。

然後，申請者則會進入一個月的使用期，期間可以進行對申請者的基本職欠培訓，也會記錄培訓期間事項，以作考核之用。試用期滿，總結各次評估、考核、培訓所得資料，並對申請者進行最後評核。以最後評核結果作錄用決定，錄用者就會與本店簽訂合同。

個人資料表樣本:

請以正楷填寫下列各項。申請人遞交表格時必須出示有效的身分證明及住址證明文件。The applicant is required to produce valid proof of identity and residential address upon submission of the application form.

申請者 Applicant

中文姓名 Name in Chinese: _____

英文姓名 Name in English:

(姓氏 Surname) _____

(名字 Other Names) _____

性別 Sex: _____

出生日期 Date of Birth: _____

香港身份證/出生證明 HKID Card /Birth Certificate

: _____

住址 Residential Address

: _____

(*:遞交表格時請出示住址證明文件(例如水/電/煤氣/電話費單等),以供核實。)(Upon submission of the application form, please produce proof of residential address (e.g. water/electricity/gas/telephone bill, etc.) for verification.)

通訊地址 Correspondence Address

: _____

手提電話號碼 Mobilephone No.

: _____

申請者簽署 Signature of Applicant:

簽署日期 Date:

員工上班時間表

若開業初時，爲了儘量節省，將會由6位股東暫時維持本店的運作，以下為員工的上班時間表。

Staff no.	Name	Position	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
T001	嚴雪婷	waitress1	C1	C2	Full	OFF	C2	C2	C1
T002	林曉婷	waitress2	C2	C1	OFF	Full	Full	C1	C2
T003	黎嘉茵	waitress3	OFF	Full	C1	C2	C2	C1	C2
T004	郭思雅	counter	Full	C1	C2	C1	OFF	C1	C2

T005	李綺琳	chief1	C1	Full	C1	Off	C1	C2	C1
T006	蔡煒萍	chief2	C2	OFF	C2	Full	C2	C1	C2

T001	嚴雪婷	cleaner1	C1				C1		C2
T002	林曉婷	cleaner2		C2		C2			
T003	黎嘉茵	cleaner3			C1			C2	C1

Full= 11:30-21:30

Change1= 11:30-16:30

Change2= 16:30-21:30

Prepare= 10:30-11:30

危機處理

若遇到火警，第一時間就致電 999，安排所有顧客及員工離開火警現場。

若遇到惡劣天氣，則可提供 WiFi 服務給客人，用電子通信器查詢最新的情況。如果是下雨的話，也可以租借雨具給客人。

若遇到罷工的話，由於我們有多位股東，可請他們暫時代替該職位，儘快雇用新的員工，而且也要向顧客解釋員工罷工的原因，因為這會影響到本店的聲譽。

若遇到顧客身體不適的情況，應立刻致電 999 求助。

如遇到資金短缺的問題，可以向各大銀行貸款。

食物業牌照申請書

APPLICATION FOR FOOD BUSINESS LICENCE

致：牌照組助理秘書

To : Assistant Secretary, Licensing Office

本人欲代表下述公司申請

I intend to apply for and on behalf of the corporation mentioned below

(請只選擇下列其中一項)

(Please choose only one item on the right)

普通食肆牌照 General Restaurant Licence

小食食肆牌照 Light Refreshment Restaurant Licence

水上食肆牌照 Marine Restaurant Licence

烘製麵包餅食店牌照 Bakery Licence

凍房牌照 Cold Store Licence

工廠食堂牌照 Factory Canteen Licence

食物製造廠牌照 Food Factory Licence

新鮮糧食店牌照 Fresh Provision Shop Licence

冰凍甜點製造廠牌照 Frozen Confection Factory Licence

奶品廠牌照 Milk Factory Licence

燒味及滷味店牌照 Siu Mei and Lo Mei Shop Licence

申請牌照的處所地址：

Address of premises under application

室／鋪 8 樓 8 座 8

Flat/Rm/Shop Floor Block

大廈 發財大廈

Building

街道名稱及號碼 高士威道

No. and Name of Road/Street

如涉及多於一條

街道，請詳述 (if more than one road/street is involved, please specify)

地區 銅鑼灣 地段號碼(如適用) 港島

District Lot Number (if any)

香港／九龍／新界*

HK/Kln/NT*

* 請刪去不適用者。 Please delete where appropriate.

