



服務業行銷期末報告

第六組

07153302 李品慧、07153311 王鈞葦

07153314 黃晨祐、07153317 劉芸亘



桌桌配

致力於桌遊玩家的媒合平台

目錄



介紹影片



行銷通路



公司與產品說明



溝通與促銷



產品定位



顧客服務



產品定價與成本



服務人員管理



銷售服務流程



場景與環境設計

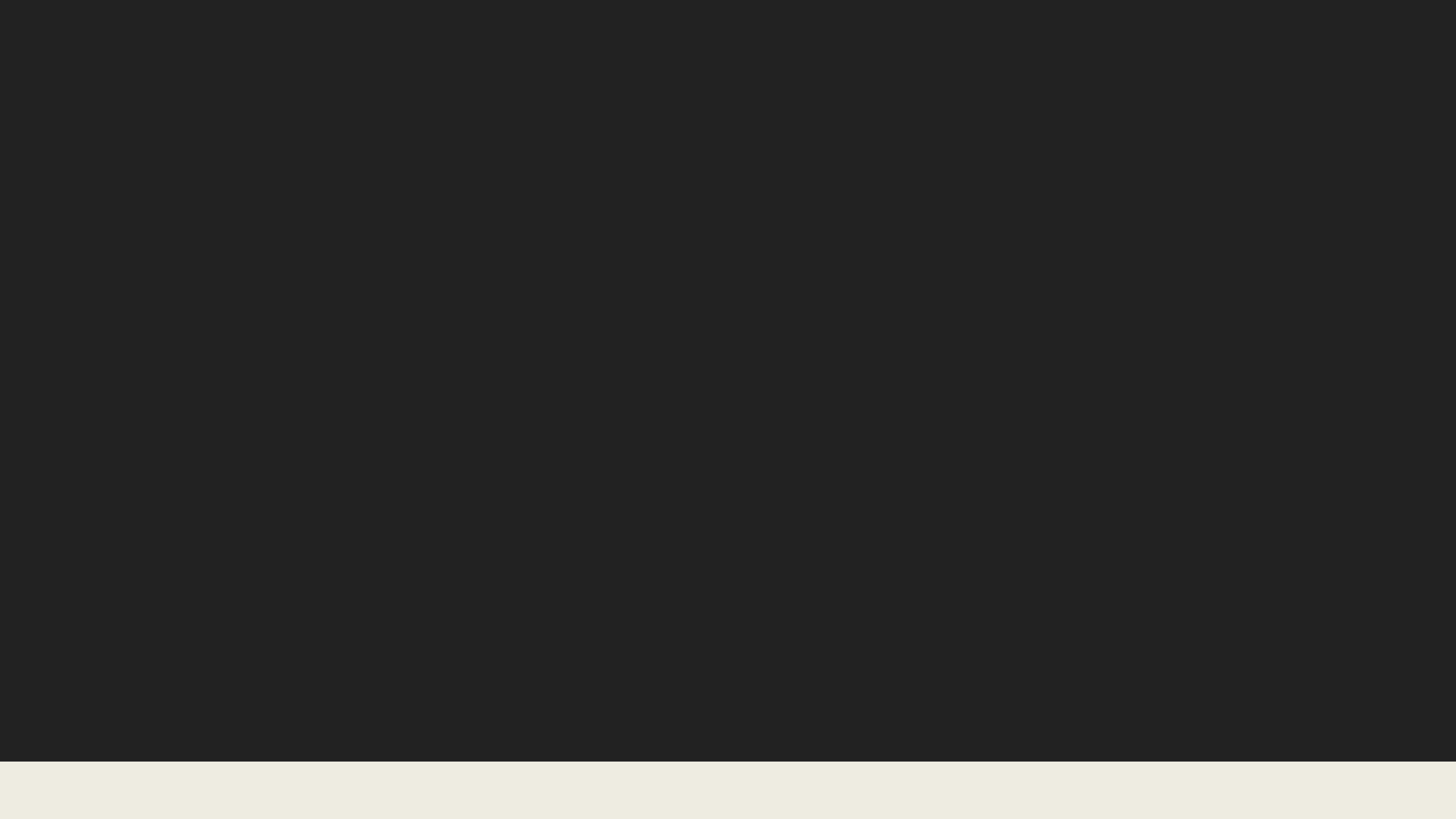


桌桌配

致力於桌遊玩家的媒合平台



介紹影片





桌桌配

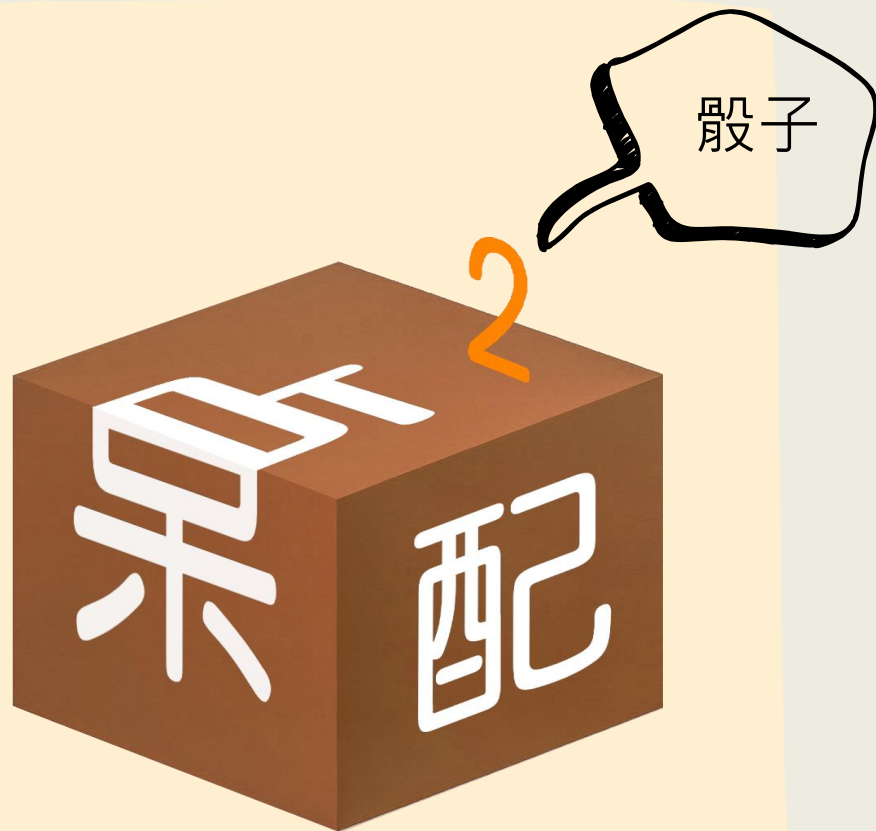
致力於桌遊玩家的媒合平台



公司與產品說明



關於我們



致力於桌遊玩家的媒合平台

我們經常碰到和朋友們相約去玩桌遊，但時間卻總是喬不攏的問題。

桌桌配希望解決玩家間時間兜不攏、地點不一致的問題，並針對桌遊玩家特別設計，期望玩家能透過我們的平台，快速找到合適的桌遊夥伴

因此，團隊成員突發奇想，決定打造一個專為桌遊設計的平台，希望能夠讓玩家們快速找到夥伴。



產品介紹



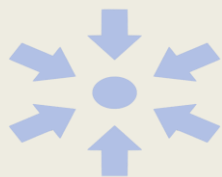


產品介紹



即時性

想玩就玩，快速上桌



專業性

擇你所愛，毫不妥協



推廣性

多玩多試，發現新知





桌桌配

致力於桌遊玩家的媒合平台



產品定位



產品定位

What

桌桌配提供什麼服務

WHY

為什麼
我們要提供這個服務

WHO

桌桌配提供的對象



桌桌配的核心與附屬服務





競爭者分析

	桌桌配 	桌遊LINE群 	Eatgether 
平台定位	專注於桌遊玩家的媒合平台	桌遊店主發布資訊的平台	吃飯交朋友
即時性	✓	✗	✓
多樣性	✗	✗	✓
專注桌遊	✓	✓	✗
桌遊選擇度	✓	✓	✗
主動/被動	玩家主動揪人	玩家被動揪人	食友主動揪人
介面清晰	✓	✓	✗
免下載APP	✓	✓	✗



