

服務業行銷-期末專題報告

第二組 企三C

指導教授：胡凱傑 教授

97153314

翟孟筠

97153315

周于絜

97153316

林承逸

97153321

陳雅安

97153336

黃凱平

97153338

邱怡靜

97153343

嚴永臣

97153351

洪允中



公司理念

服務流程

服務對象

公司展望

回首頁

公司理念

— 專屬您的穿衣哲學

穿著是人們生活中不可或缺的一件事情, 穿著的風格也代表著一個人的品味、習慣、而為解決現代人有的煩惱—

前一天晚上睡覺, 思考明天PARTY要怎麼穿?

每天要如何穿出自己的STYLE?

每一天站在鏡子前煩惱, 今天要如何搭配?

為了節省顧客的時間, 所以, 我們要提供這項服務—「專屬您的穿衣哲學」, 藉由顧客本身原有的衣服服飾, 搭配出每一天的造型, 無論是約會、生日派對、出遊, 都能夠不需煩惱穿著, 因為

我們都幫顧客想好了!



- 公司理念
- 服務流程**
- 服務對象
- 公司展望

- 回首頁

服務流程

MON PANIER > 0 article(s) MON COMPTE RADIO AGNÈS B.

— 專屬您的穿衣哲學





服務對象

— 專屬您的穿衣哲學

- 公司理念
- 服務流程
- 服務對象**
- 公司展望
- 回首頁

每天忙到焦頭爛額沒時間思考怎麼搭配的人

有著滿滿衣櫃卻只能羨慕街上的型男靚女

想在各式各樣場合大肆風采成為萬眾矚目的人

有著滿滿衣櫃卻對穿搭一竅不通的宅男女

天天行程滿檔schedule滿到不行再滿的人

想要擁有個人特色屬於自己style的人

有我們的專業 你們放心

目標顧客



- rechercher
- shopping online
- 公司理念
- 服務流程
- 服務對象
- 公司展望**
- 回首頁

公司展望

MON PANIER > 0 article(s) MON COMPTE RADIO AGNÈS B.

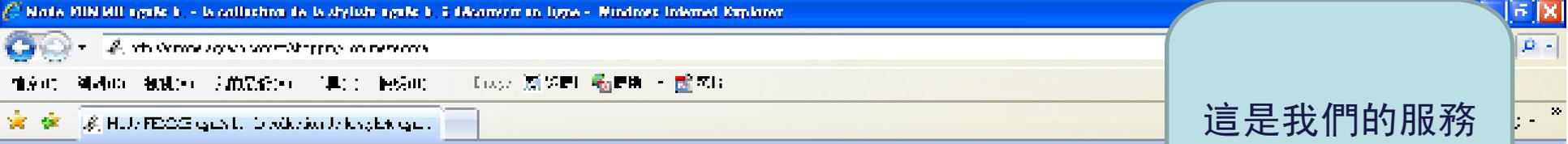
— 專屬您的穿衣哲學

N O W

在現代追求創新服務的概念之下，發展了屬於我們的服務哲學，現以大台北、新北市為服務範圍，讓我們的顧客走在時尚的尖端

F U T U R E

緊接著，擴大到各大縣市皆有據點，帶給更多需要我們服務的顧客更便利的管道，並找尋自己的穿衣哲學。



這是我們的服務
流程

加入會員



- 加入會員
- 來店購買
- 電話預約
- 線上購買
- 回首頁

步驟一

- [點我加入](#)
- 加入會員後會安排專人到府拍照建档

步驟二

- [我的衣櫃](#)
- 點選我的衣櫃填寫一星期所安排的行程以及每天想要的風格

步驟三

- 在前兩天公司會寄送EMAIL通知你後天所要穿搭的衣服圖片
- 當天穿著我們專業設計團隊幫您所搭配好的衣服出門



- researcher
- shopping order
- 加入會員**
- 來店購買
- 電話預約
- 線上購買
- 回首頁

加入會員

— 專屬您的穿衣哲學



會員資料

姓名 年齡

性別 男 女 職業

身分證字號



點此上傳照片

連絡電話 手機

星座 生日 血型

住址

E-MAIL

按下送出後將會有專人連絡您



- researcher
- shopping order
- 加入會員**
- 來店購買
- 電話預約
- 線上購買
- 回首頁

加入會員

— 專屬您的穿衣哲學

貼身小秘密

姓名 身高/體重

三圍

衣服週期

洗衣習慣

常從事的活動

穿衣風格 休閒/雅痞/龐克/運動/淑女/日系/韓系/
嘻哈/可愛俏皮/OL/復古/學院/簡約/性感/
狂野/中性/潮/其他(可複選)