請在適當的方格內填上「」號。 Please tick the appropriate box(es).

FEHB 94 (12/2011) 84

(甲) 公司資料

(A) Particulars of the Corporation

(1) 公司名稱 (中文) : _____ 糖櫻蓮 _____

Name of corporation (Chinese)

(英文) : _____ Sugar cherry lotus _____

(English)

(2) 公司註冊號碼 : _____ 123456 _____ 電話號碼 : _____ 66666666 _____

Company Registration No.

Tel. No.

(3) 公司註冊地址 :

Address of registered office

_____ 銅鑼灣高士威道 _____

(4) 執行董事姓名 (中文) : _____ 黎嘉茵 _____ (先生 / 女士*)

Name of managing (Chinese)

(Mr./Ms.*)

director

(英文正楷) : _____ Lai Ka Yan _____

(English in BLOCK letters)

(5) 住址 : _____ 銅鑼灣高士威道 _____

Residential address

(6) 電話號碼 : _____ 16881688 _____

Tel. No.

* 請刪去不適用者。 Please delete where appropriate.

FEHB 94 (12/2011)

(乙) 獲授權代表資料

(B) Particulars of the Authorized Person

(1) 獲授權代表姓名 (中文)： _____ 黎嘉茵 _____ (先生／女士*)

Name of authorized person (Chinese) (Mr./Ms.*)

(英文正楷)： _____ Lai Ka Yan _____

(English in BLOCK letters)

(2) 香港身分證/護照*號碼： _____ Y1234567 _____

Hong Kong Identity Card/Passport* No.

(3) 獲授權代表在公司擔任的職位： _____ 董事 _____

Position of the authorized person in the corporation

(4) 住址：

Residential address

_____ 秀茂坪xx樓xx室 _____

(5) 電話號碼： _____ 52013140 _____ 傳真號碼： _____ 41310250 _____

Tel. No. Fax No.

(6) 聯絡人姓名： (中文)： _____ 黎嘉茵 _____ (先生／女士*)

Name of contact person (Chinese) (Mr./Ms.*)

(英文正楷)： _____ Lai Ka Yan _____

(English in BLOCK letters)

(7) 電話號碼： _____ 52013140 _____ 傳真號碼： - _____ 41310250 _____

Tel. No. Fax No.

_____ 2020/ 1/1 _____ 黎嘉茵 _____

日期 (日／月／年)

獲授權代表簽署

Date (dd/mm/yyyy) Signature of authorized person

(代表申請公司)

(for and on behalf of the applying corporation)



公司印章

Company chop

* 請刪去不適用者。 Please delete where appropriate.

FEHB 94 (12/2011)

林曉婷：

經過了這次專題研習科開設店舖的活動後，我比以前更了解到，原來開設店舖所需的一切事物或準備的功夫比我在未開始這活動前所想像的更為多。在我未開始進行這個活動前，認為開設店舖只需要有足夠的資金、考慮食物的來源、店舖位置、食物的款式，但是原來甚至還要細心地考慮枱的數量，如何去設計枱檯、員工服飾、優惠卷、vip卡，預測可能遇到的危機，服務對象的需求等等。這次的專題全有賴各位同位的合作幫忙，才會如此迅速地完成。

蔡煒萍：

經過這次的專題,我學到團結就是力量的重要性,因為若要完成整份的專題,就必須要整組的成員合作,這份專題才能順利地完成.當中,我們都遇到不少的困難,就是大家的意見不合,引致大家爭執,我們會以投票的形式去解決各種的問題,因為這是唯一的公平方法去處理這些困難.除此以外,雖然有些組員的工作量較多,但她們也不會計較太多及推卸手上的工作給其他的組員,還會盡力地完成,實在令我敬佩.另外,透過這個專題,可以增加朋友與朋友間的感情和團結精神!

