

篇名：

披薩連鎖店行銷策略之探討—以必勝客為例

作者：

林佩憬。臺北市立士林高級商業職業學校。高二 10 班

蔡培顛。臺北市立士林高級商業職業學校。高二 10 班

陳佳兒。臺北市立士林高級商業職業學校。高二 10 班

指導老師：

周士琦 老師

目錄

壹●前言.....	4
一、序論.....	4
二、專題研究動機.....	4
(一) 想了解必勝客採用哪些行銷手法來吸引消費者？.....	4
(二) 必勝客披薩與其他的披薩連鎖店的各項比較？.....	4
三、專題研究目的.....	4
(一) 必勝客採用的行銷手法。.....	4
(二) 必勝客與其他連鎖店的各項比較。.....	4
四、研究流程.....	4
五、研究限制.....	5
六、研究架構.....	5
貳●正文.....	6
一、文獻探討.....	6
(一) 必勝客的品牌必勝之道之行銷.....	6
(二) 必勝客的SWOT分析.....	6
(三) 披薩連鎖店比較.....	7
二、問卷調查結果統計與分析.....	7
(一) 統計方法.....	7
(二) 問卷調查統計結果分析.....	8
1.基本資料.....	8
2.問卷結果.....	10
參●結論與建議.....	21
肆●引註資料與參考文獻.....	21
一、引註資料.....	21
二、參考文獻.....	21
伍●附錄.....	23

表 次

表一：行銷組合.....	6
表二：必勝客 S W O T 分析表.....	6
表三：三大披薩連鎖店的比較.....	7
表四：受訪者性別分配.....	8
表五：受訪者職業分配.....	8
表六：受訪者教育程度分配.....	9
表七：受訪者年齡分配.....	9
表八：受訪者月收入分配.....	9

圖 次

圖一：本專題研究流程.....	5
圖二：本專題研究架構.....	5
圖三：受訪者性別分配.....	8
圖四：受訪者職業分配.....	8
圖五：受訪者教育程度分配.....	9
圖六：受訪者年齡分配.....	9
圖七：受訪者月收入分配.....	9
圖八：哪些因素會影響選擇的披薩連鎖店.....	10
圖九：得知披薩相關資訊的來源.....	10
圖十：促使來電（店）消費的促銷活動.....	11
圖十一：注重店家哪些方面.....	11
圖十二：購買披薩搭配種類.....	12
圖十三：受訪者最常去的披薩連鎖店.....	12
圖十四：受訪者每個月至店家消費次數.....	13
圖十五：受訪者最常至店家消費的情況.....	13
圖十六：受訪者通常購買的人數餐點.....	14
圖十七：受訪者通常以哪種方式點餐.....	14
圖十八：是否在意餐點熱量.....	15
圖十九：是否擔心速食影響健康.....	15
圖二十：選擇購買的餐點.....	16
圖二十一：喜愛的披薩餅皮.....	16
圖二十二：每次消費金額.....	17
圖二十三：不會購買含有哪種原料的披薩.....	17
圖二十四：喜愛的披薩口味.....	18
圖二十五：是否喜歡在披薩上面灑起土粉.....	18
圖二十六：值得信賴的披薩連鎖店.....	19
圖二十七：建議披薩的口味偏向哪個風格.....	19
圖二十八：建議推出何種口味.....	20
圖二十九：建議店家需要改進的方面.....	20

## 壹●前言

### 一、序論

必勝客於 1986 年登陸台灣，由於異國美食進入我國餐飲市場已久，以披薩為主的連鎖美食在西式餐飲的帶動下早已被國人所接受，若欲與建立長期穩固的顧客關係，除了要加強改善印象屬性等之經營重點消費者外，最重要的工作就是要落實提升顧客的整體滿意度，了解消費者的基本需求，以創造卓越的顧客價值與忠誠的互動關係。

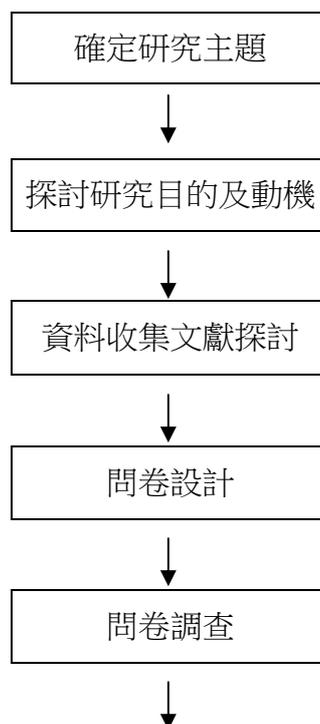
### 二、專題研究動機

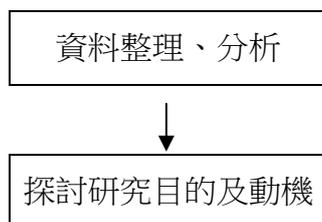
- (一) 想了解必勝客採用哪些行銷手法來吸引消費者？
- (二) 必勝客披薩與其他的披薩連鎖店的各項比較？

### 三、專題研究目的

- (一) 必勝客採用的行銷手法。
- (二) 必勝客與其他連鎖店的各項比較。

### 四、研究流程



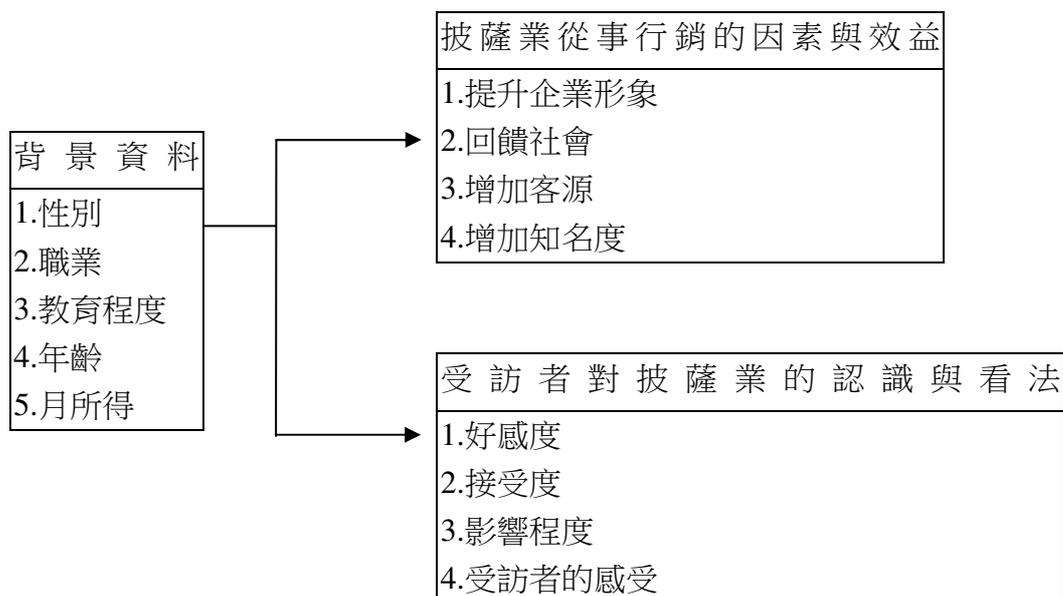


圖一：本專題研究流程

### 五、研究限制

本組受限於人力、時間與受訪者之意願等因素，因此區域範圍設限在台北地區內的學校、捷運站以及必勝客，發放的問卷為 300 份，並採用隨機方式向受訪者進行訪查，以便了解受訪者對披薩的消費需求。而受訪者之消費特性可能與其它地區不同，因此本研究結果無法推論到其他地區的消費行為。

