

兩岸零售餐飲業發展趨勢

流通連鎖大未來

流通連鎖 產學聯盟

執行長 宋永同

2014.10.22

講師-個人背景(宋永同)

學歷：日本早稻田大學 行銷碩士

■ 味全公司 總經理室 專案經理

■ 精業(精誠)公司 商業自動化經理，事業規劃經理

■ 中華民國資訊軟體協會秘書長 -經濟部商業資訊化服務團副團長

■ 光寶電子集團 光寶旭網總經理 -上海光寶總經理

■ 北京(河南) 易典通營運長/執行長 東莞大麥客 執行顧問兼營運長

■ 台灣服務業發展協會/台灣連鎖加盟促進協會顧問
中華兩岸連鎖協會產學合作主委/台蒙經濟文化協會產業服務主委
台北經營管理研究院 /中國台商投資發展協會 執行委員
中華工商流通發展研究協會 考證委員會委

■ 現職：流通連鎖產學聯盟 執行長 / 吉富文創投資集團 副總經理

大綱

- 認識流通連鎖產業
 - 流通連鎖大未來/兩岸零售餐飲發展
 - 連鎖經營與管理
 - 人才需求-產學合作與考證平台
-

前言-產業話題

- 政大博士生賣雞排 【吳寶春 VS 阿基師】
 - 連鎖創業精神 【夫妻檔 信仰 信念】
 - 7-11的轉型發展軌跡 【顧問業 VS 社區生活服務】
 - 王品的文化與管理 【社會學分 分享 拼命幹 認真玩】
 - 年輕人首選嚮往企業 【王品 統一 誠品】
 - 台商致富回台耀武揚威 【旺旺 大潤發 頂新】
 - 食品安全 【胖達人 清玉 大統 味全 鼎王 強冠 頂新..】
-

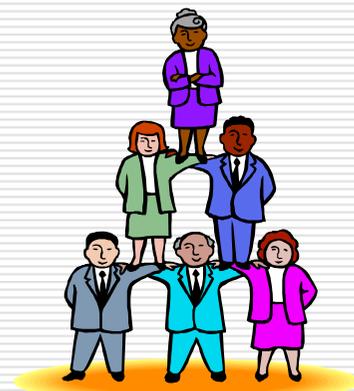
認識流通連鎖

- 商品服務 VS 末端消費者
- 民生產業 VS 內需市場
- 四流 VS 一流：商流 物流 金流 資訊流 人流
- 生活：食衣住行育樂相關
- 領域：綜合零售 零售 餐飲 物流
- 連鎖：零售類 餐飲類 生活服務 文化補教



流通連鎖產業特性

- 知識系統化-體現雲端科技價值
- 規模經濟化-十店百店到千店
- 商店商品化-快速複製能力
- 通路品牌化-企業價值實現
- 消費主義化-服務掛帥、業態創新
- 大陸內需市場後盾-打造世界品牌
- 虛實整合與物流銜接-決勝新思維



連鎖加盟業態

- **零售服務：** 生活百貨 便利商店 超市 量販 服飾 鞋類 酒類 運動休閒
食品 唱片 眼鏡 通訊商品 3C資訊 影音視聽 飾品 圖書文具
美容化妝品 藥局 家具 寢具 家電 濾水設備 廚具衛浴 花卉
寵物 汽車用品 汽車買賣 五金百貨 鐘錶 其他
 - **餐飲服務：** 小吃 早餐 中式餐飲 西式餐飲 日式餐飲 韓式餐飲 泰式餐飲
速食 點心 披薩 火鍋 燒肉 咖啡 飲料冰品 外帶茶飲 其他
 - **生活文教：** 補教 網咖 休閒娛樂 洗衣 美容美髮 美容瘦身 影像沖
印 婚紗攝影 飯店 房屋仲介 醫療保健 加油站 汽車保修
印刷印章 裝修 清潔 其他
-

