

Tutor Matcher

服務業行銷期末報告 - 第五組

指導老師：胡凱傑老師

組長：企三C 07153309 邱怡嘉

組員：企三C 06117017 彭 琪

企三C 07153306 張育誠

企三C 07153307 蔣家齊

企三C 07153332 黃庭萱

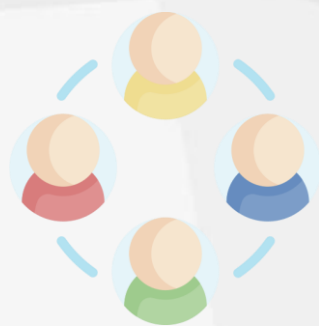
企三C 07153333 黎承軒

企三C 07153342 周芳榆

家教?



找家教或當家教的管道?



朋友介紹



各大家教網



臉書社團

TutorMatcher

競爭對手分析



1111 家教網



104 家教網



家教網

媒合方式		家長刊登 老師向家長應徵	家長刊登， 老師付費取得聯繫方式	家長及老師向平台登記， 平台進行分配
收費 方式	應徵	免費	3個月399	就業諮詢費1000元
	成交	無	無	第一個月月薪50%
優點		完全免費	價格較低	有專人處理案件接洽
缺點		家教案件數較少、 老師太多、 老師投遞較隨意	家長需費時審核	價格高，成交後需收費

X: 只有提供資訊刊登

X: 收費方式不甚合理

X: 無法保障雙方權益

龐大市場需求

學生、家長

想加強學業又不想去補習班

期望個人化教學

沒有合適管道找家教老師

新課綱增加家教需求

家教老師

想以當家教賺錢

具有教學熱忱與實力

沒有合適管道找學生

斜槓概念興起

TutorMatcher
產品簡介

TutorMatcher

AI智慧分析整合式家教媒合平台

智慧化分析配對 x 點數獎勵回饋制度 x 家教資訊交流分享



TutorMatcher
產品定位



TutorMatcher

AI智慧分析整合式家教媒合平台

打造一個服務優質、收費合理的家教媒合平台
提供學生與老師兩大需求市場，有效且準確的媒合

報告大綱

01

產品介紹

產品Product
服務流程Process
定價策略Price
通路Place
人員People
促銷Promotion

02

服務管理

服務藍圖
服務溝通
服務金三角
服務人員管理

03

顧客管理

顧客留存
顧客金字塔
服務破壞
產品永續發展性



01

TutorMatcher

產品介紹

TutorMatcher



智慧化分析配對



配對最終選擇權



三方評價系統



點數獎勵回饋制度



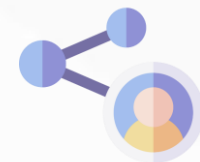
專屬APP



完整服務架構



合理收費制度



家教資訊交流分享

服務流程Process (首次使用)