### 六、研究架構



圖二：本專題研究架構

## 貳●正文

### 一、文獻探討

#### (一) 必勝客的品牌必勝之道之行銷

1. 品牌定位，運營體系的起點
2. 品牌推廣，佔領心智的起點
3. 體驗行銷，俘獲忠誠的起點
4. 歡樂美食，捕捉味覺的起點
5. 本土策略，市場行銷的起點（引註一）

表一：行銷組合

品質	產品品質的滿意程度與否決定於產品的可靠度、耐用及方便程度。
價格	價格與品質是相對的，價格無所謂高低，主要是其背後還有購買力的因素。
時間	顧客意願表達與企業產品送達在時間上能否配合，若時間不能配合，較不能使顧客滿意。
態度	顧客在接受服務時，服務人員對待客戶的態度是否令顧客感到舒適滿意。(引註二)

#### (二) 必勝客的SWOT分析

表二：必勝客SWOT分析表

強點	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具有比薩連鎖速食品牌優勢，風格獨特具服務品質保證。</li> <li>2. 客戶的信任度較高及固定客戶群優勢。</li> </ol>
弱點	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對於比薩速食產業而言，普通的速食店的低價格較具吸引力。</li> <li>2. 投入比薩速食連鎖店持續增加，但比薩速食客戶市場有限。</li> </ol>
機會	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 完整的廣告和適時的促銷可對必勝客比薩速食連鎖店更進一步了解。</li> <li>2. 可以利用海報、其他平面廣告、電視宣傳、線上訂購做為必勝客行銷方式。</li> </ol>
威脅	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 國際經濟金融風暴的影響，連鎖速食業的銷售成長率呈低靡現象，對整體必勝客比薩速食產業會有衝擊。</li> <li>2. 大陸市場興起，客戶轉往大陸發展，消費人口減少。(引註三)</li> </ol>

## (三) 披薩連鎖店比較

表三：三大披薩連鎖店的比較

	必勝客 Pizza Hut	達美樂 Dom ino	拿坡里 Napoli
全省店家數	118 家	108 家	77 家
披薩口味	義式披薩	美式披薩	義式披薩
產品價格	350~720	350~730	69~299
消費方式	內用、外帶、外送	外帶、外送	內用、外帶、外送
產品差異	1 追求創新 2 吃到飽歡樂吧	1 外送第一，30 分鐘內送達 2 口味多元	1 堅持義式傳統
經營發展策略	1 為客瘋狂 2 服務第一 3 注重實體店面 4 國際化市場開拓	1 設備售後租回，活化資金 2 外送系統，成本低 3 國際化市場開拓	1 低價格促銷
行銷手法	1 品質滿意保證 2 與其他企業合作促銷	1 廣告方式，深值人心 2 與美國的 St. Jude 兒童醫院作 3 參加公益活動	1 低價組合 2 以黑道幽默手法，推出「審問篇」和「最後的晚餐篇」，強化品牌記憶度。

## 二、問卷調查結果統計與分析

## (一) 統計方法

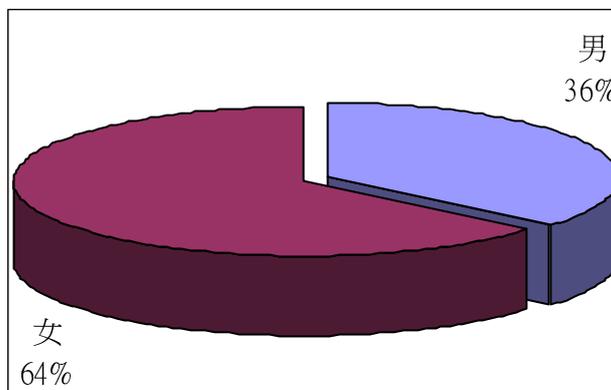
本專題研究報告是針對各種題目類型設計最適當之表格及圖表加以分析，以顯示其分佈情形。由於本次問卷調查僅三百份，下列表格及圖表將以數量表示，並探討分析其結果。