桌桌配

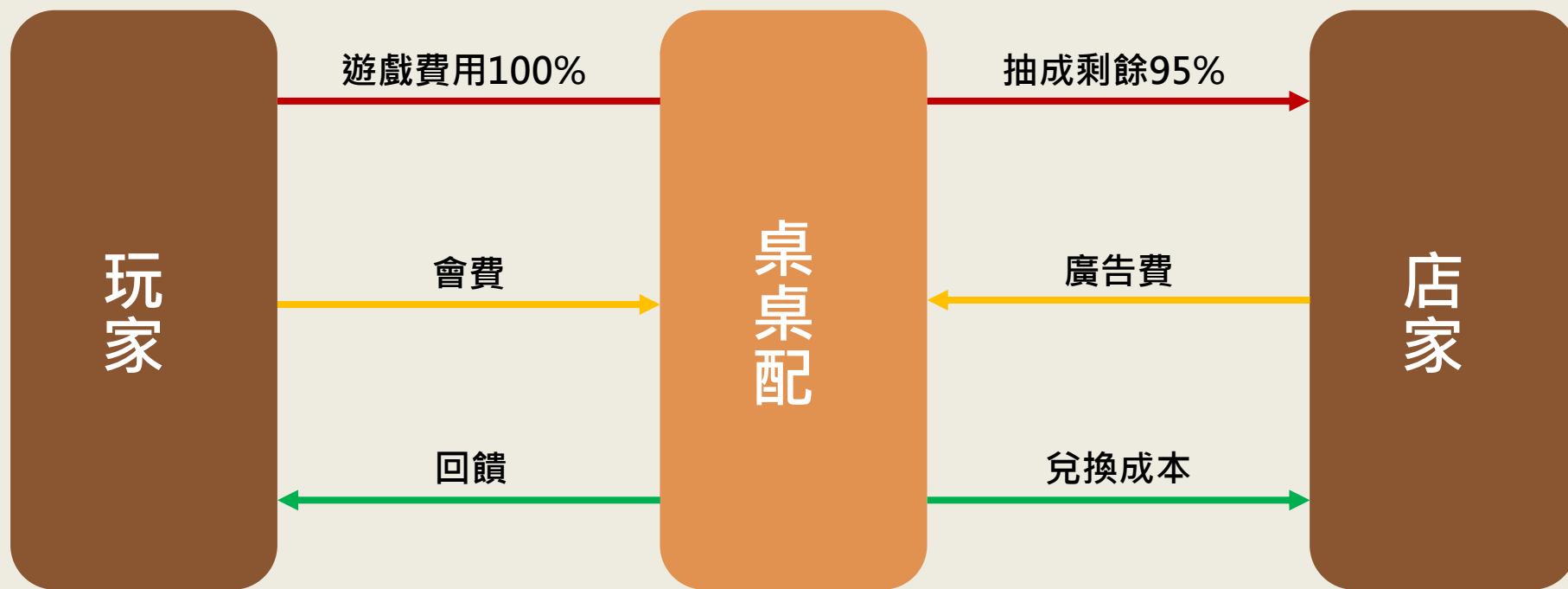
致力於桌遊玩家的媒合平台



產品定價與成本



商業模式





產品定價

	定價	點數	廣告	主辦	無限上桌	推廣戰局	年度大會
超級會員	\$240	2點/hr (首送200)	自行設定	V	V	★	V
一般會員	\$200	2點/hr (首送100)	自行設定	V	V	X	V
非會員	X	1點/hr	X	X	X	X	X



成本加成定價法
定價 = 單位成本 * (1 + 加成比率)

(假設每月有70位超級會員，200位一般會員)

單位成本：\$27,700/270=\$103

超級會員定價：\$103* (1+1.33) =\$240

一般會員定價：\$103* (1+0.94) =\$200



產品成本



Line系統維護費用
(4000元/月)



印刷費用
5000元



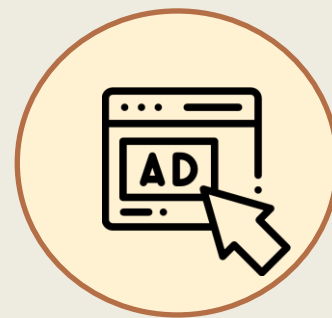
兌換券
2,700元



Fb推廣費
(2000元/月)