建檔分析

- 填寫需求資料
- 資料建檔
- 智慧分析配對

媒合試教

- 家長三擇一
- 配對成功
- 實際試教

成交回報

- 回報平台
- SERVQUAL問卷
- 雙方給予評價

需求分析 x 智慧配對

家長端

1. 需求科目
2. 年齡與性別
3. 可提供價金
4. 上課時間
5. 上課地點
6. 老師背景要求
7. 特殊要求
8. 教學模式要求

老師端

1. 可教學科目與年級
2. 年齡及性別
3. 目標價金
4. 可上課時間
5. 可上課地點
6. 老師學歷
7. 教學經驗
8. 教學模式介紹

家長進行老師三擇一



2



1



3

家長端 - 三位老師試教機會



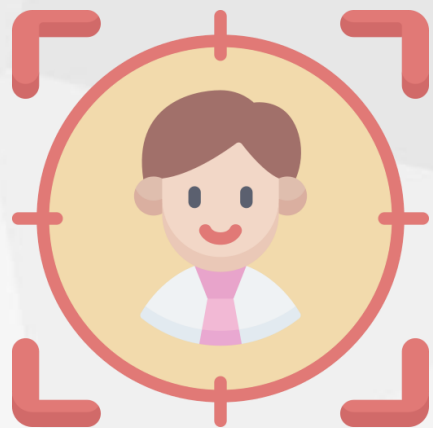
取得聯絡方式
進行第一次試教

媒合成功 ➔ 成交回報與評價

媒合失敗 ➔ 取得第二序位老師聯絡方式
進行第二次試教

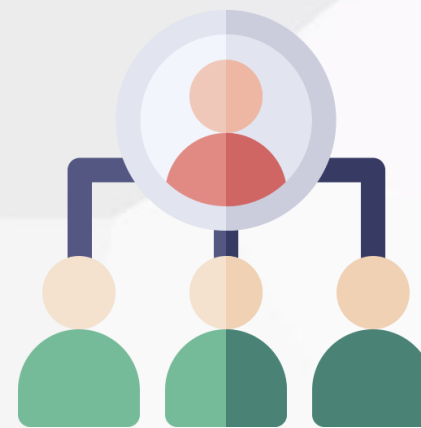
一位老師須在一週內完成聯絡、試教、評價 (彈性1週)

老師接案



主動接洽

(有「**成交回報紀錄**」可開啟此功能)



等待系統配對

老師端 - 三次拒接機會



選擇開啟或關閉 **「接收新案件」** 選項

在**開啟**狀態下接到系統配對案件

有三次拒接案機會

平台服務評價



SERVQUAL問卷

服務品質五大構面

可靠性Reliability: 傳遞承諾

回應性Responsiveness: 樂意幫忙

確實性Assurance: 激發信任與信心

同理心Empathy: 給予顧客個別化的對待

有形性Tangibles: 以實體代表服務

定價策略Price (初次使用)

以點數制交易 **10元一點**
每次加值以500元為單位



家長端 **120點**
資料建置與三次試教



老師端 **80點**
資料建置與三次接洽
(含主動與系統配對)