(二) 問卷調查統計結果分析

1. 基本資料

表四：受訪者性別分配

性別	男	女
人數	108	192
比例	36%	64%

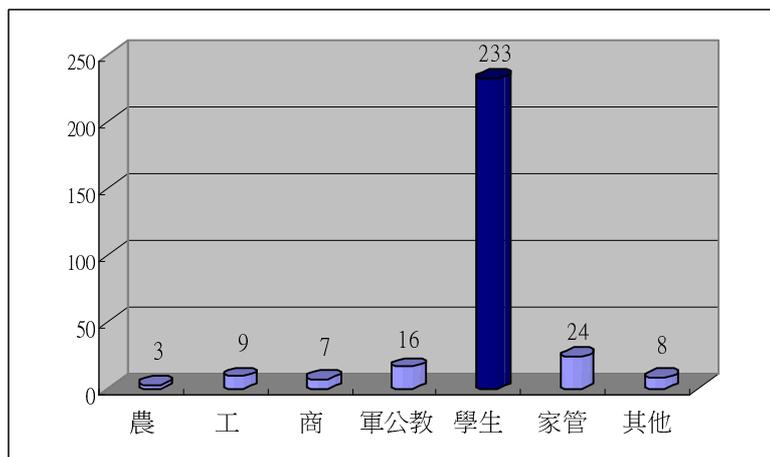


圖三：受訪者性別分配

分析：由表三及圖一可知道男生比例為 36% 女生為 64%，受訪者大多數以女性為主。

表五：受訪者職業分配

職業	人數
農	3
工	9
商	7
軍公教	16
學生	233
家管	24
其他	8

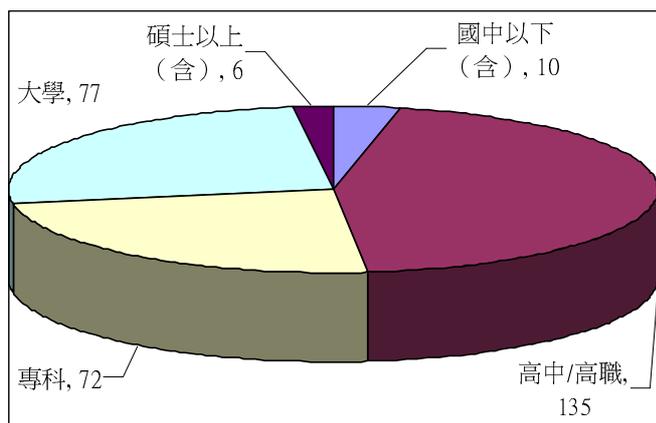


圖四：受訪者職業分配

分析：由表四及圖二可知道受訪者的職業，以學生的人數最多。

表六：受訪者教育程度分配

教育程度	人數
國中以下(含)	10
高中/高職	135
專科	72
大學	77
碩士以上(含)	6

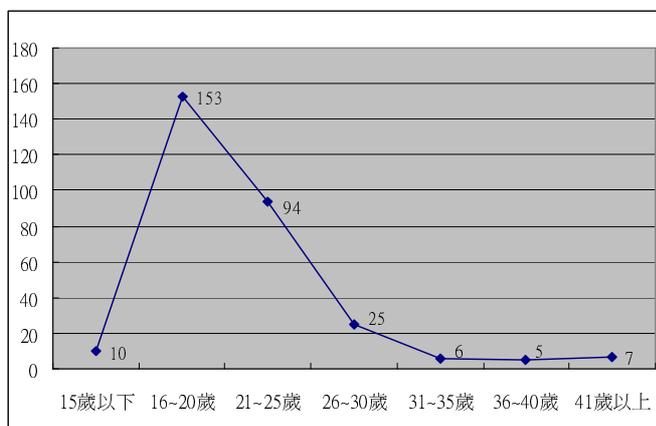


圖五：受訪者教育程度分配

分析：由表五及圖三可發現受訪者大多為高中生以及高職生為主。

表七：受訪者年齡分配

年齡	人數
15歲以下	10
16~20歲	153
21~25歲	94
26~30歲	25
31~35歲	6
36~40歲	5
41歲以上	7

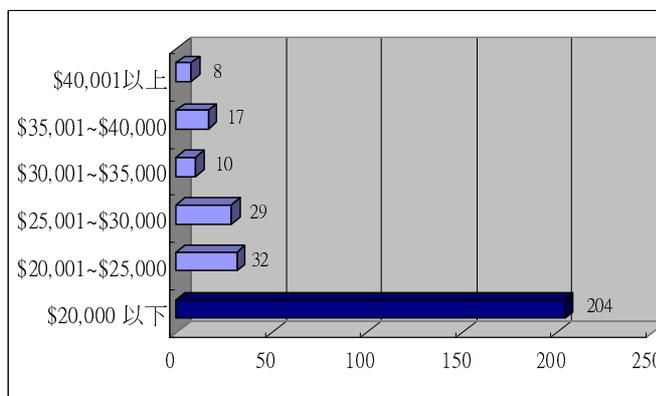


圖六：受訪者年齡分配

分析：根據表六及圖四的分布顯示，16~20歲的人數最多。

表八：受訪者月收入分配

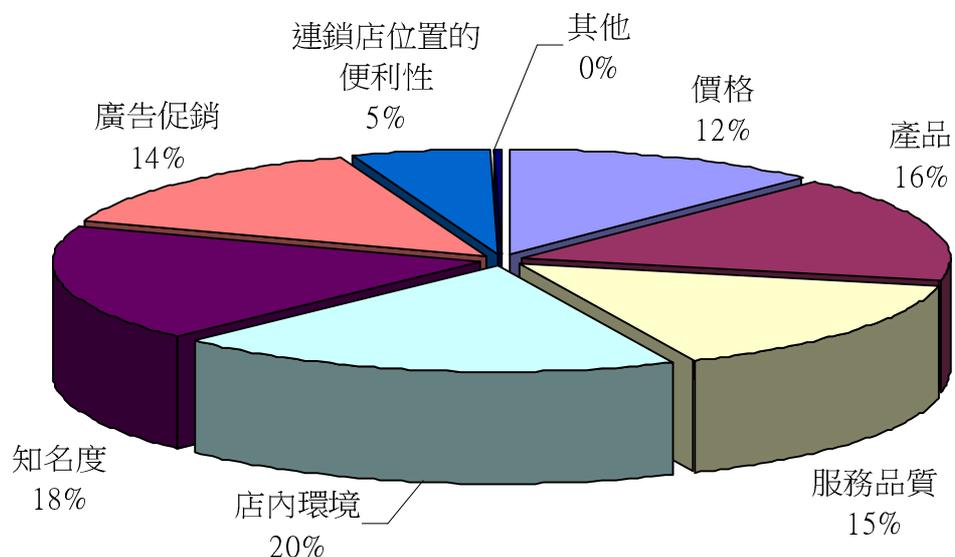
月收入	人數
\$20,000 以下	204
\$20,001~\$25,000	32
\$25,001~\$30,000	29
\$30,001~\$35,000	10
\$35,001~\$40,000	17
\$40,001 以上	8



圖七：受訪者月收入分配

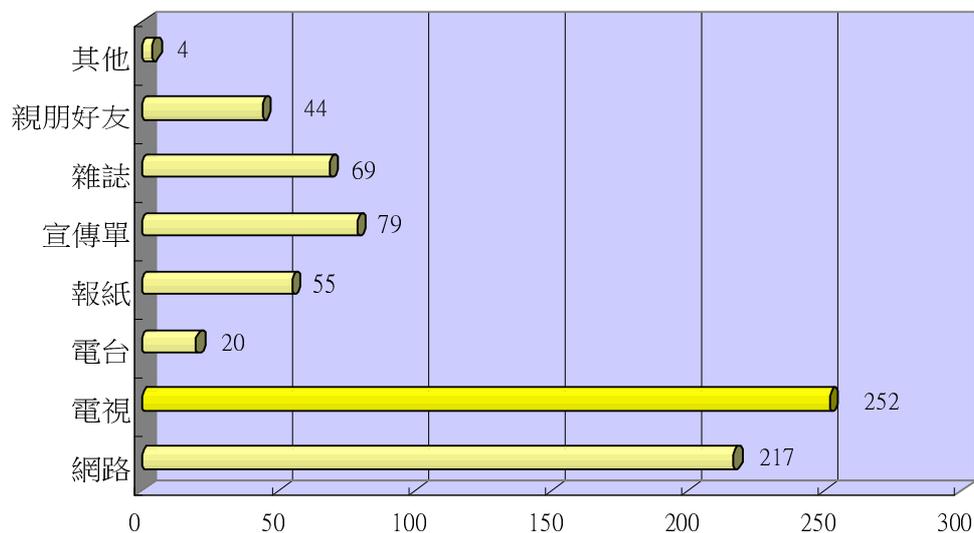
分析：根據表七及圖五以及上述的資料顯示，受訪者因大多為學生居多，所以月收入則大多為\$20,000 以下。

## 2.問卷結果



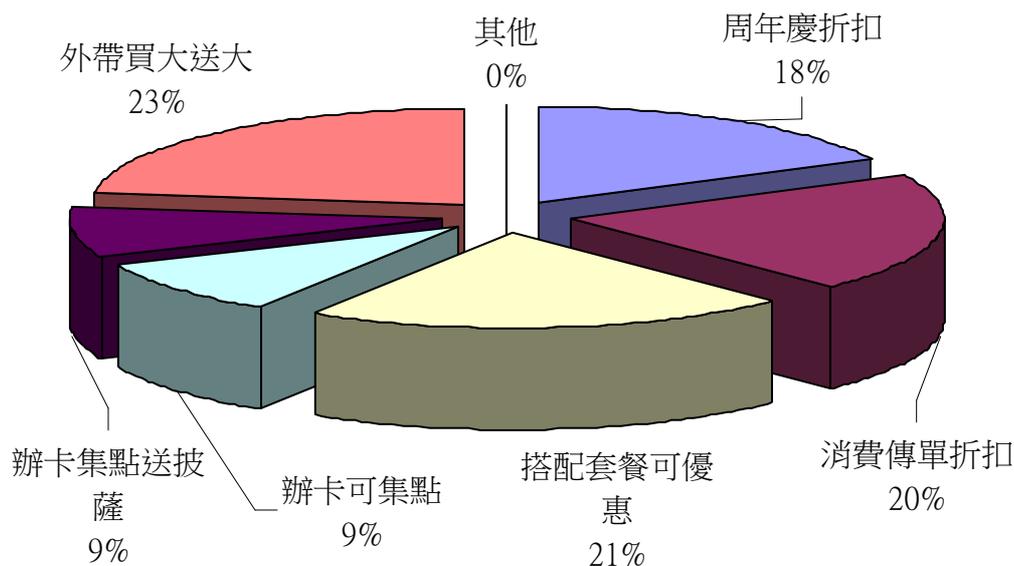
圖八：哪些因素會影響選擇的披薩連鎖店

分析：根據圖六資料顯示，會影響選擇的披薩連鎖店的因素以店內環境比例最高，其次則是知名度、產品、服務品質、促銷等，一間店最重要的就是門面、口碑以及乾淨舒適的環境，才會讓消費者有意願至店內消費。