嚴雪婷：

甜品店裏各式各樣的甜品琳琅滿目，裝修風格隨意休閒，顧客和老闆之間就像朋友一樣。這幅情景讓我們組萌生開甜品店的念頭。事實上，我們和大多數女孩子一樣，從小喜愛甜品，所以我們組決定開甜品店為糖櫻蓮。透過這次專題研習，我能感受到開甜品店是一種挑戰。在開店鋪前要搜集大量資料，例如店鋪位置、店鋪租金、食材的購入、裝修的費用、員工的收入、福利和服飾、營運危機 (尤其是現在的食物價格和租金上升最為嚴重) 等等。所以初次創業可以選擇較小的店鋪，資金壓力相對也較小。開甜品店的地方最好選在大型商場、電影院、寫字樓等附近，因為那裏的人流較多。顧客更關心環境的氣氛以及食物的口味、營養和衛生。同時，甜品店可選購各有特色的碗碟，讓顧客一看到餐具就產生新奇的感覺。最重要的是適時創新特別的口味和推出不同的優惠，以吸引更多的顧客。最後，我認為困難之處是搜集店鋪的位置和問卷分析，幸好，在組員的幫助、團結和合作之下，終於完成了這份專題報告。

郭思雅：

從剛剛開始，我們比其他組別提早進行討論。當知道了題目是創業時，我們都顯得很興奮，這是因為我們可以擁有屬於自己的夢想職業。但是，接下來的工作卻並沒有想像中那麼簡單，創業需要考慮的因素真的很多，如市場分析、顧客對象、優惠、產品類型等。對我們這些還沒踏足社會的中學生來說，創業真的很遙遠也很困難。

這次的專題研習真的令我有很大的得著。除了進一步讓我了解到創業的過程，亦令我明白到組員之間互相合作是很重要的，雖然爭吵一定少不了，但是最後仍然能順利完成，真的很滿足。即使做得不夠好，我們亦為這份心血感到驕傲。

最後，若果沒有顧問老師的協助和教導，這一份專題研習也是完成不了的，所以很感謝老師的幫助。

黎嘉茵：

完成了是次的專題研習后，我很有滿足感，因為這份商業計劃書就像真的一樣，好像我馬上就要創業了。而且，完成了這份商業計劃書后，我對創業增添了一份憧憬。但我知道創業并非一件易事，過程很反復，還有一些我感到很陌生的專業名稱，例如是 SWOT、4P、4S 等的分析技巧。

這次的專題研習令我獲益良多。知識上，我學到了如何去完成一份商業計劃書，裏面應該包含些什麼資料，這些我都能從這次的專題研習學到。其次我又學習到團結精神的重要，若一個團隊欠缺團體精神，就像一盤散沙一樣，其實我們剛開始商議創業的題目時，也是如此，大家都感到很迷惘。但是，到後期的工作時，大家都分工合作，團結在一起，最後我們才圓滿地完成了糖櫻蓮的商業計劃書。

李綺琳：

經過這次的專題研習，我明白了創業的艱難。

剛開始做專題的時候，我們經會議後選擇了創業，開設甜品店。剛開始時我以為開業只需資金即可，但完成這個專題後，我現這個想法是如此的天真。

在專題進行其間，我們開了多次的會議，那時我才知道要做的工作多得很！在考察後，我負責的是服務的流程，這份工作不是十分困難。到了後期，我被分配到招聘部份的工作，當時我才明白了招聘的難處。招聘需要考慮途徑、預算，在剛開業資金不是的情況，招聘途徑、預算都受到很多的限制，我需要到不同的網站搜索出更便宜的公司。

經這次專題後，我才明白到時間分配的重要，因我沒有把時間分配好，以致大量的工作都在最後一天完成，這樣不但十分趕急，而且效率和結局會比平常情況差。以及，我們組員與組員之間的合作性不足，令有時候其他組員不了解進度，以致工作延誤，這令我明白了合作之重要。

最後，這次專題令我深入地了解到創業的困難，創業要搜集資料、與同類的店舖作比較、營銷方法等多方面的資料，而不是只有金錢就可以問店。這樣的專題對中三的我們來說十分具有挑戰性，因創業不是我們常接觸的方面，就這來說十分困難，但這個專題對我佢日後創業有很大的幫助。