定價策略Price

家長端再次徵求 75
點

單次徵求
老師端再次接案 30點
單次接案

專業老師端 500點
一年無限次接案

點數回饋制度

成交回報 5點

撰寫評價 3點

分享心得 5點

直接非實體通路

TutorMatcher

主要：官網及專屬APP



次要：Line官方賬號

服務場景 – 專屬APP

直接非實體通路

著重**視覺**感官



TutorMatcher

設計美觀的使用者介面

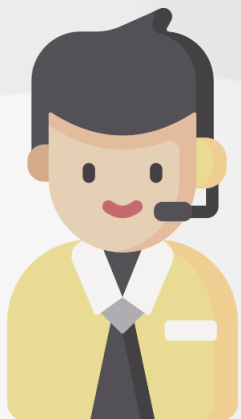
操作簡單方便、容易上手

常見問題QA，解決顧客疑問

串連Line的聊天機器人，24小時回覆

線上真人客服，解決個人化問題

人員People



客服人員



諮詢人員



平台維護人員

促銷Promotion

提高SEO排名

關鍵字
行銷

置入性
行銷

部落格
影像平台業配
社群平台

粉絲專頁
YouTube
IG 臉書
網紅行銷

網路社群
行銷

網路公關
行銷

網路社團
論壇
建立曝光度

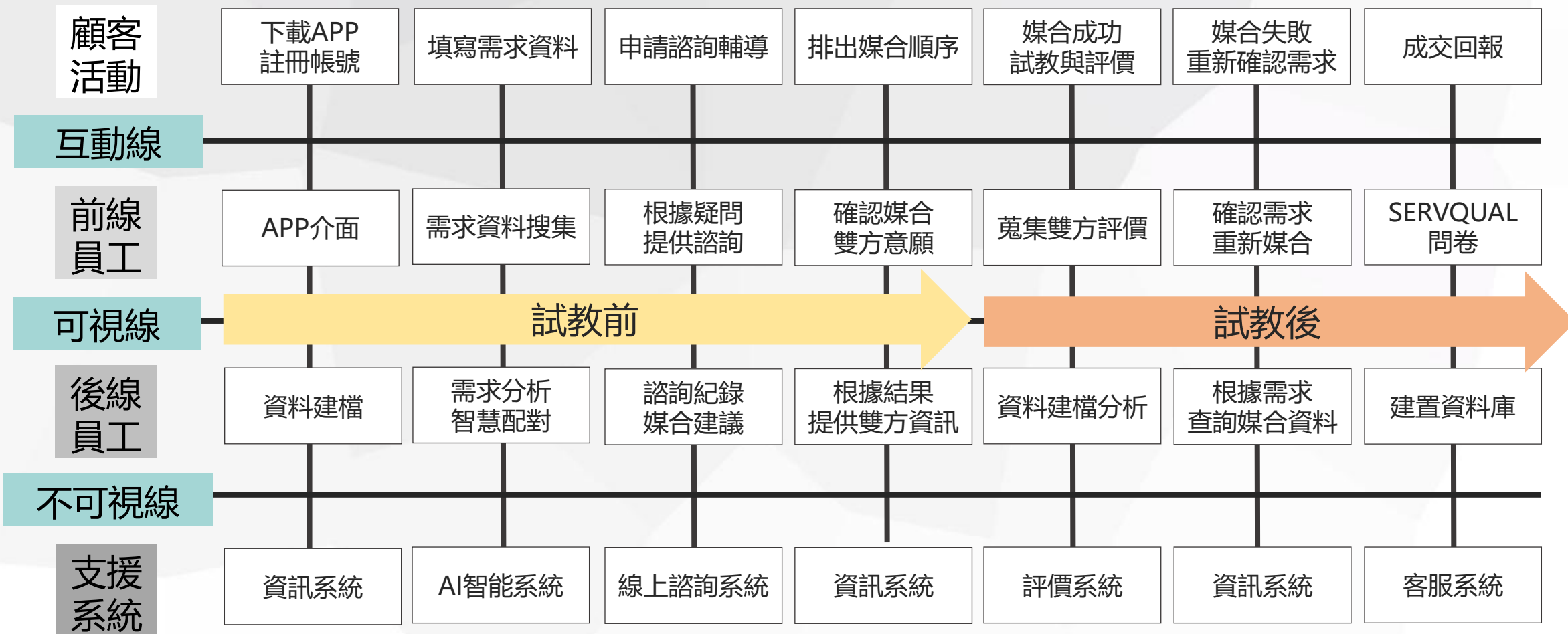


02

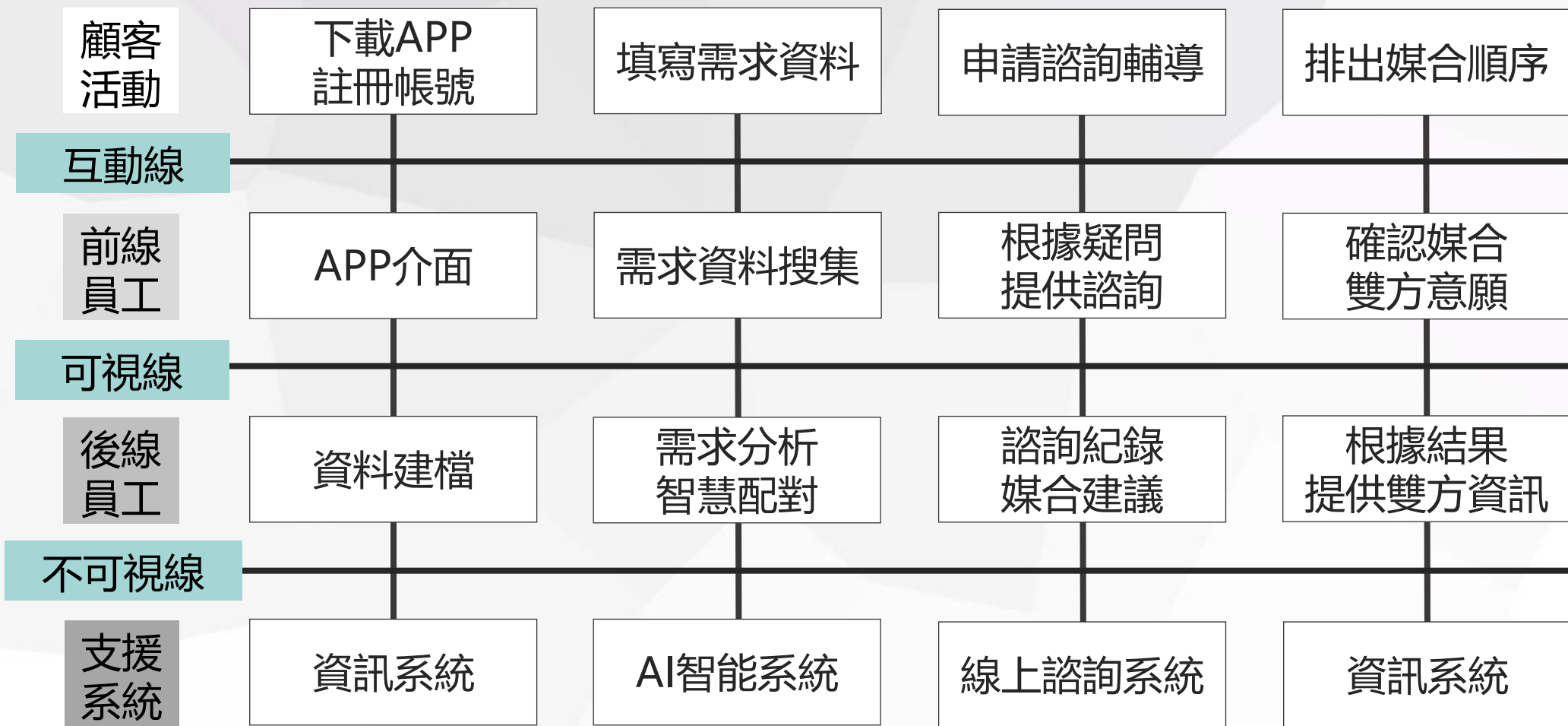
