



服務業行銷報告
第九組

- 女性專屬書店之溫室咖啡廳 -

組員

99153404 蕭崇順

99153408 李 昀

99153409 高若慈

99153411 張維芸

99153433 林鈺潔

99153438 盧晏如

99153457 王怡心



服務的概念

- 專屬於女性舒適自在的空間。
- 結合租書、購書、餐飲需求的複合式服務。

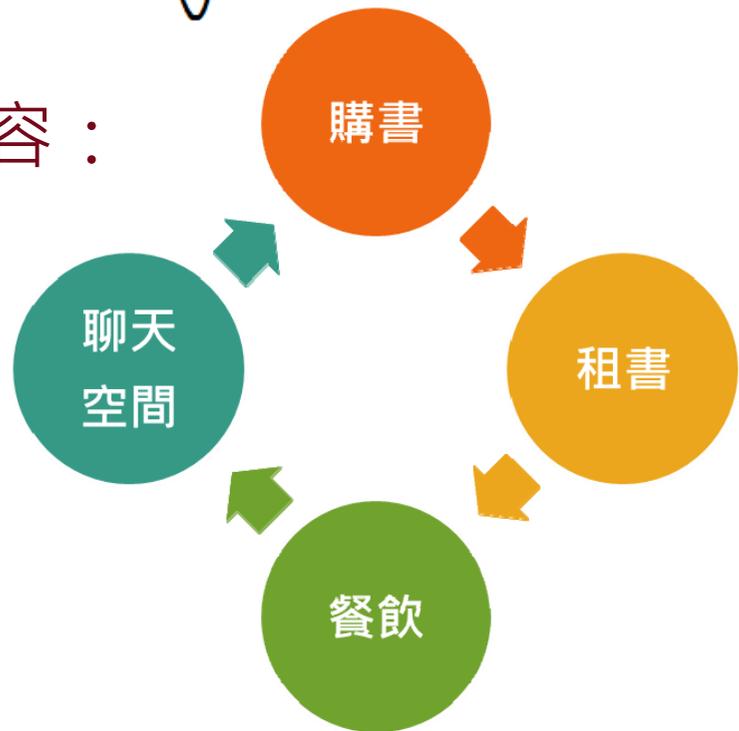




服務的創新與品牌

● 書店名為：*Pensée*

● 服務內容：





STP 分析

- **市場區隔**

提供各式各樣書籍及舒適環境

讓女性交流意見訊息之場所

提供一個聆聽女性聲音、交流女性經驗的在空間

- **市場目標**

輕熟女、有一定經濟能力的女性。

- **市場定位**

目前唯一一間專屬女性的書店咖啡廳

訂價策略

- 目標客群：
輕熟女、有一定經濟能力的女性。
- 店內消費價格：
 - ◆ 書籍：
店內借閱不收費、外借一天10元
購買價格比照定價打8折
 - ◆ 餐飲
餐飲價格如同一般下午茶店(ex : dazzling)
的價位。
 - ◆ 會員卡制