按下送出後將會有專人連絡您



交易方式

— 專屬您的穿衣哲學

- 加入會員
- 來店購買
- 電話預約
- 線上購買
- 回首頁

我們店裡有設置櫃台提供顧客到場諮詢預約問題、預約的服務

來店購買

可以播打此電話02-225-5555給接我們專員，預約您的服務時間。

電話預約

請點我加入會員即可享有每天的穿搭服務

線上購買



- 方案1
- 方案2
- 附註
- 回首頁

邊際成本定價法 - 選購時間越久價格越便宜

心理價格定價法 - 以尾數為99會比整數價格更吸引顧客

方案1

- 一日體驗 \$99
- 週優惠 \$599
- 月租享受 (30天) \$1999

選擇方式	價格	平均一日花費
一日體驗	\$99	\$99
週優惠	\$599	\$85.57
月租享受	\$1999	\$66.63



方案1

方案2

附註

回首頁

定價

主要是以價格結構
凸顯產品優勢

方案2

- 半年內可用60次 \$4999

附註

- 第一次加入會員到府建檔費為\$1000
- 附贈一星期的免費體驗

從原本以時間方式來計算改為一段時間內可用的次數



行銷通路

— 專屬您的穿衣哲學

公司簡介

交易方式

定價

行銷通路

溝通促銷

人員配置

線上諮詢

專業團隊

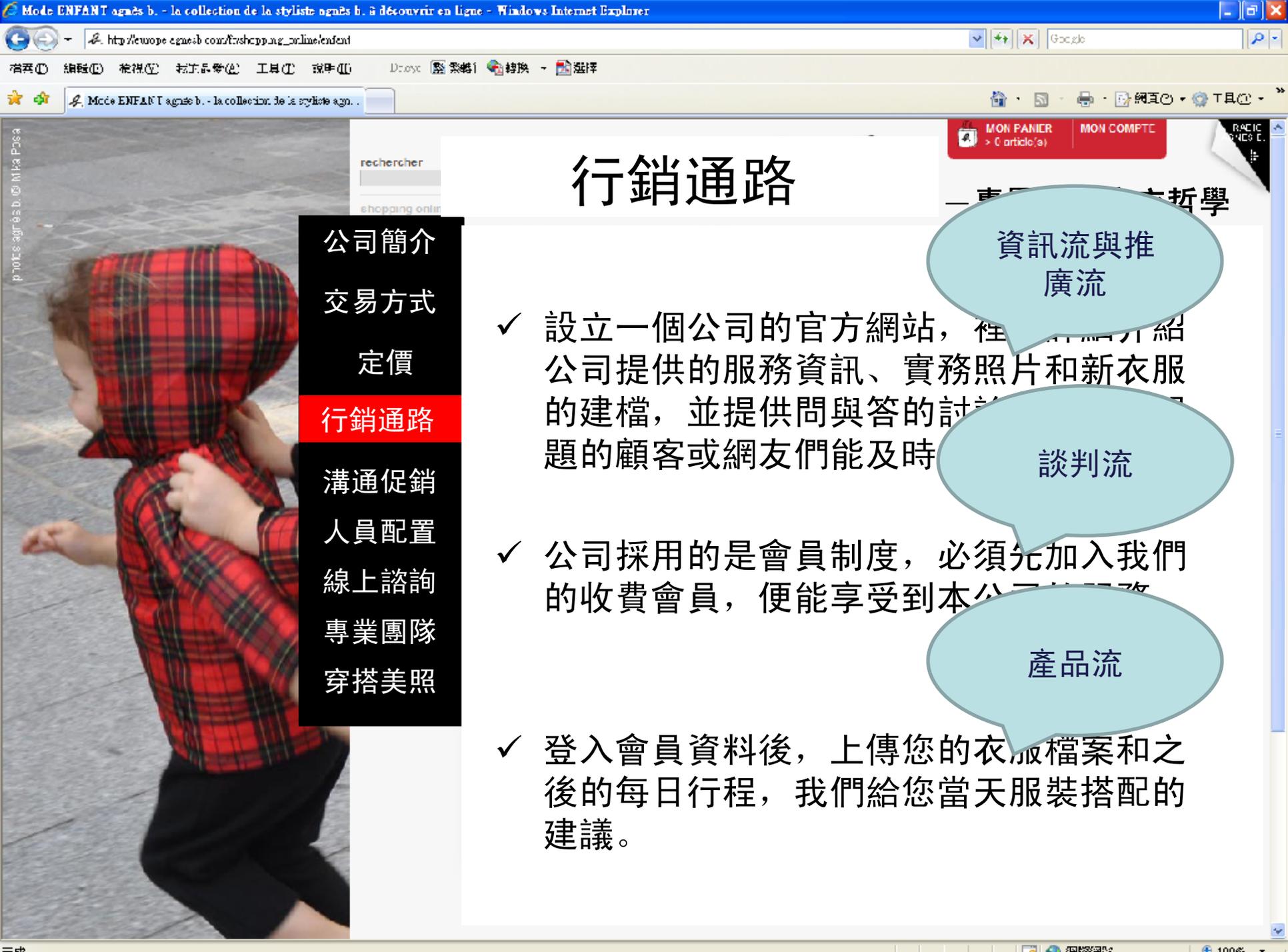
穿搭美照

實體店面

- 顧客可以親自到店裡來詢問本公司的服務項目和流程
- 可在現場填完資料後成為本公司的會員。
- 現場擺放會員的穿搭美照供客人觀看
- 收購會員想出售的二手衣，之後放到網上與店面供其他會員購買

官方網站

- 網站提供接訂單、顧客線上結帳付款的程序
- 網站還有連結到一些與我們公司合作的網路拍賣商家
- 附設販賣二手衣的空間