TutorMatcher

服務管理

服務藍圖

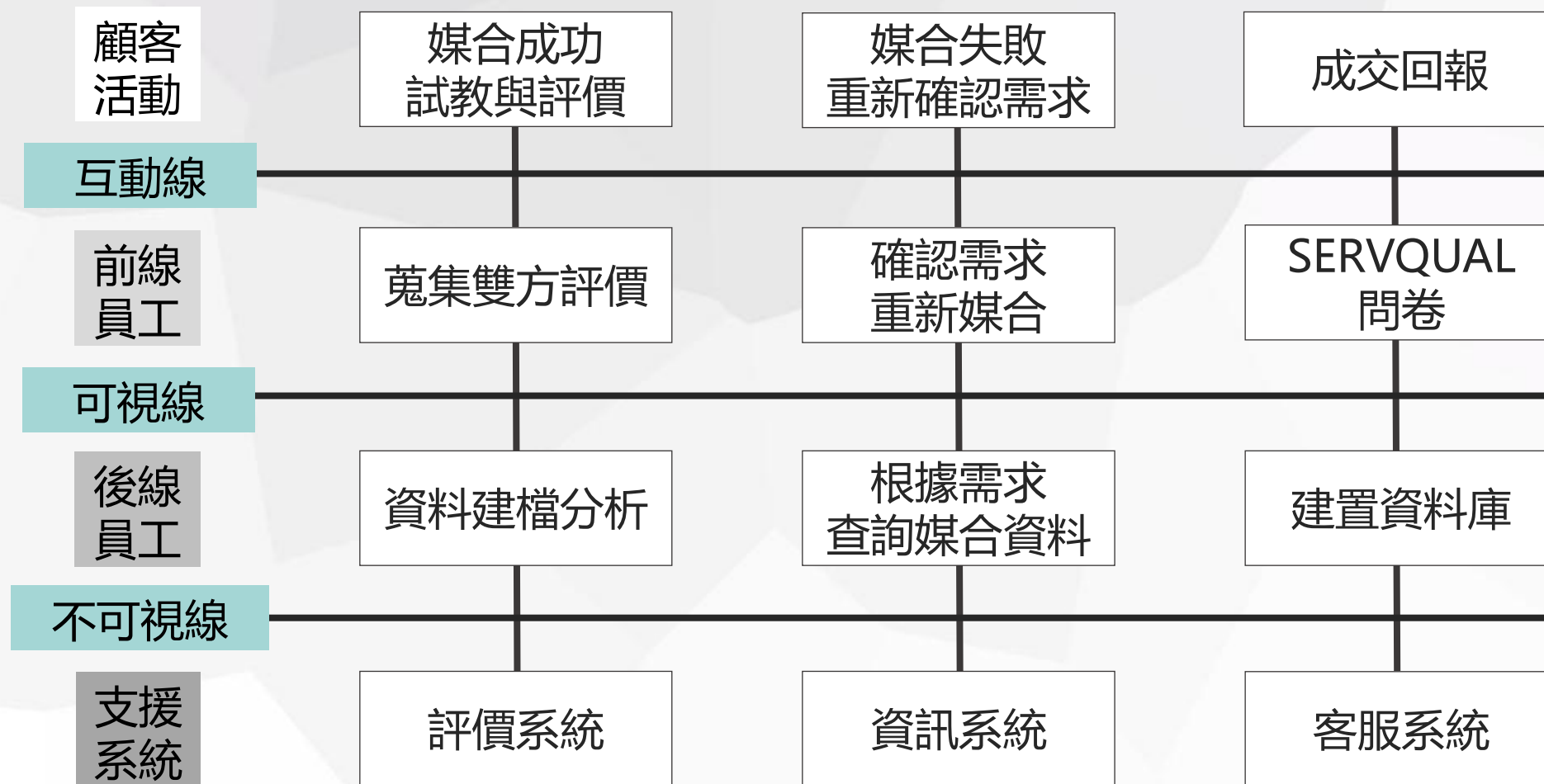


服務藍圖



服務藍圖

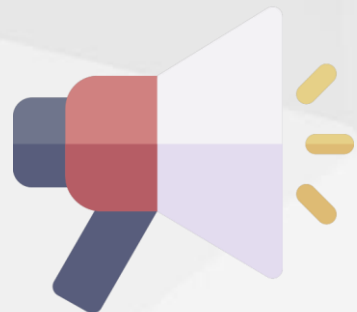
試教後



服務溝通



降低服務抽象性



一致的行銷溝通



用戶評價塑造口碑



數字成交量揭露

服務金三角



服務人員管理



客服人員

招募適當的員工

完善教育訓練制度

實質獎勵與內在激勵

授權第一線員工

使命感→正向的服務態度

優質服務與生產力



03