SCENTED TEAS 花茶

SEASON

季節花果茶



RASBERRY TEA

野莓花草茶

圓區現採小紅莓、紅莓葉、
七里香、青檸葉

\$ 180 每壺



ROSE TEA

東方玫瑰茶

乾燥玫瑰花、醃漬玫瑰汁、
東方美人茶

\$ 200 每壺



LAVANDER TEA

薰衣草茶

乾燥薰衣草、甜蘋果汁、蜂
靈、錫蘭紅茶

\$ 210 每壺



RUBARMEL TEA

魯巴爾柏覆盆莓茶

魯巴爾柏綠茶、覆盆莓果
肉、覆盆莓葉

\$ 250 每壺



ROSEMARY TEA

迷迭香綠茶

清新迷迭香、蔗糖、印
度綠茶

\$ 180 每壺



MINT TEA

薄荷檸檬茶

黃檸、青檸、薄荷
葉、高山綠茶

\$ 150 每壺

Menu

- 餐點和飲料酌收服務費10%
- 汙損借閱書籍以訂價買回

SWEETS 甜點

CHOCOLATE 巧克力系列



TIRAMISU 提拉米蘇

義大利甜酒、可可亞、白蘭地、咖啡粉、乳酪
\$ 120 piece



CHOCOLATE MOUSSE 巧克力慕思

白巧克力、黑巧克力脆皮、巧克力慕思、牛奶巧克力慕思
\$ 100 piece



FONDANT AU CHOCOLATE 熔岩巧克力

黑巧克力、可可亞、巧克力漿
\$ 100 piece



YOGURT CHOCOLATE 優格巧克力餅乾

手指餅乾、優格慕思、巧克力碎餅
\$ 90 piece

CHEESE 起司系列



GOURMET CHEESECAKE

傳統紐約式的起司蛋糕
軟乳糖、焦糖、胡桃、脆餅皮
\$ 75 piece



BAILEYS IRISH CREAM CHEESECAKE

愛爾蘭奶酒起司蛋糕
Baileys奶酒、可可亞、巧克力慕思、巧克力脆餅皮
\$ 100 piece

FRUIT 水果系列



BLUEBERRIES GENERATION 藍莓時代

新鮮藍莓、鮮奶油、酥脆餅皮
\$ 60 每份



STRAWBERRY MILLE FEUILLE 草莓酥餅

千層酥餅、現採草莓、特調卡士達醬、醃漬草莓果肉
\$ 150 每份

SPECIAL 主廚推薦



MONT BLANC 蒙布朗

奶油栗子泥、蛋白餅、糖栗子、鮮奶油
\$ 120 每份



COUPLE COURSE 雙人英式下午茶套餐

英式思康、輕食三明治、法式鹹派、藍莓起司蛋糕、季節水果蛋糕、巧克力慕斯、紅莓果醬、花生奶油醬、季節特選花茶兩壺

套餐價 \$ 500 每份

White Wine 白酒

Dry & Crisp 不甜，清新的口味

Pinot Grigio, Ca' Vit, Trentino, Italy

A favourite of ours with fresh citrus flavours

我們的最愛！充滿清新檸檬果香

Sauvignon Blanc, Villa Maria, Marlborough, New Zealand

Layers of fruity flavours finishing with a refreshing crisp, clean line of acidity
富層次的水果香氣及清香的滋味

Sancerre, De Ladoucette, Loire, France

Sauvignon blanc, citrus, round notes of pear
白蘇維翁葡萄釀成，帶柑橘及圓潤的梨子果香

New Pinot Grigio, Livio Felluga, Friuli, Italy

Jasmine and white peaches on the nose.
Elegant, perfectly balanced. 90pts RP
茉莉及白桃的香味。優雅、平衡的味道。90pts RP

Fresh & Fruity 清新、帶果香

Chardonnay, Mosquito Hill, Mt Jagged, Australia

Delicious tropical fruit with subtle oak
香濃熱帶水果果味及橡樹的微香

Gavi di Gavi, Batasiolo, Piedmont, Italy

Fruity and well balanced with flavours
of almonds
果香豐富，帶杏仁香氣，平衡感極佳

New Riesling, Fritz Haag, Mosel, Germany

Semi-dry, minerally elegant structure
微甜，帶礦物味的平衡口感

Glass Carafe Bottle
175ml 375ml 750ml

58 135 255

62 145 275

380

415



Leggera Pizza

Our Leggera (Italian for "light") pizzas are made with a hole in the middle and a crisp rocket salad in the hole. Topped with the ingredients you love, but still around 550 calories each, they are the perfect light option.

Pomodoro Pesto Leggera

520 kcal

Light mozzarella, marinated cherry tomatoes, fresh basil, pesto, garlic oil

(V) (N)

Gustosa Leggera

509 kcal

Prosciutto, light mozzarella, portabella mushrooms, red peppers

Padana Leggera

579 kcal

Goats cheese, spinach, red & caramelised onions, garlic oil

Pollo ad Astra Leggera

573 kcal

Chicken, light mozzarella, sweet peppadew peppers, cajun spices, garlic oil, red onions