行銷通路

公司簡介

交易方式

定價

行銷通路

溝通促銷

人員配置

線上諮詢

專業團隊

穿搭美照

資訊流與推廣流

談判流

產品流

- ✓ 設立一個公司的官方網站，裡面詳細介紹公司提供的服務資訊、實務照片和新衣服的建檔，並提供問與答的討論區，有興趣的顧客或網友們能及時
- ✓ 公司採用的是會員制度，必須先加入我們的收費會員，便能享受到本公司提供的服務
- ✓ 登入會員資料後，上傳您的衣服檔案和之後的每日行程，我們給您當天服裝搭配的建議。



行銷通路

— 專屬您的穿衣哲學

公司簡介

交易方式

定價

行銷通路

溝通促銷

人員配置

線上諮詢

專業團隊

穿搭美照

其他網站行銷

facebook

- 建立Facebook的粉絲團，利用它的即時性和互動性，在官網發布的最新消息，會立即傳達給顧客，顧客也可以直接回應。

無名小站

- 提供免費試用服務給人氣部落客，讓他在部落格上分享心得，也是一種行銷宣傳的方法。

facebook

點我加入粉絲團



溝通. 促銷

潛在顧客

您的穿衣哲學

溝通

最新優惠

回首頁

尚未加入會員者

- 藉由廣告、網路和DM的宣傳以吸引顧客。
- 當顧客和第一線員工接觸或者自行上官網時，則說明顧客可以得到的利益和服務品質的承諾
- 和顧客說明服務流程及舉其他顧客的例子以增加顧客的信心
- 口碑的傳遞、部落格報導也是讓顧客更加安心的

現有顧客

已是會員者

- 透過電子郵件或手機訊息，提醒顧客服務提供的期限或次數剩餘多少
- 在顧客的生日時給予祝福
- 在舉辦優惠活動時也通知顧客此訊息。



溝通

最新優惠

回首頁

溝通. 促銷

— 專屬您的穿衣哲學

凡加入會員皆免費體驗一星期

憑會員與特約網路商城之廠商購物可享9折優惠

[點我到商城](#)