TutorMatcher

顧客管理

TutorMatcher
顧客管理

顧客留存

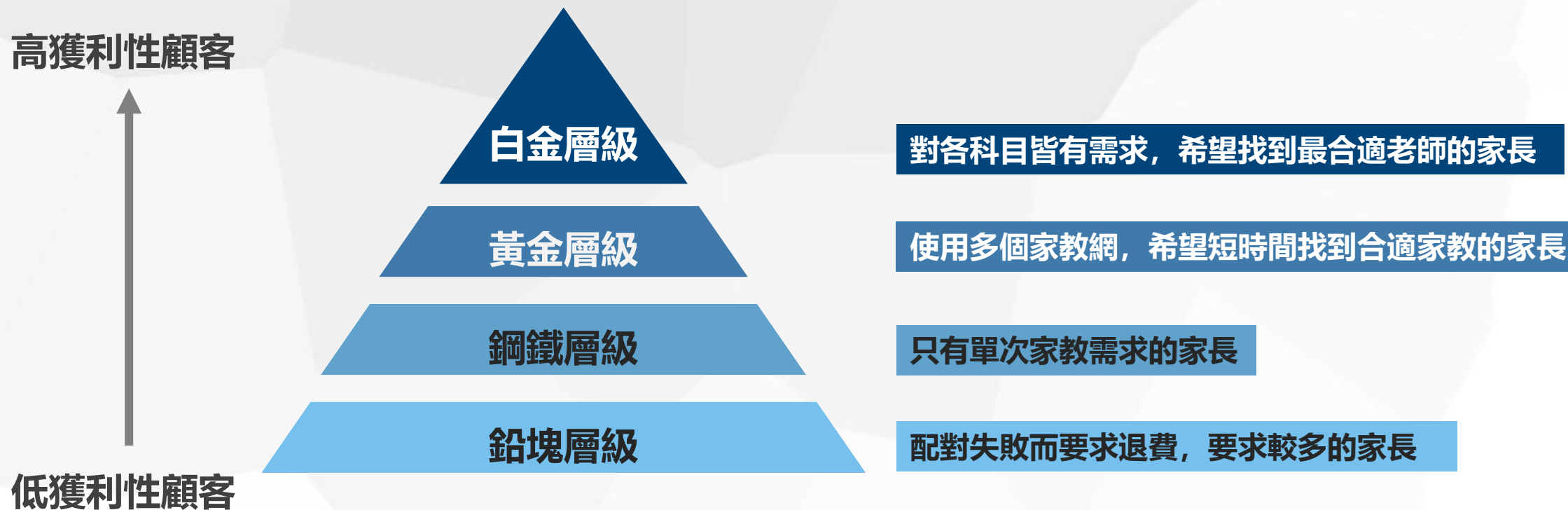
家長端

評價點數回饋
推薦點數回饋
經驗分享平台
教育文章專欄

老師端

評價提升曝光
等級會員制度
撰文點數回饋
接案禮儀教室

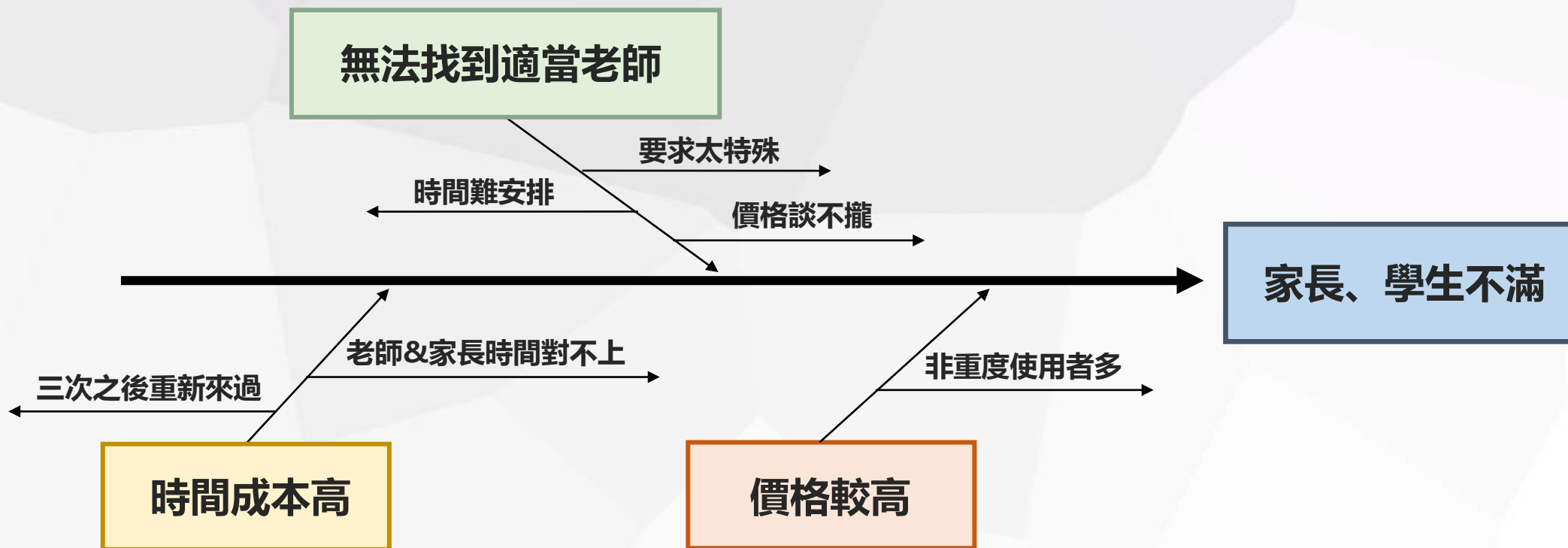
顧客金字塔 – 家長端



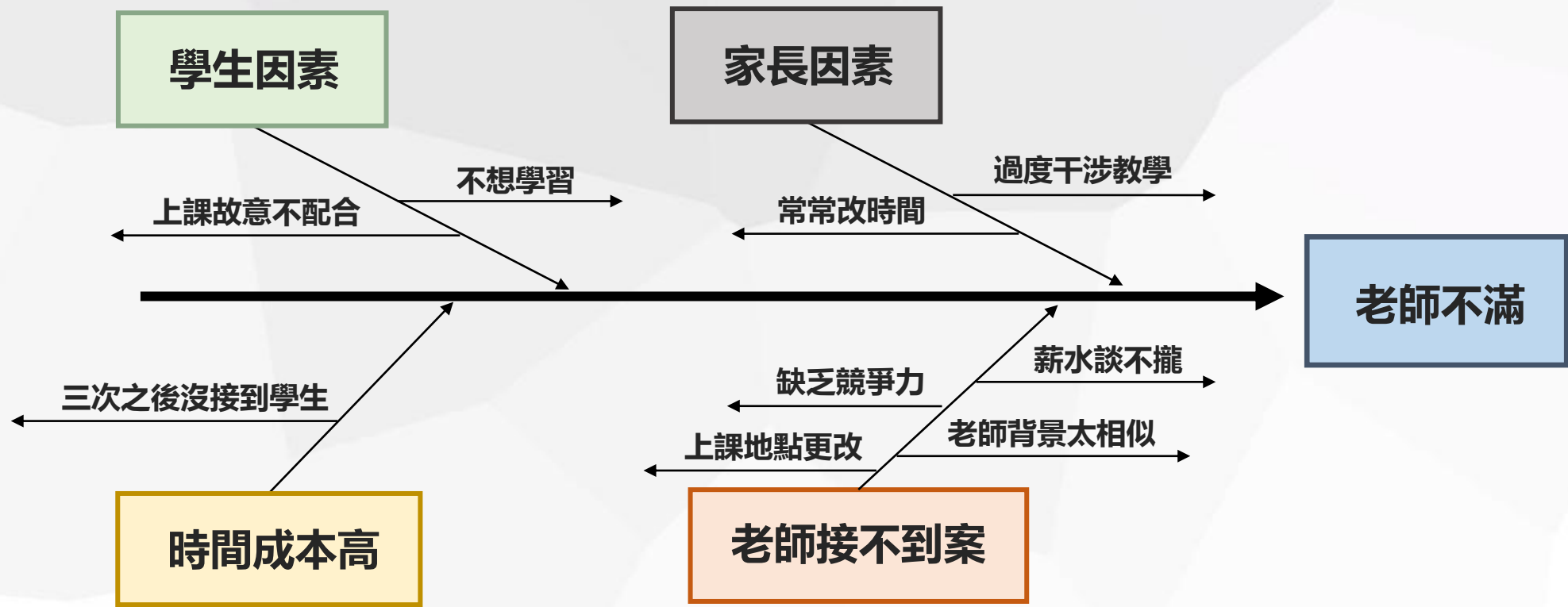
顧客金字塔 – 老師端



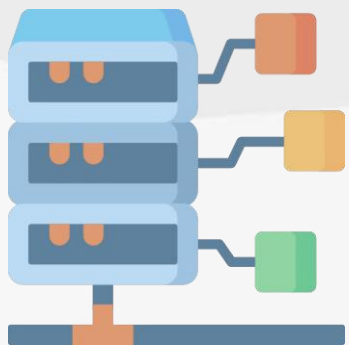
服務破壞 – 家長端



服務破壞 – 老師端



產品永續發展性



建立數據資料庫



蒐集用戶意見
優化平台使用



學習資源共享



拓展成人家教客群

結論

TutorMatcher

結論

01 TutorMatcher 產品介紹

TutorMatcher 產品介紹

TutorMatcher

AI智慧分析整合式家教媒合平台

智慧化分析配對 x 點數獎勵回饋制度 x 家教資訊交流分享

TutorMatcher 產品介紹

服務流程Process (首次使用)