American Leggera

527 kcal

Hungarian pepperoni, light mozzarella, tomato



輕盈薄餅

我們一系列的Leggera (Leggera是意大利文,是「輕盈」的意思)薄餅中間部份被挖空及填上新鮮火箭菜，配上美味的材料，每款輕盈薄餅只有大約550卡路里，是最健康的選擇。

羅勒蕃茄輕盈薄餅

520 卡路里

低脂芝士、醃菜風茄、雞粉、香茅汁、蒜蓉油

(V) (N)

滋味輕盈薄餅

509 卡路里

帕爾瑪火腿、低脂芝士、portabella 菌菇、紅燈籠椒

帕達娜輕盈薄餅

579 卡路里

山羊芝士、菠菜、紅洋葱、焦糖洋葱、蒜蓉油

烤雞肉輕盈薄餅

573 卡路里

雞肉、低脂芝士、辣紅椒、奇樂調味粉、蒜蓉油、紅洋葱

美國輕盈薄餅

527 卡路里

匈牙利辣肉腸、低脂芝士、蕃茄



Red Wine 紅酒

Bright Red Fruits 鮮紅果實風味

Montepulciano d'Abruzzo, Talamonti, Abruzzo, Italy

Ripe red fruit, lively, hint of oak spices
成熟的紅果，味道鮮明及帶橡木香味

Barbera d'Alba, Batasiolo, Piedmont, Italy

Dry with red berry flavours
酒身豐厚，帶有紅莓的芳香

New Pinot Noir, Villa Maria, Marlborough, New Zealand

Long layers of flavour, berry fruit and spice
餘韻悠長，中度酒身，野莓及香料轉香味

Glass Carafe Bottle
175ml 375ml 750ml

58 135 255

310

370





會員卡 制度

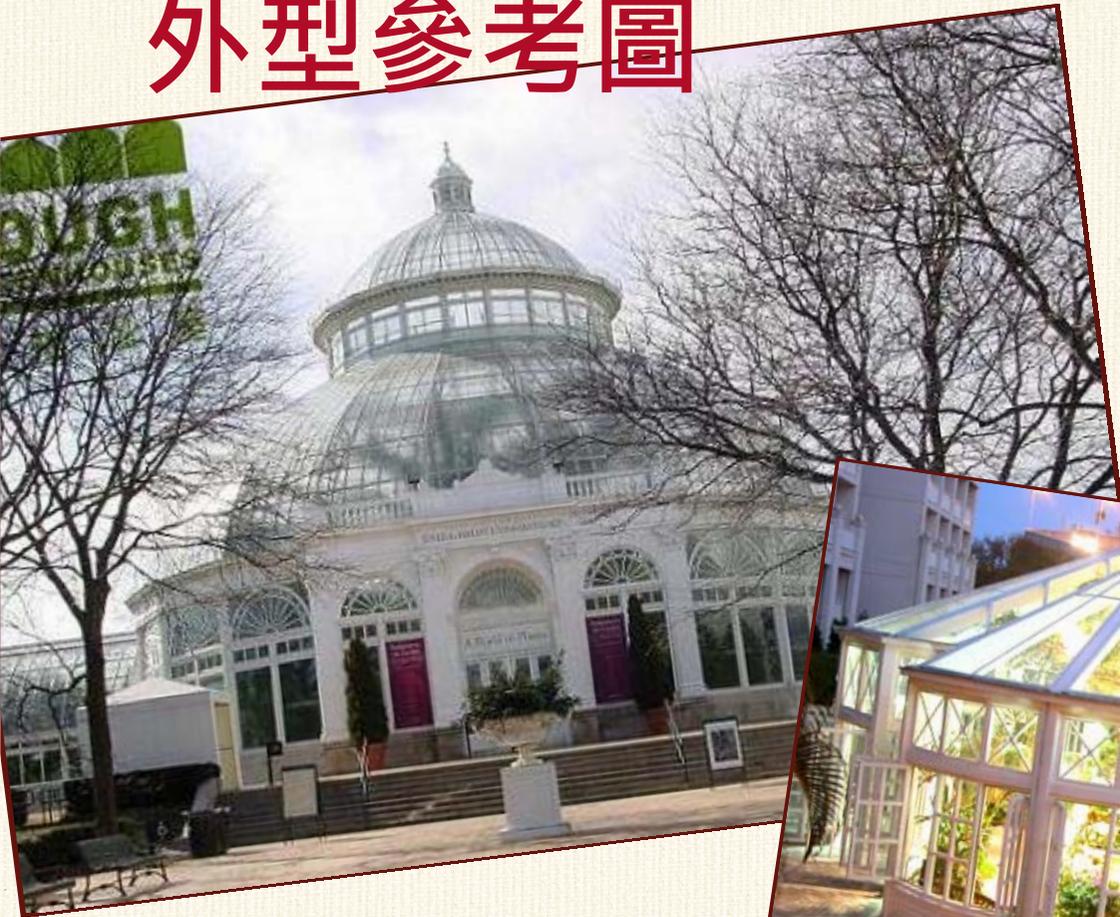


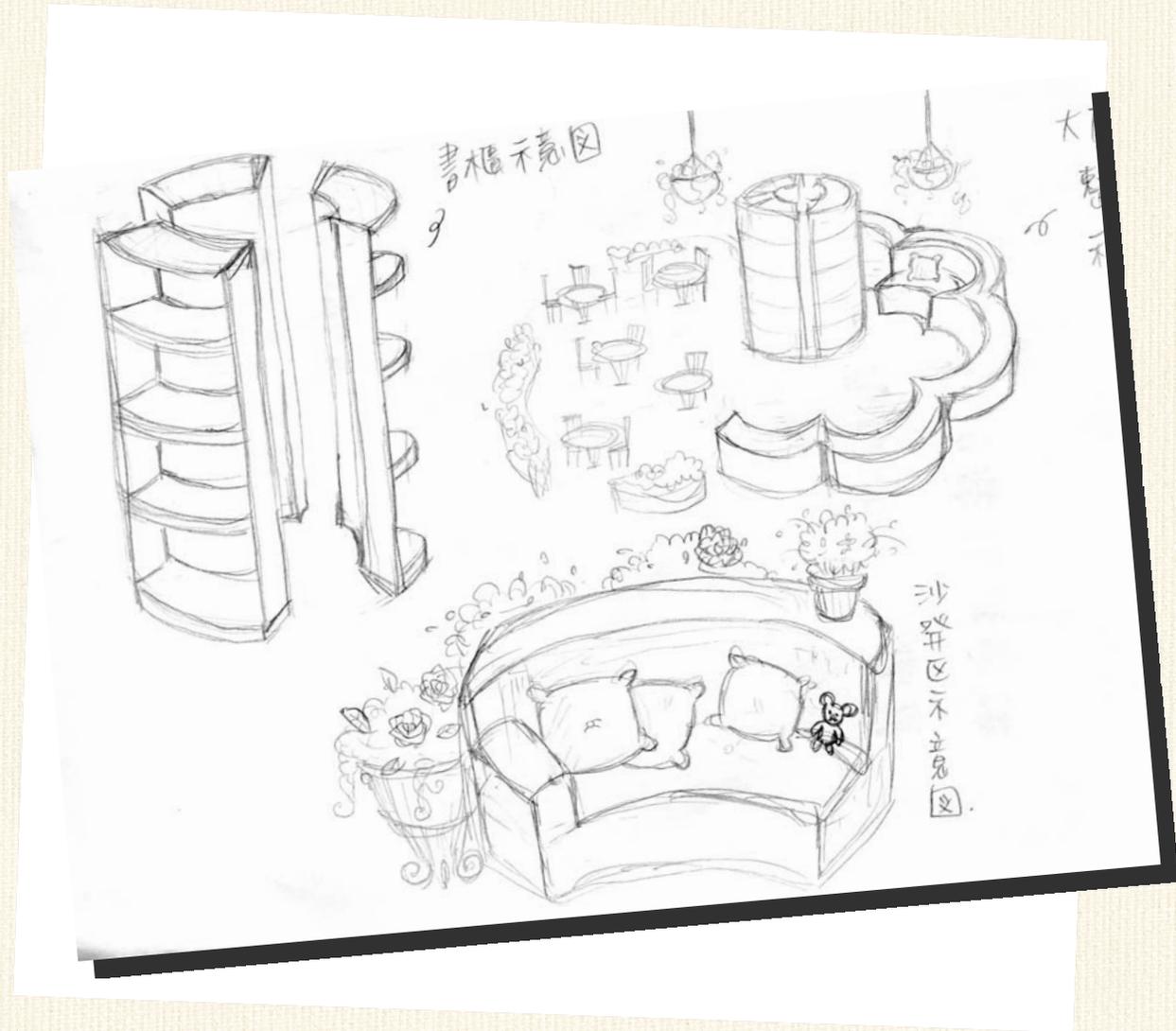
設計場景 的概念:

溫室

- 設計的概念配合
品牌定位的形象
- 花朵 舒適自在氣氛

外型參考圖





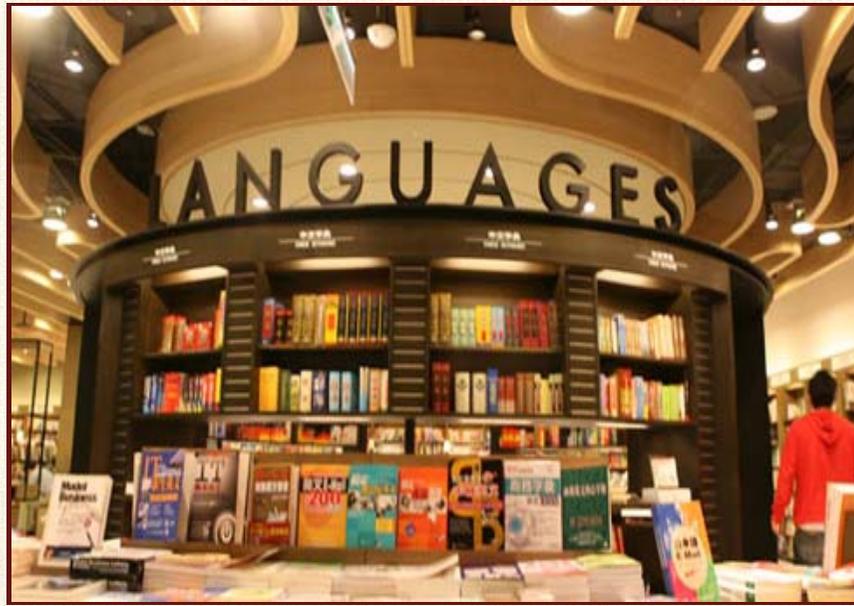
設計場景
的概念:

室內

室內設計



傢俱





虛擬服務場景
官方網站

Pensée

- ▶ LINK
- ▶ RECRUIT
- ▶ CONTACT

CONCEPT

NEWS

SWEETS

LIBRARY

SCENTED TEAS

ABOUT



PENSÉE MARCHÉ
ABENO Q'SMALL STORE
RENEWALL OPEN



Pensée

- ▶ LINK
- ▶ RECRUIT
- ▶ CONTACT

CONCEPT

NEWS

SWEETS

BOOKS

SCENTED TEAS

ABOUT



Concept

為女性精心打造全新的享受
在溫室花園裡找尋專屬自己的空間

提供為女性著想的餐點
精緻下午茶點
低卡路里的輕食饗宴
依照不同季節推出香氛花茶

書香伴隨花香
享受餐點的同時閱讀是最佳的陪伴
購書 借閱 滿足追求知性的慾望



Pensée

- ▶ LINK
- ▶ RECRUIT
- ▶ CONTACT

CONCEPT

NEWS

SWEETS

LIBRARY

SCENTED TEAS

ABOUT

News

2012-12-01 New Open in Taipei 101



2012-12-23 X'mas Sale



2012-12-31 Happy New Year Celebrate time



Pensée

- ▶ LINK
- ▶ RECRUIT
- ▶ CONTACT

CONCEPT

NEWS

SWEETS

LIBRARY

SCENTED TEAS

ABOUT

Sweets



Pensée library



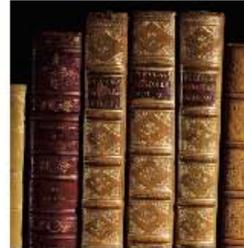
[library catalog](#) [classification search](#) [my account](#) [power search](#) [suggest purchase](#)