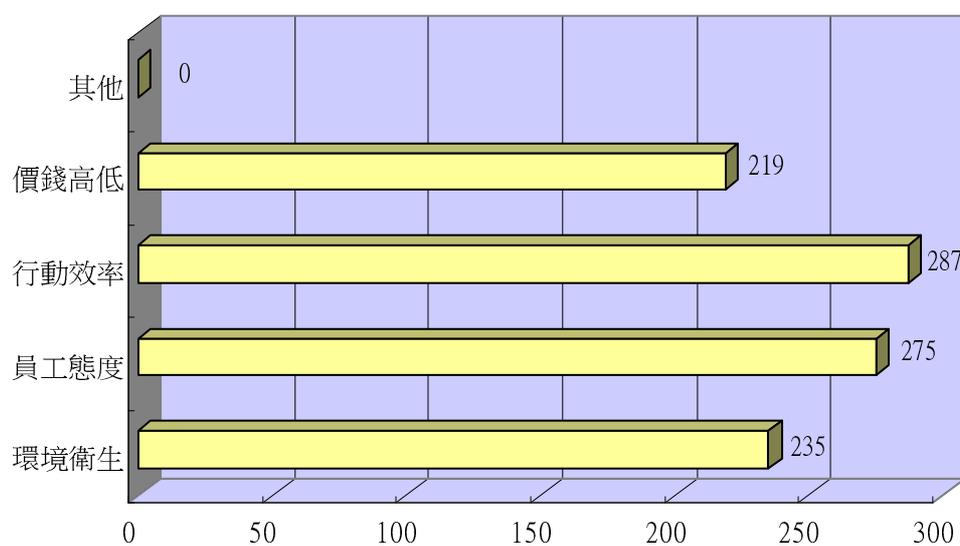
圖九：得知披薩相關資訊的來源

分析：根據圖七資料顯示，受訪者得知披薩相關資訊的來源大致從電視上取得資訊，其次則是從網路上取得，披薩業者藉著宣傳來提高品牌的知名度，利用電視和網路的傳播，給消費者又多一種選擇。



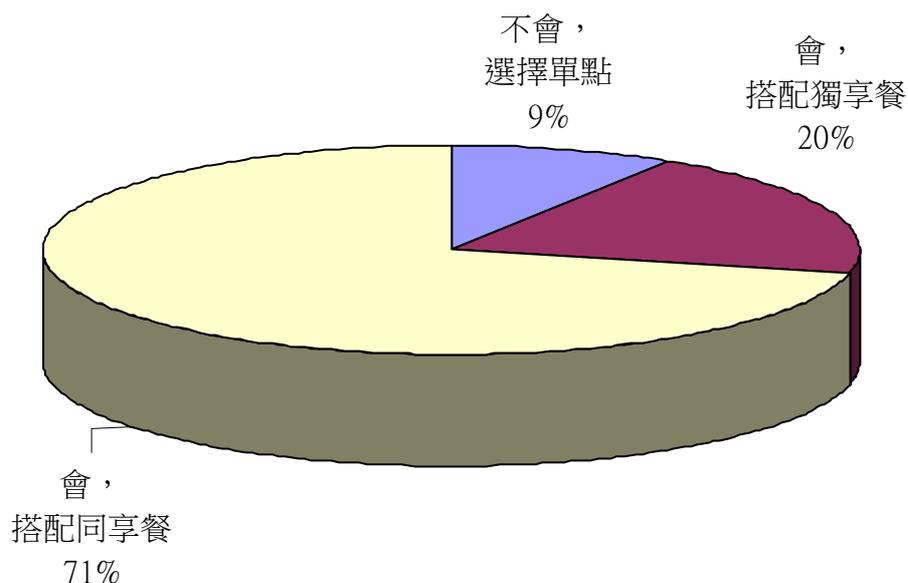
圖十：促使來電（店）消費的促銷活動

分析：根據圖八資料顯示，促使來電（店）消費的促銷活動以外帶買大送大的比例為最高，其次則是搭配套餐可優惠以及消費傳單折扣，由此可證，大部分的人都會因得知優惠，而影響消費選擇。



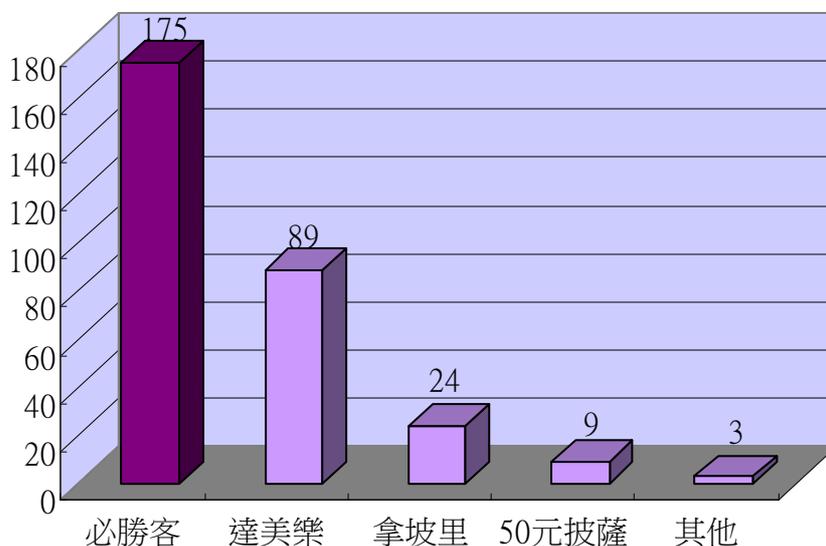
圖十一：注重店家哪些方面

分析：根據圖九資料顯示，受訪者認為會注重店家的行動效率，其次則是員工態度，時間就是金錢，然後訓練員工變成最重要的一環，員工的速度、態度等，都將成為店家的指標之一。



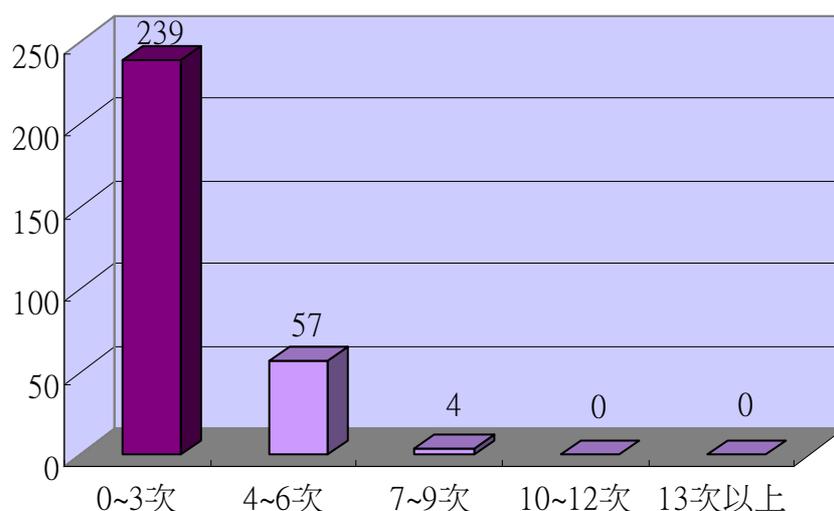
圖十二：購買披薩搭配種類

分析：根據圖十資料顯示，受訪者會搭配同享餐比例為最高，所佔比例為 71%，由於披薩分量比較一般主食較為多，受訪者大部分都會選擇同享餐和家人或是朋友一起共享。



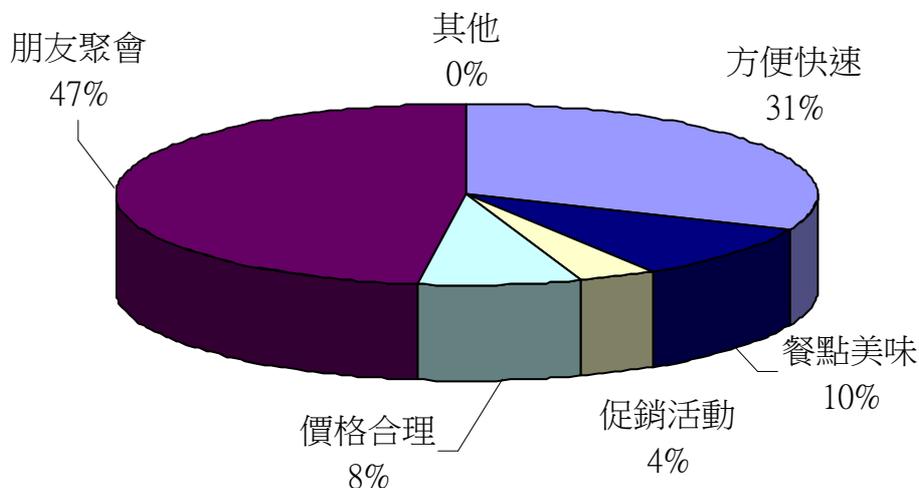
圖十三：受訪者最常去的披薩連鎖店

分析：根據圖十一資料顯示，受訪者最常去的披薩連鎖店為必勝客，其次則是達美樂，披薩市場已經來台灣許久，各家披薩業者搶生意，行銷手法五花八門，就是為了要吸引消費者上門。