國內旅運費
5,000元



文案推廣費
2,000元



文案寫手費
2,000元



桌桌配

致力於桌遊玩家的媒合平台



銷售服務流程



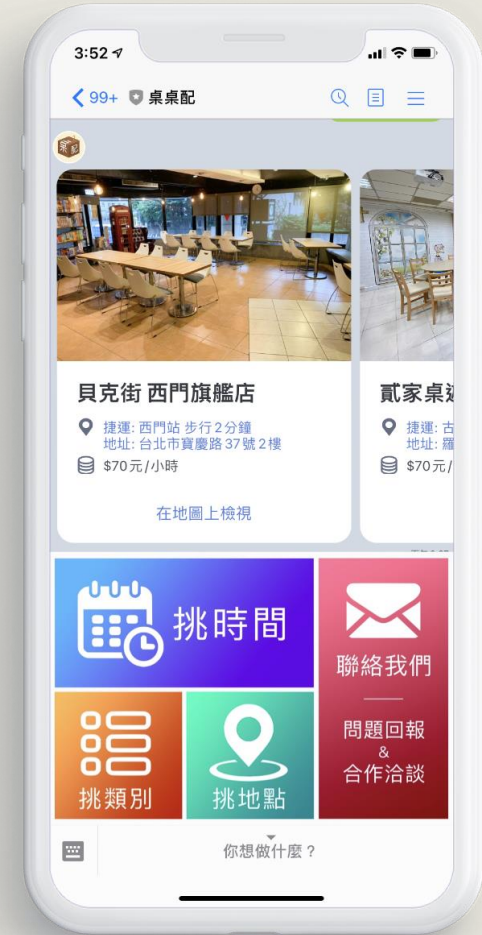
操作說明 | 主介面說明



歡迎訊息



聯絡我們



合作店家



操作說明 | 挑時間

Step1.
選擇時間

Step2.
是否要指定桌遊

Step3.
指定的桌遊名稱

Step4.
是否指定合作店家

Step5.
填入聯絡資訊



操作說明 | 挑類別

選擇類別

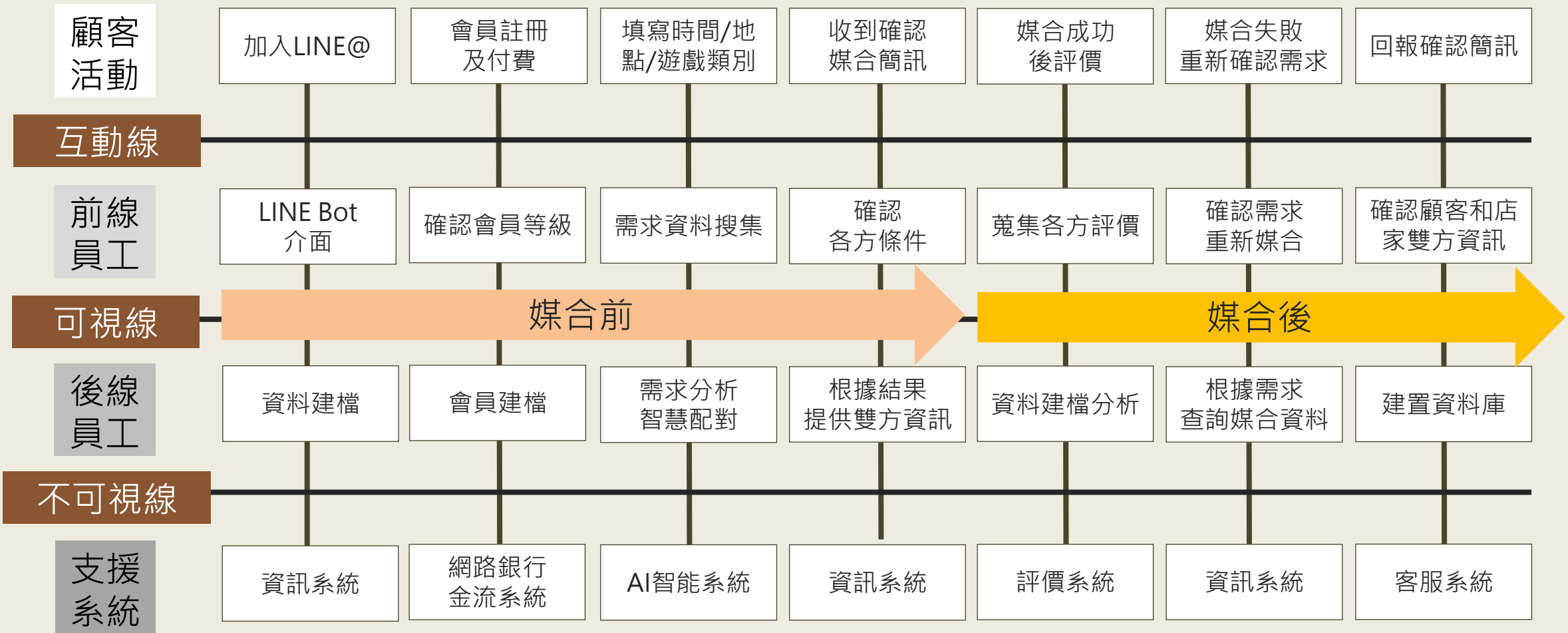
勾選時間

是否指定
合作店家

填入聯絡
資訊



服務藍圖





桌桌配

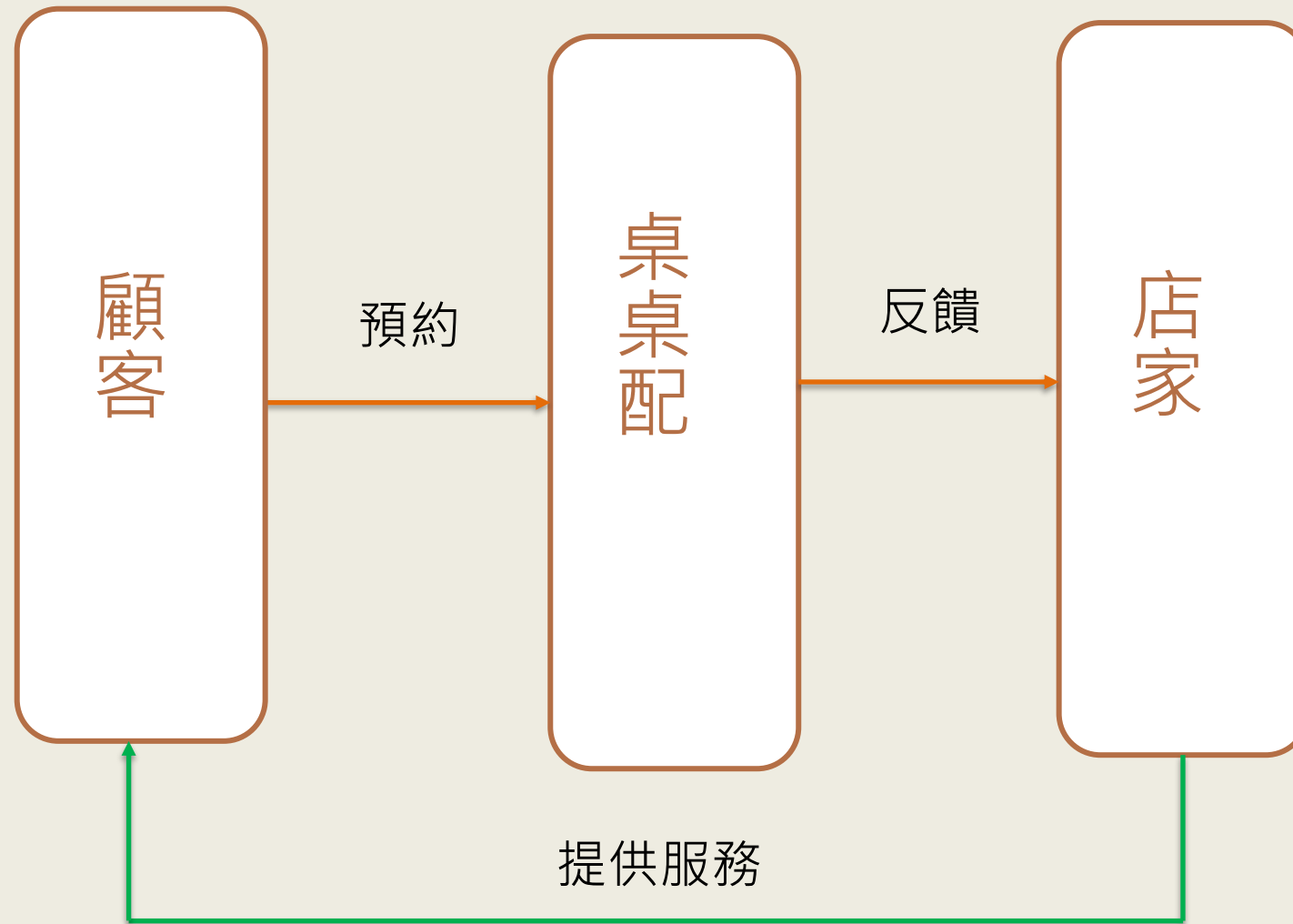
致力於桌遊玩家的媒合平台



行銷通路



行銷通路—LINEBOT





行銷通路—優勢

穩定性

由機器人來傳達服務商品，服務品質趨於一致性和穩定

低成本

只有後臺技術人員的成本，無租金及行銷人員等成本

便利性

顧客可以在任何時間和地點預約桌遊店

寬廣性

桌桌配可以同時接受多組顧客的預約，和顧客進行互動

回饋性

桌遊店能快速接受顧客的預約，顧客也能快速收到回應



桌桌配

致力於桌遊玩家的媒合平台



溝通與促銷



溝通與促銷(線下)

線下桌遊店

與大學桌遊社合作





溝通與促銷(線上)

桌遊店：像家一樣的桌遊店 [貳家桌遊]

在這個下班下課後的第二個家，每個人都可以盡情的享受在貳家歡樂的時刻，這是貳家桌遊想傳達給每天在外奮鬥的人們，努力的同時也別忘記適時的給自己放個假。

遊戲：13 Clues (13條線索)