User ID:

PIN:

Quick Search

search



[library information](#)
[service](#)
[hours](#)
[new book search](#)

Pensée

- ▶ LINK
- ▶ RECRUIT
- ▶ CONTACT

CONCEPT

NEWS

SWEETS

LIBRARY

SCENTED TEAS

ABOUT

Scented Teas



Pensee

- ▶ LINK
- ▶ RECRUIT
- ▶ CONTACT

CONCEPT

NEWS

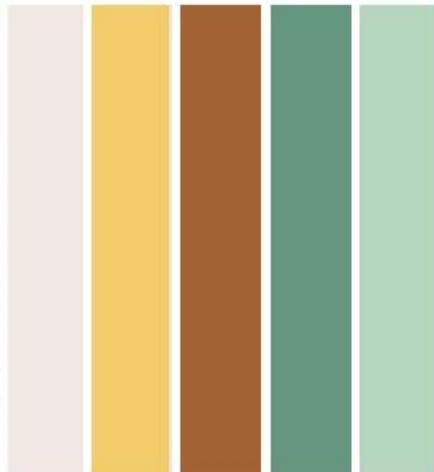
SWEETS

LIBRARY

SCENTED TEAS

ABOUT

About



Open time 10:00am - 21:00pm

Add 台北市中山區中山北路二段120號
《[交通指南](#)》

E-mail Pensee@gmail.com

Web-site www.pensee.com.tw

Tel (02) - 22977392

Pensée

- ▶ LINK
- ▶ RECRUIT
- ▶ CONTACT

CONCEPT

NEWS

SWEETS

LIBRARY

SCENTED TEAS

ABOUT

Link



花猴



陳欣欣