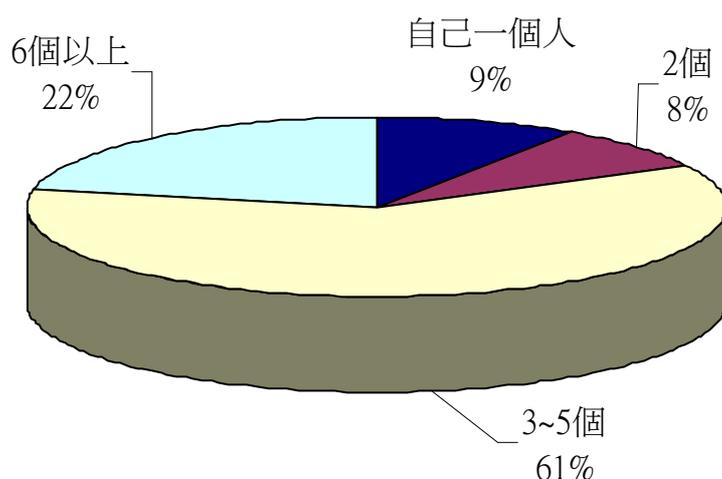
圖十四：受訪者每個月至店家消費次數

分析：根據圖十二資料顯示，受訪者每個月至店家消費的次數以0~3次為最多，披薩的價錢比一般的主食較為偏高，又因其他原因，大部分的受訪者都不會以披薩為主食。



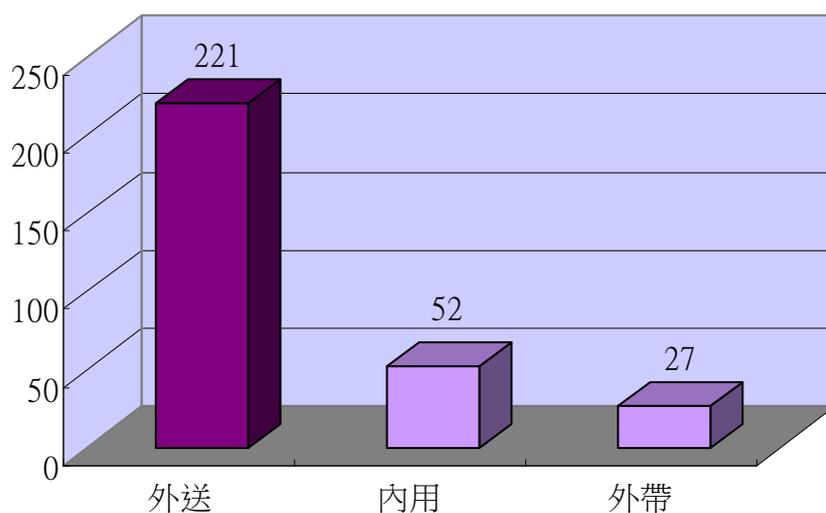
圖十五：受訪者最常至店家消費的情況

分析：根據圖十三資料顯示，受訪者大部分因為朋友聚會而至披薩連鎖店消費，而披薩的造型原先是為一同享用而設計的，店內提供環境供消費者使用，久而久之，披薩店已成為社交的場所之一。



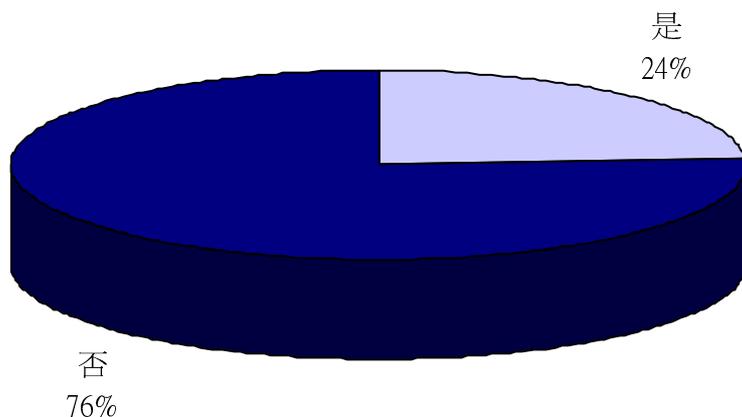
圖十六：受訪者通常購買的人數餐點

分析：根據圖十四資料顯示，大部分的受訪者購買的人數餐點以 3~5 個為主，由於披薩體積較為龐大，獨一自人通常吃不完，所以受訪者點餐時都會與朋友或是親人一同用餐。



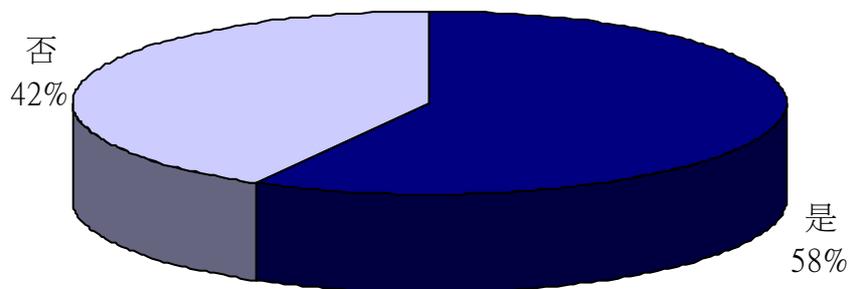
圖十七：受訪者通常以哪種方式點餐

分析：根據圖十五資料顯示，外送比例為最高，披薩業為求方便快捷，採用了滿額免費外送服務，這行銷手法讓消費者可以不用出門就可以享用熱騰騰的披薩，省時又省力，廣受消費個的好評。