兇殘的謀殺案四起，身為名偵探且智慧過人的你，快透過僅有的13道線索，成為第一個破案的偵探吧！



桌桌配

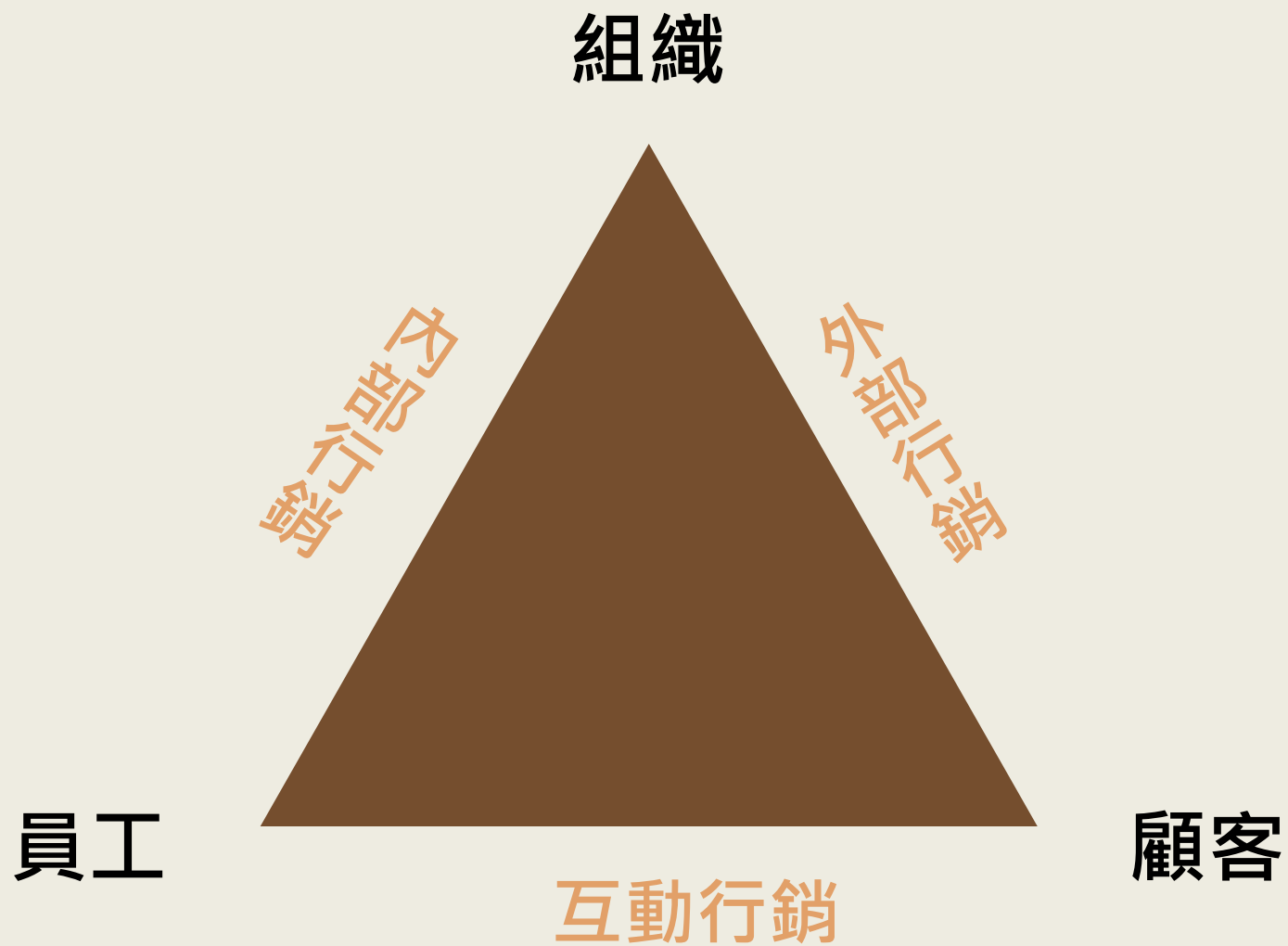
致力於桌遊玩家的媒合平台



顧客服務



服務金三角





顧客金字塔

白金層級

使用桌桌配多次，能快速找到玩伴的玩家

黃金層級

使用桌桌配幾次，希望更快速找到玩伴的用戶

鋼鐵層級

僅使用過一次桌桌配且配對失敗的用戶

鉛塊層級

配對經常失敗，難以找到玩伴的用戶



桌桌配

致力於桌遊玩家的媒合平台



服務人員管理