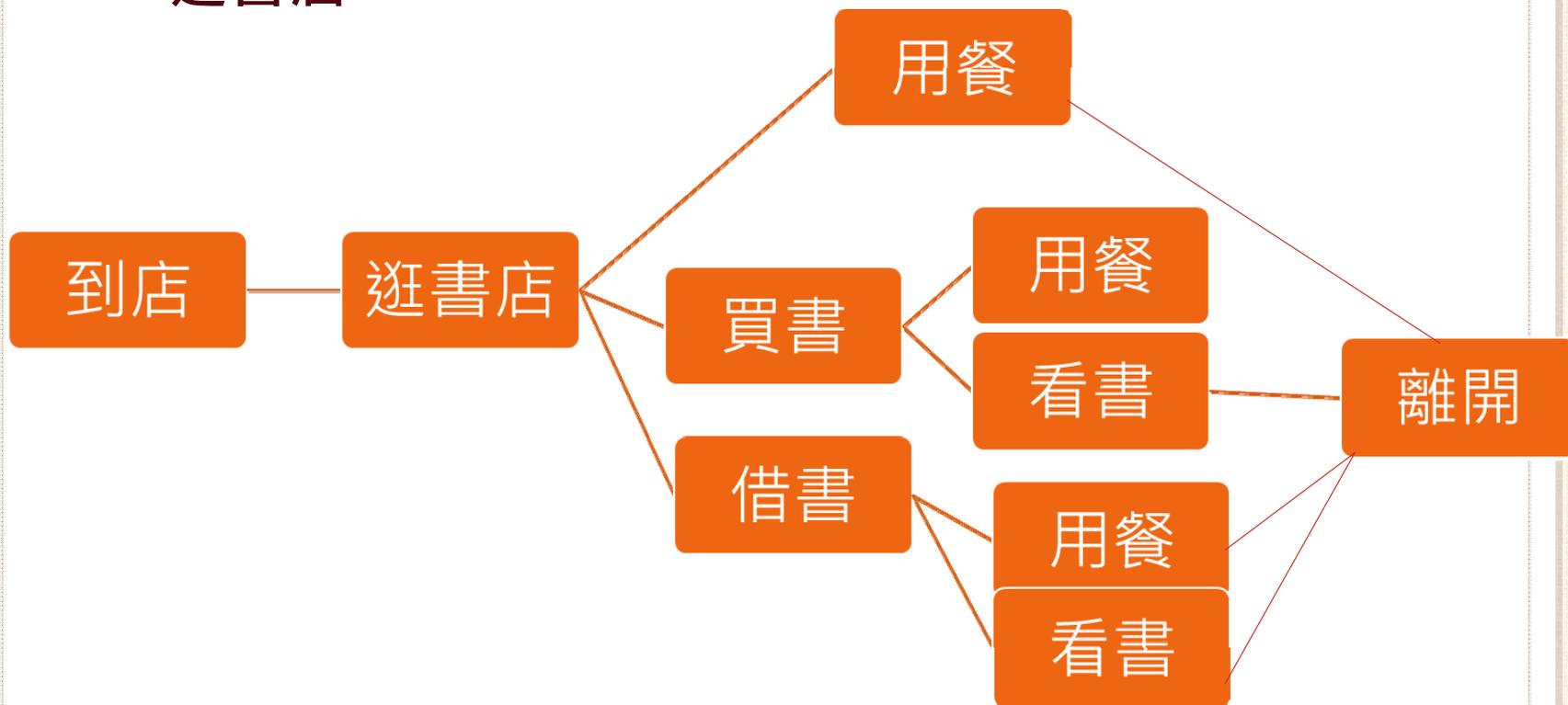
小安



Gina

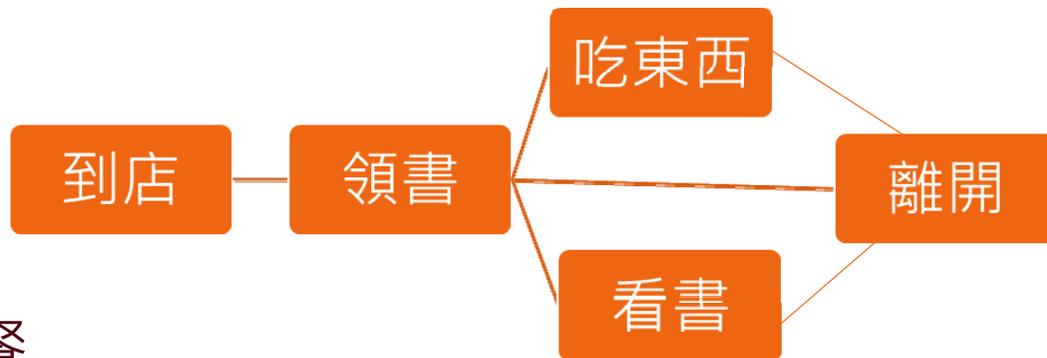
服務流程—實體店面

◆ 逛書店



服務流程—實體店面

◆領書



◆用餐





服務流程—虛擬店面

◆書籍



◆用餐





服務人員

具備條件

- 女性服務生
- 花茶和書籍的相關知識
- 基本服務態度
- 著統一制服



服務文化

- 提供女性最舒適優質的環境至上





服務的推廣

- 1. 雜誌

透過女性雜誌內頁的廣告宣傳



- 2. 網絡行銷



- 3. 電視廣告

- 4. 部落客宣傳

與部落客合作宣傳，並於網站LINK裡面張貼相關文章。



分工表

工作項目		負責人員	
上台報告		王怡心	
影片拍攝		李昀	
影片製作		王怡心	李昀
PPT製作	封面、組員名單	盧晏如	
	服務的概念	張維芸、蕭崇順、盧晏如	
	服務的創新與品牌	盧晏如	
	STP分析	高若慈	
	訂價策略	林鈺潔	
	菜單MENU	盧晏如	
	會員卡制度	蕭崇順	
	服務場景設計(手稿)	張維芸	
	服務場景設計(參考圖)	蕭崇順、盧晏如	
	虛擬通路官方網站	張維芸、盧晏如	
	服務流程	蕭崇順	
	服務人員	張維芸	
服務的推廣		盧晏如	



Pensée

- Books • Sweets • Women -