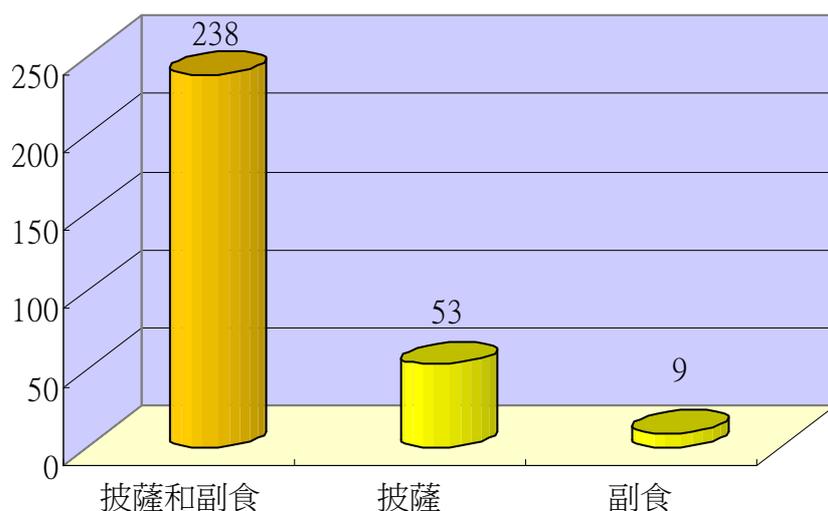
圖十八：是否在意餐點熱量

分析：根據圖十六資料顯示，點餐熱量並不會影響消費者的購買，會到披薩店消費的族群，會先考量價錢、便利性、效率等原因，而不會將餐點的熱量列入考量。



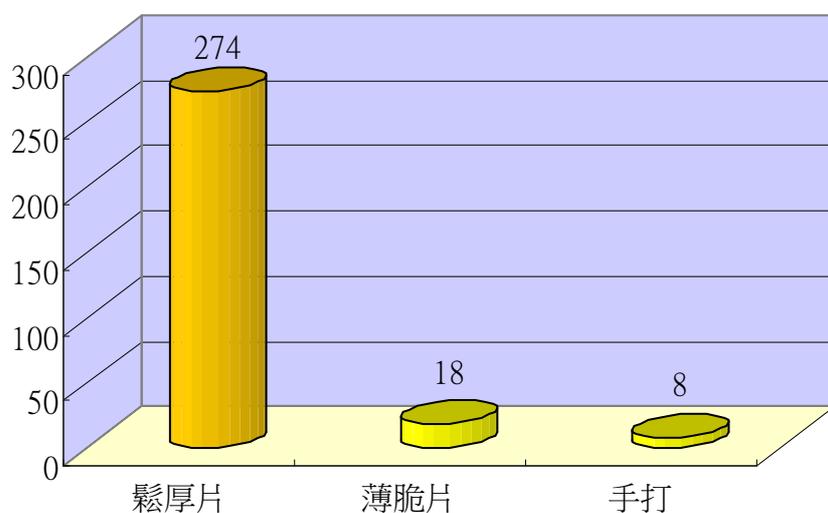
圖十九：是否擔心速食影響健康

分析：根據圖十七資料顯示，受訪者會擔心速食影響健康，許多報告指出，速食有害健康，高熱量的速食食品會導致肥胖，種種因素讓許多消費者漸漸有危機意識，可能會因此影響消費行為。



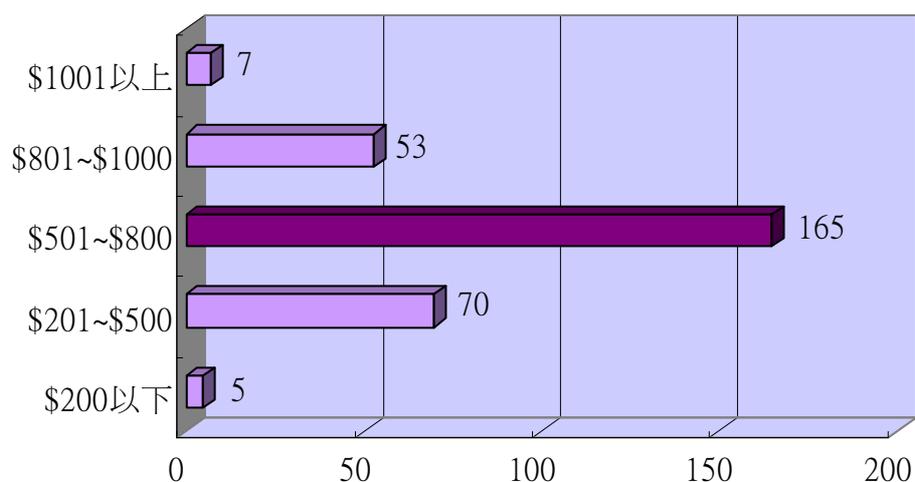
圖二十：選擇購買的餐點

分析：根據圖十八資料顯示，大多受訪者購買餐點時會選擇披薩和副食，披薩業有許許多多的組合套餐，可選擇符合自己需要的組合，如果選擇單點，就不能享有較多的優惠。



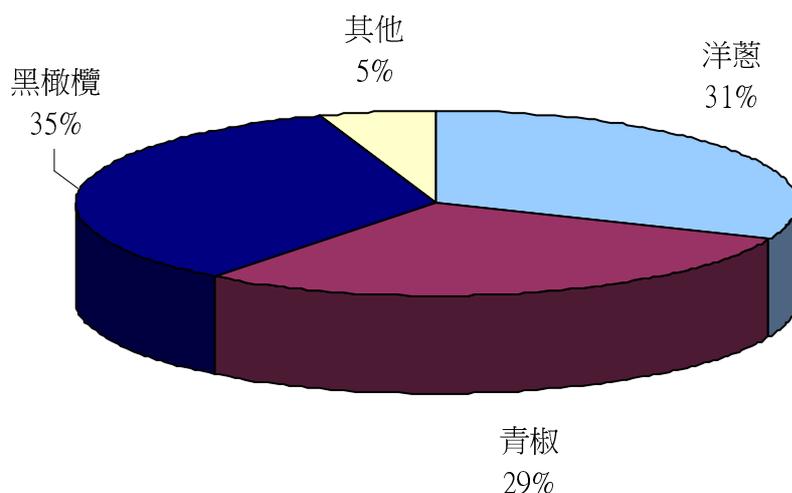
圖二十一：喜愛的披薩餅皮

分析：根據圖十九資料顯示，受訪者大多喜愛鬆厚的披薩餅皮，傳統一直以來都是以鬆厚餅皮為底，披薩業者都有屬於自己品牌口感的餅皮，各式各樣的選擇，給消費者不同的感受。



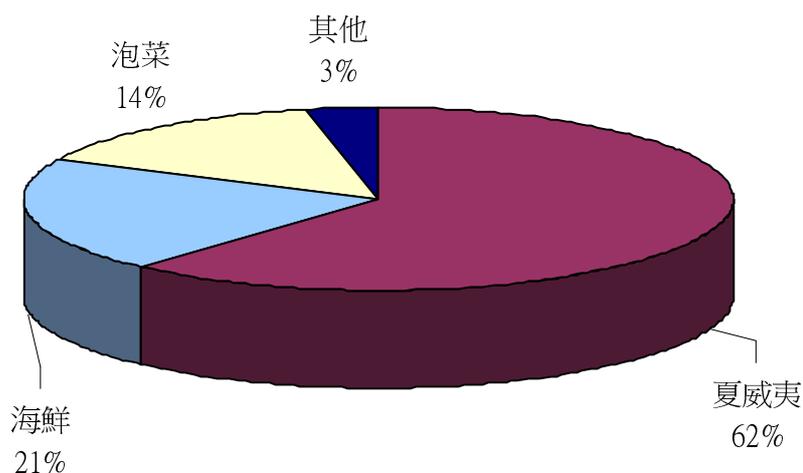
圖二十二：每次消費金額

分析：根據圖二十資料顯示，受訪者每次消費金額多數在\$501~\$800的範圍，大多組合套餐都在這個範圍內，因此在此範圍內的人數最高。



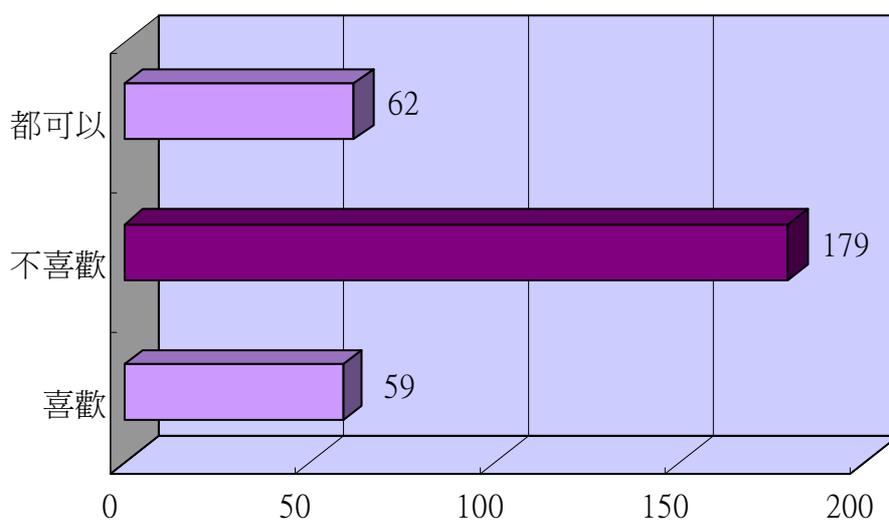
圖二十三：不會購買含有哪種原料的披薩

分析：根據圖二十一資料顯示，大多數受訪者對於含有黑橄欖的披薩較為不能接受，其次為洋蔥，一般消費者普遍都不太喜歡以上的原料，因此披薩業者也有推出其他不含以上原料的披薩口味。