服務人員管理



系統維護人員

- 1.維持系統運作
- 2.改善顧客反應之系統缺點
- 3.針對系統問題立刻進行調整

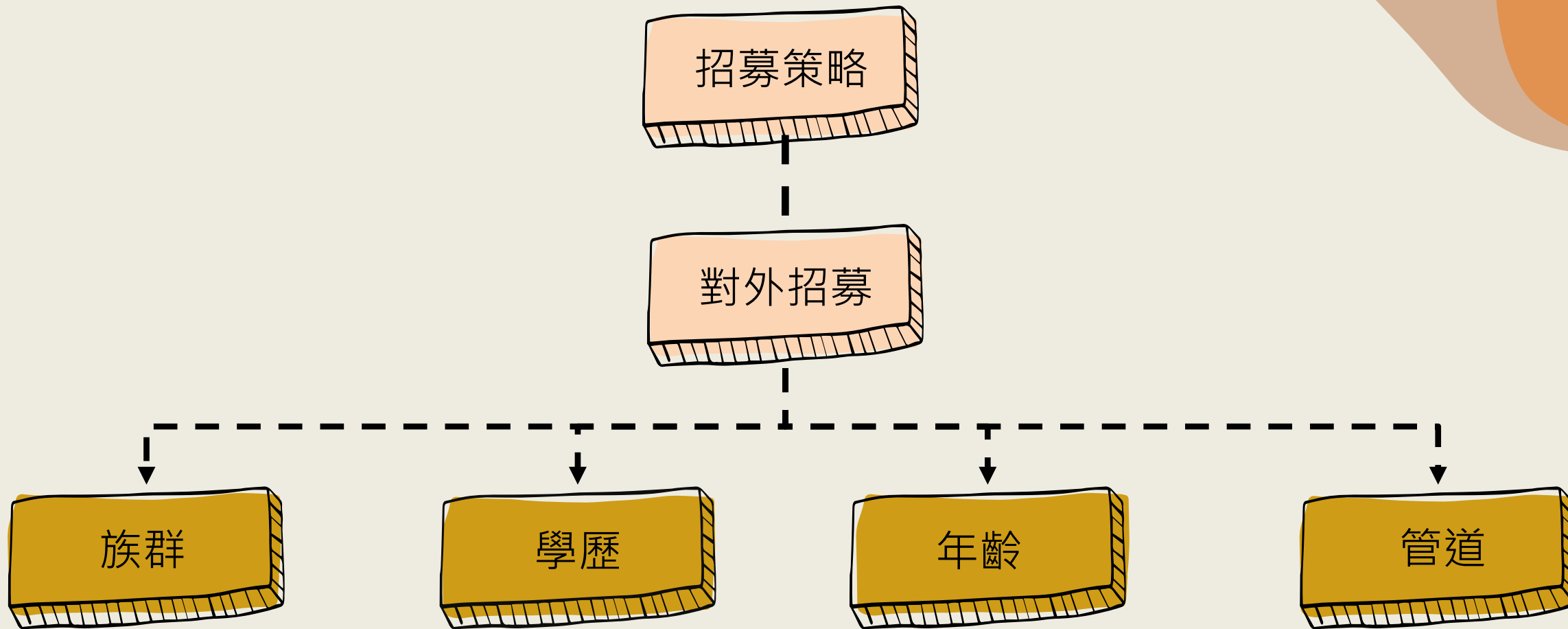


合作店家服務人員



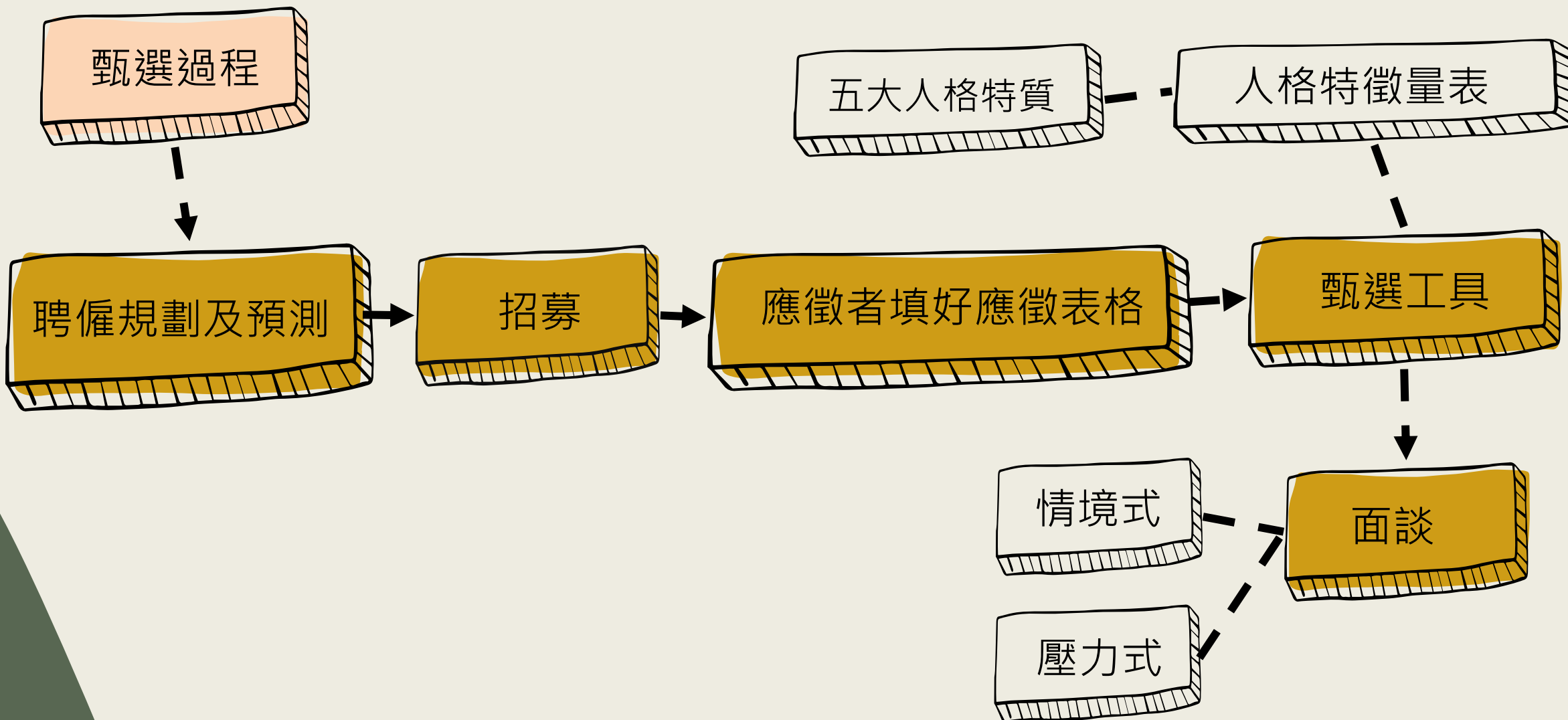
服務人員的招募與甄選

服務利潤鏈



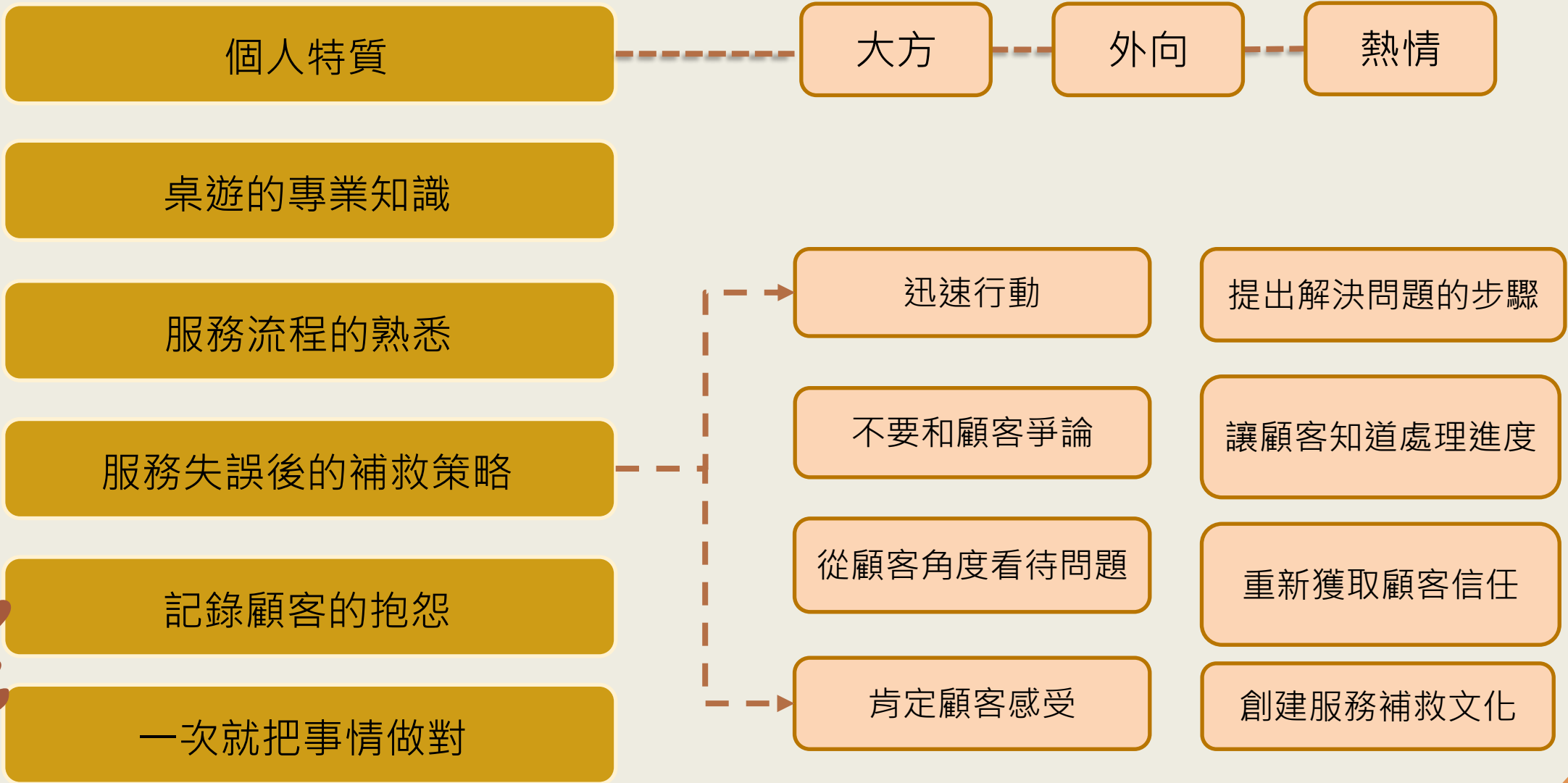


服務人員管理





服務人員管理-合作店家店員





桌桌配

致力於桌遊玩家的媒合平台



場景與環境設計



場景與環境設計

人員



輕食、酒水 熱情的和顧客
互動

空間配置、機能性



包廂式
頭 了解顧客需求，
協助

環境狀態



音樂
桌面、椅子 笑容

服務場景的整體知覺



燈光
wifi 桌桌配logo

香氛
整潔

五感體驗
嬉鬧或閒聊

臨時直物區



桌桌配

致力於桌遊玩家的媒合平台

總結



介紹影片



行銷通路



公司與產品說明



溝通與促銷



產品定位



顧客服務



產品定價與成本



服務人員管理



銷售服務流程



場景與環境設計

謝謝大家