加入會員的顧客可在生日當天獲贈當日免費穿搭服務

使用「一天99元」的顧客可獲得折價券



- 公司簡介
- 交易方式
- 定價
- 行銷通路
- 溝通促銷
- 人員配置**
- 線上諮詢
- 專業團隊
- 穿搭美照

人員配置

— 專屬您的穿衣哲學

門市服務人員

- 設置櫃台提供顧客到場諮詢預約問題、預約的服務
- 告知顧客各種方案的價錢以及所贈送的外加服務

服裝搭配設計師

- 服務的第一次就和顧客約時間直接到府拍照服裝採樣
- 為顧客建立專屬檔案資料並且將衣服種類分析分類
- 設計搭配樣式(參照顧客的預約行程)
- 補足不齊全服裝部分(可以依照顧客需求搭配)
- 與顧客直接商談喜歡的風格、並討論衣服樣式



- 公司簡介
- 交易方式
- 定價
- 行銷通路
- 溝通促銷
- 人員配置**
- 線上諮詢
- 專業團隊
- 穿搭美照

人員配置

— 專屬您的穿衣哲學

預約人員

- 成為會員之後，可以打電話給接預約人員，預約哪一天要開始使用穿搭服務，在電話中直接預約時間

電話客服人員

- 一支專門處理顧客的任何一項疑難雜症的電話
- 是針對為無法到場詢問的顧客所設置的專線
- 1. 顧客來電 ➡ 當下分析問題並解決
ex. 臨時更改預約時間
- 2. 顧客來電 ➡ 無法當下解決
ex. 搭配樣式不滿意，替顧客與搭配師約時間面談
- 負責回饋顧客的部份



線上諮詢

— 專屬您的穿衣哲學

- 公司簡介
- 交易方式
- 定價
- 行銷通路
- 溝通促銷
- 人員配置
- 線上諮詢**
- 專業團隊
- 穿搭美照

線上留言

- 如有任何疑問請點上方，留下您的問題我們會盡快為您解答。

來店洽詢

- 如果您方便，歡迎來我們店裡洽詢任何有關服務上的疑問
- 營業時間：08:30 ~ 21:00

來電詢問

- 歡迎播打0800-005-111，3聲後將會有專人會您服務
- 客服時間：08:30 ~ 21:00



MON PANIER MON COMPTE
> 0 article(s)

RADIO
AGNES B.



rechercher

shopping online >

- CHAN.E
- KP**
- LUFFY
- U.J
- 宅
- BOBO
- BE
- YON

專業團隊

— 您的時尚推手

- 姓名: KP
- 年齡: 20
- 擅長: 學院風、休閒雅痞
- 搭配實例:



醜八怪的衣櫃

首頁 → 會員中心 → 我的衣櫃

刪除衣服 上傳衣服

超級商城



- 內衣
- 背心
- T-shirt
- 外套**
- 針織/襯衫
- 帽子
- 短褲
- 牛仔褲
- 休閒褲
- 鞋子



黑色長版外套

送洗中

SAVE



駝色西裝外套

SAVE



灰色西裝外套

SAVE



紅色西裝外套

修改size中

SAVE



日本代標代購



醜八怪的本相

10.OCT
10.SEP
過去半年
過去一年
我的最愛

首頁 → 會員中心 → 我的相本

刪除美照

上傳美照

超級商城



滿意度



tous les accessoires
HOMME →



二手專賣

首頁 → 會員中心 → 二手專賣

查看購物車

結帳

- 內衣
- 背心
- T-shirt
- 外套
- 針織/襯衫
- 帽子
- 短褲
- 牛仔褲
- 休閒褲
- 鞋子**

超級商城



黑色DUNK SB

查看內容

購買



ADIDAS

查看內容

購買



ADIDAS

查看內容

購買



Timberland

查看內容

購買

tous les accessoires
FEMME →





- 公司簡介
- 交易方式
- 定價
- 行銷通路
- 溝通促銷
- 人員配置
- 線上諮詢
- 專業團隊
- 穿搭美照

聯絡我們!

MON PAYER > 0 article(s) MON COMPTE PASSEZ EN 10 S

— 專屬您的穿衣哲學



網址：www.itadakimasu.com.tw

客服專線：0800-005-111

facebook <http://www.facebook.com/itadakimasu>

無名小站 www.wretch.cc/blog/itadakimasu