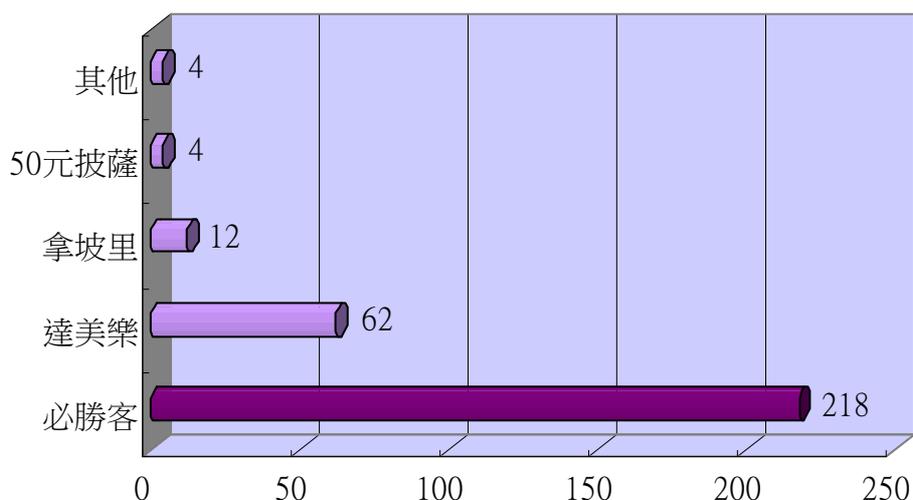
圖二十四：喜愛的披薩口味

分析：根據圖二十二資料顯示，受訪者喜愛的披薩口味大多為夏威夷口味比例最高，夏威夷披薩口味深受消費者的喜歡，也是一般大眾都能接受的口味之一。



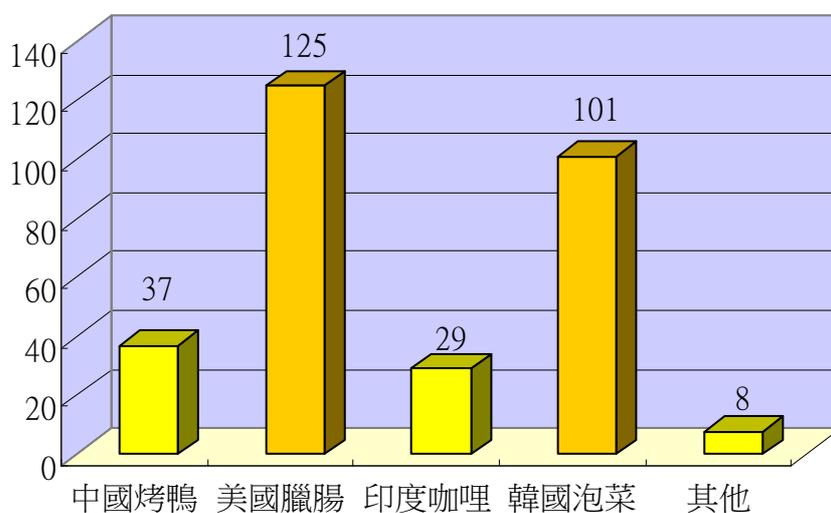
圖二十五：是否喜歡在披薩上面灑起士粉

分析：根據圖二十三資料顯示，受訪者不喜歡在披薩上面灑起士粉的比例最高，大部分的消費者為了保留原本披薩的原味，而不再額外添加起士粉，而享受到最原先的風味。



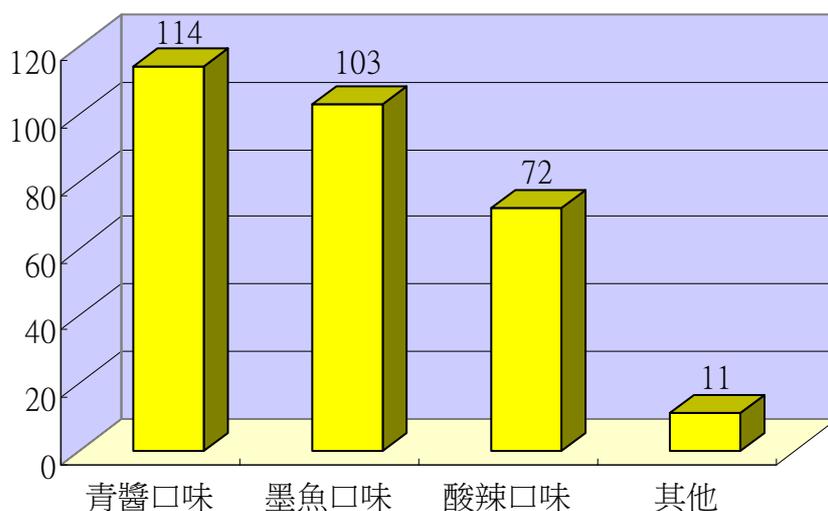
圖二十六：值得信賴的披薩連鎖店

分析：根據圖二十四資料顯示，受訪者認為最值得信賴的披薩連鎖店為必勝客，必勝客的行銷手法、促銷方式、員工品質等，都受到消費者的青睞，獲得了品牌上的肯定。



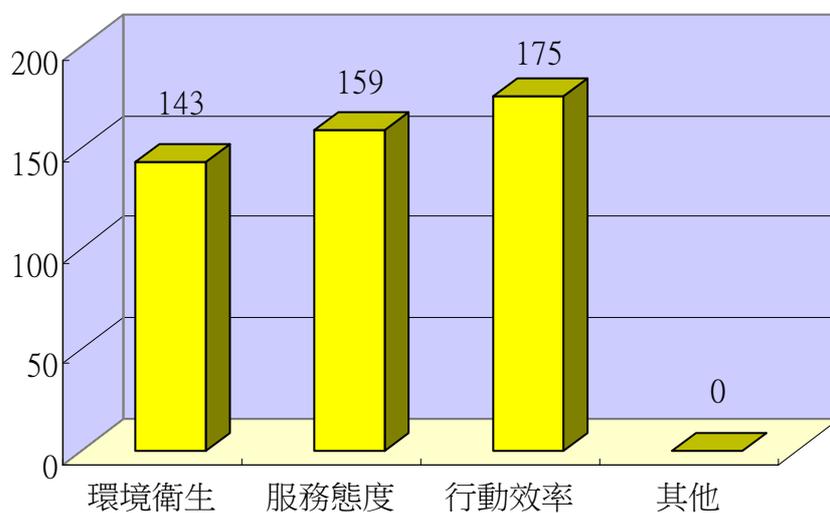
圖二十七：建議披薩的口味偏向哪個風格

分析：根據圖二十五資料顯示，受訪者建議披薩業者可推出的風格以美式臘腸比例為最高，其次為韓國泡菜，然而披薩業者會朝著這些風格進行研發，讓消費者有更多選擇，締造出更多的消費族群