建檔分析 → 媒合試教 → 成交回報

- 建檔分析**
 - 填寫需求資料
 - 資料建檔
 - 智慧分析配對
- 媒合試教**
 - 家長三擇一
 - 配對成功
 - 實際試教
- 成交回報**
 - 回報平台
 - SERVQUAL問卷
 - 雙方給予評價

TutorMatcher 產品介紹

需求分析 x 智慧配對

家長端	老師端
1. 需求科目	1. 可教學科目與年級
2. 年齡與性別	2. 年齡及性別
3. 可提供價金	3. 目標價金
4. 上課時間	4. 可上課時間
5. 上課地點	5. 可上課地點
6. 老師背景要求	6. 老師學歷
7. 特殊要求	7. 教師經驗
8. 教學模式要求	8. 教學模式介紹

TutorMatcher 產品介紹

家長端 - 三位老師試教機會

取得聯絡方式
進行第一次試教

媒合成功 → 成交回報與評價

媒合失敗 → 取得第二位老師聯絡方式
→ 進行第二次試教

一位老師須在一週內完成聯絡、試教、評價 (彈性1題)

02 TutorMatcher 服務管理

TutorMatcher 服務管理

服務藍圖

顧客旅程: 訂課APP註冊/查詢 → 填寫需求資料 → 中選服務輔導 → 發出媒合通知 → 媒合成功/不成功/取消/成交回報

互動線: 課程諮詢、APP功能、需求資料查詢、中選服務輔導、媒合成功/不成功/取消、SERVQUAL問卷

可視線: 試教前、試教中、試教後

後端員工: 資料建檔、需求資料查詢、中選服務輔導、媒合成功/不成功/取消、SERVQUAL問卷

不可視線: 資訊系統、APP開發系統、線上諮詢系統、資訊系統、評課系統、資訊系統、資訊系統

TutorMatcher 產品介紹

服務溝通

降低服務抽象性 | 一致的行銷溝通 | 用戶評價塑造口碑 | 數字成交量揭露

TutorMatcher 服務管理

服務金三角

組織: 行銷部、業務部、客戶服務部

行銷部 Marketing 銷售vs行銷

員工 互動行銷 顧客

即時處理顧客問題
提高顧客滿意度與忠誠度

TutorMatcher 服務管理

服務人員管理

招募適當的員工
完善教育訓練制度
實質獎勵與內在激勵
授權第一線員工
使命感-正向的服務態度
優質服務與生產力

03 TutorMatcher 顧客管理

TutorMatcher 顧客管理

顧客留存

家長端
評價點數回饋
推薦點數回饋
經驗分享平台
教育文章專欄

老師端
評價提升曝光
等級會員制度
撰文點數回饋
接案禮儀教室

TutorMatcher 顧客管理

顧客金字塔 - 家長端

高獲利性顧客 | 低獲利性顧客

白金層級: 對各科目皆有需求, 希望找到適合自己的好老師

黃金層級: 使用多個家教, 希望能夠找到合適的家教家長

鋼鐵層級: 只有固定家教需求與需求

銅鐵層級: 無任何需求與需求, 需求與需求

TutorMatcher 顧客管理

服務破壞 - 家長端

無法找到適當老師

服務不佳 | 服務不佳

家長、學生不滿

時間成本高 | 價格較高

TutorMatcher 顧客管理

產品永續發展性

建立數據資料庫 | 蒐集用戶意見
優化平台使用 | 學習資源共享
拓展成人教客群

學生
家長

家教老師

如何整合龐大的市場需求？

TutorMatcher

謝謝聆聽~

第五組 - 小組分工

投影片、前言、總結：邱怡嘉

產品介紹：蔣家齊 周芳榆

服務管理：黎承軒 張育誠

顧客管理：黃庭萱 彭 琪