

超市營運改善計畫-從行銷手法做探討

專題研究學生：961050124 吳文彬 961050154 林和緯

指導教授：李明亮

摘要:近年來許多國家的生活水平不斷提高，慾望相對提高，對錢的觀念越來越強烈；如何可以省到錢、如何可以賺到更多錢這類的想法根深蒂固，所以本研究以與都會區息息相關的超市為主題，從如何提高利潤、降低成本、品質改善方面著手企畫

研究目的:為了提升超市品質、降低成本、增加其利潤，並在眾多競爭者中搶下市場佔有率，本研究希望可以從研究並統計顧客的購物習性、喜好，來對店面做客製化的改善，提升顧客的滿意度，降低其在賣場購物時的負面情緒，進而達到預期的成果

研究方法:搜尋並參考相關文獻及資料，討論出本專題的研究方向，並針對此方向提出假設的問題，並以問卷調查來分析結果。資料來源則是參考相關文獻、問卷調查及實地走訪等三種方式，資料收集後加以整理分析，並驗證之前所提出之假設是否正確，若不正確則再加以討論修正，最後將整個過程與結果統合成一篇完整之計畫書。

結論:由於現代人對品質、健康要求很高，所以會選擇比較有保障的超市。然而在眾多的客人中，雖然不可能讓每個人都滿意但是，但總是有個大多數人都可以接受的範圍，所以許多客訴都是重要的改善重點，讓顧客看到肯改變的誠意是最重要的。如何能夠吸引顧客繼續光顧超市並且提升品質，又能夠避免不必要之開銷與花費，並導入成功商家提供其成功之經驗，如此本超市才能在這充滿競爭的社會下占有一席之地。

建議:

- (1) 在門口放置宣傳單，達到良好的宣傳效果，也應當選擇較能吸引顧客之產品或宣傳手法，達到傳單的宣傳力量
- (2) 建議改用音樂或是廣播與音樂交叉的方式，一方面可以降低顧客的反感，選擇好的音樂可以提起顧客的注意，同時注意到廣播。
- (3) 走道的起始端設置區域商品類別，才能方便顧客尋找所需之商品並購買，使顧客能夠快速尋找購買商品，商品也應做好良善的規劃與擺放，相同類商品、可替代性商品至於同一區塊，方便顧客比較商品，方便購買。
- (4) 建議超市應先觀察當地顧客的消費特性，或超市主要提供何種服務為主打，再決定超市內部的其他附加設備與服務，如微波爐、生鮮蔬果的加工處理服務、24小時營業服務…等。