圖二十八：建議推出何種口味

分析：根據圖二十六資料顯示，受訪者建議店家推出青醬口味的商品比例為最高，其次則是墨魚口味，消費者的口味越來越挑剔，業者必須要創新出心的口味，來吸引消費者。



圖二十九：建議店家需要改進的方面

分析：根據圖二十七資料顯示，受訪者建議店家需要改進行動效率方面比例最高，其次為服務態度，為了保持水準以上的品質，業者必定會要求員工的訓練及效率，來降低行動上的時間，以達到最好的效果。

## 參●結論與建議

### 一、結論

藉由這次的探討和分析，讓我們了解到速食業者為了要吸引消費者的方法，最重要的必須要讓店內環境整潔，還需要有良好的知名度、服務品質、促銷活動以及新鮮產品，並且落實提升顧客的整體滿意度，以創造卓越的顧客價值與忠誠的互動關係。而在競爭優勢的市場裡，有獨特的資源、技術、和服務的創新，更能創造出企業的差異性以提高附加的價值。

### 二、建議

未來在競爭激烈的連鎖披薩店的市場裡，企業要維持生存，取得競爭優勢的來源，必須加強與調整的經營重點為：

1. 創新獨特的新產品，吸引消費。例如有青醬口味披薩、咖哩口味披薩
2. 合理優惠的促銷方案，提高購買意願。例如有外帶買大送大、外送買大送小
3. 服務人員的專業服務，爭取時間增加效率。例如有迅速的外送服務、熱誠及細心的應對態度
4. 店內環境的整潔，增加第一印象。例如有洗手間保持乾淨、地板保持不油膩
5. 積極宣傳廣告，提高知名度。例如有電視廣告傳播、傳單式宣傳

## 肆●引註資料與參考文獻

### 一、引註資料

引註一 Pizza Hut ::::比薩一路 hot 到家。2009 年 1 月 2 日，取自

<http://www.pizzahut.com.tw/about/company.asp>。

引註二 蘇鯤育(2005)。商店印象與購買行為、滿意度及忠誠度之關係研究-以台南市速食連鎖加盟店為例。國立成功大學。高階管理碩士在職專班：碩士論文。

引註三 劉羽良(無)。達美樂與必勝客經營策略之探析。2009 年 3 月 10 日，

<http://www.shs.edu.tw/works/essay/2008/10/2008102915145549.pdf>

### 二、參考文獻

梁治平(2004)碩士。以顧客消費行為探討市場區隔之研究—以披薩店為例。科技管理研究所：碩士論文。

江育達(2007)碩士。資料探勘技術應用於顧客流失及促銷策略之研究-以某 pizza 速食業為例。工業工程與科技管理學系。：碩士論文。

翁士緯、李嘉恩、張雅婷、廖莉燕、陳亮諭(無)。達美樂網路行銷。2009年3月18日。取自

<http://www.ocit.edu.tw/~lpy/instruction/marketingad/90adim86f2mkad/%B9F%AC%FC%BC%D6pizza/%BA%F4%B8%F4%A6%E6%BEP%B3W%B9%BA%AE%D7--%B9F%AC%FC%BC%D6.PDF>

李鳳娟、王常燕、王文琦、吳燕秋、江誼靜(無)。守成 V.S 突破——達美樂披薩的昨日、今日與明日。2009年2月11日。

[http://www.csie.ncnu.edu.tw/~chuang/management/7-1.ppt#261,11,投影片\\_11](http://www.csie.ncnu.edu.tw/~chuang/management/7-1.ppt#261,11,投影片_11)

達美樂網站。2009年1月18日。取自 <http://www.dominos.com.tw/index.asp>。

拿坡里網站。2009年1月12日。取自

<http://www.0800076666.com.tw/mainfood.aspx?classType=PIZZAPD>

伍●附錄

## 關於披薩連鎖店的市場調查

親愛的小姐/先生：

你好，我們是士林高商職業學校二年級學生，目前在做有關「披薩連鎖店的行銷策略」的研究，採問卷方式進行調查，我們不會將您的私人資料外流。這份問卷採不記名的方式，因此不會留下您的任何資料，請您放心填寫這份問卷。希望能藉此問卷了解消費者對披薩連鎖店的偏好，感謝您的填寫，您的意見將會成為我們重要的研究資料。

祝您：

身體健康，萬事如意

臺北市立士林高級商業學校 會計事務科 二年十班 第十五組學生 敬上

### 一、基本資料

- 1.性別：男 女
- 2.職業：農 工 商 軍公教 學生 家管 其他\_\_\_\_\_
- 3.教育程度：  
國中以下（含） 高中／高職 專科 大學 碩士以上（含）
- 4.年齡：  
15 歲以下 16~20 歲 21~25 歲 26~30 歲  
31~35 歲 36~40 歲 41 歲以上
- 5.請問您每個月的收入金額：  
\$20,000 以下 \$20,001~\$25,000 \$25,001~\$30,000  
\$30,001~\$35,000 \$35,001~\$40,000 \$40,001 以上

### 二、問卷內容

- 1.請問哪些因素會影響您選擇的披薩連鎖店？（可複選）  
價格 產品 服務品質 店內環境  
知名度 廣告促銷 連鎖店位置的便利性 其他\_\_\_\_\_
- 2.請問您從哪得知披薩的相關訊息？（可複選）  
網路 電視 電台 報紙 宣傳單  
雜誌 親朋好友 其他\_\_\_\_\_
- 3.請問您哪些促銷會使你來店(電)消費？（可複選）  
周年慶折扣 消費傳單折扣 搭配套餐可優惠  
辦卡可集點 辦卡集點送披薩 外帶買大送大 其他\_\_\_\_\_
- 4.請問您注重店家哪些方面？（可複選）  
環境衛生 員工態度 行動效率 價錢高低 其他\_\_\_\_\_

5. 請問您購買披薩時會選擇搭配套餐嗎？  
不會，選擇單點 會，搭配獨享餐 會，搭配同享餐 其他\_\_\_\_\_
6. 請問您最常至哪間披薩連鎖店消費？  
必勝客 達美樂 拿坡里 50元披薩 其他\_\_\_\_\_
7. 請問您每個月會去幾次披薩連鎖店消費？  
0~3次 4~6次 7~9次  
10~12次 13次以上
8. 請問您最常在什麼情況下至披薩連鎖店消費？  
方便快捷 餐點美味 促銷活動 價格合理  
朋友聚會 其他\_\_\_\_\_
9. 請問您通常在披薩連鎖店購買幾人份的餐點？（包括自己在內）  
自己一個人 2個 3~5個 6個以上
10. 請問您購買餐點時，通常都是以哪種方式用餐？  
外送 內用 外帶
11. 請問您是否在意該店餐點的熱量？  
是 否
12. 請問您是否會擔心速食影響身體健康？  
是 否
13. 請問您會選擇購買的餐點是？  
披薩和副食 披薩 副食
14. 請問您喜歡吃的披薩餅皮是？  
鬆厚片 薄脆片 手打
15. 請問您每次消費金額大約是多少？  
\$200以下 \$201~\$500 \$501~\$800 \$801~\$1000  
\$1001以上
16. 請問哪種披薩含有的原料您不會選擇購買？（可複選）  
洋蔥 青椒 黑橄欖 其他\_\_\_\_\_
17. 請問您最喜愛的披薩口味是？  
夏威夷 海鮮 泡菜 其他\_\_\_\_\_
18. 請問您喜歡在披薩上面灑起司粉嗎？  
喜歡 不喜歡 都可以
19. 請問您認為比較值得信賴的披薩店是？  
必勝客 達美樂 拿坡里 50元披薩 其他\_\_\_\_\_
20. 請問您建議披薩的口味要偏向哪個風格？  
中國烤鴨 美國臘腸 印度咖哩 韓國泡菜 其他\_\_\_\_\_
21. 請問您建議推出何種口味？  
青醬口味 墨魚口味 酸辣口味 其他\_\_\_\_\_
22. 請問您建議店家哪些方面需要改進？（可複選）  
環境衛生 服務態度 行動效率 其他\_\_\_\_\_