流通大未來

產業發展趨勢&現況

流通連鎖大未來

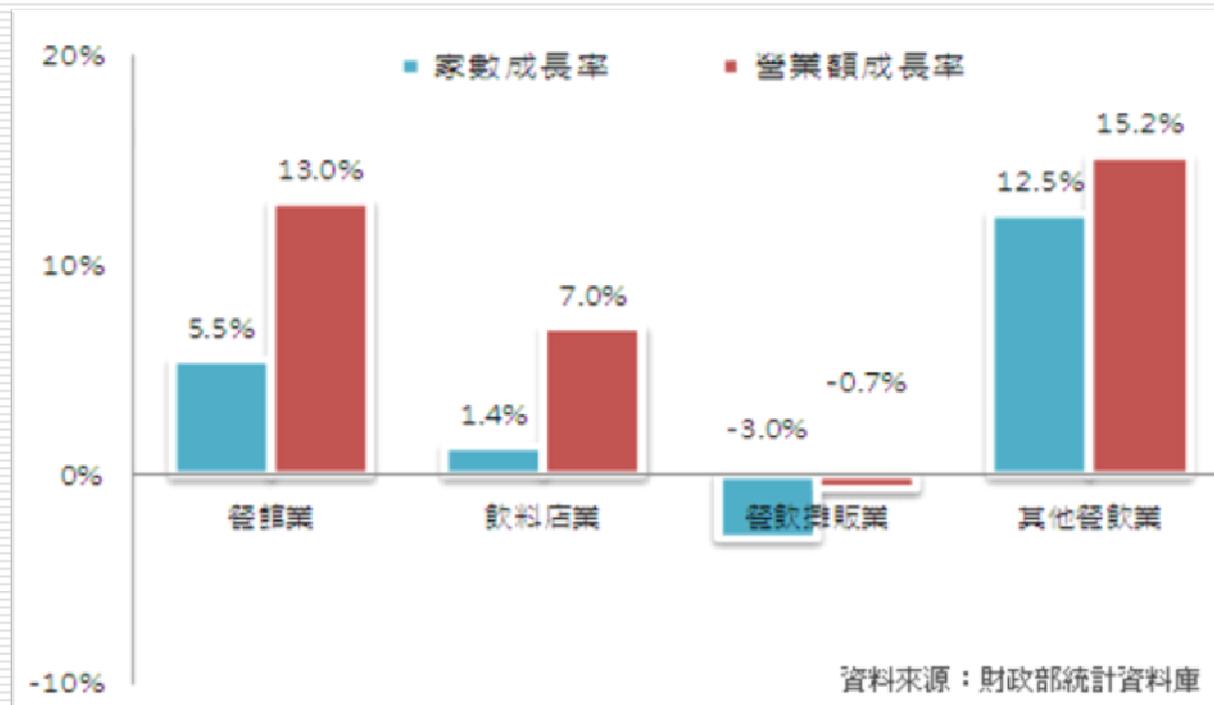
- 台灣連鎖密集度全球第一、知識人才密集
- 傳承並融合美日、本土連鎖模式&經驗
- 台灣連鎖前進大陸、主導連鎖特許風潮
- 大陸高端市場消費高度成長、舉世矚目
- 兆元產業吸金、上市上櫃風起雲湧
- 人才供需嚴重失調、亟待整合



流通連鎖產業現況

-餐飲業為例(台灣)

- 依據經濟部統計處統計，台灣餐飲業營業額由2008年的3,217億元成長到2012年的4,721億元，**成長幅度為15.7%**，**前20大業者中，80%的業者為連鎖餐飲服務業者**。（中華徵信所，2013）



2012年台灣餐飲業各業別之家數與營業額成長率

2013 台灣主要連鎖餐飲服務類型概況

	品牌	總店數	每一品牌平均店數	直營	加盟
咖啡簡餐	50	1,717	34.34	627	1,090
餐廳	222	2,841	12.79	1,482	1,332
西式餐廳	43	255	5.93	215	40
日韓餐廳	39	643	16.49	409	234
東南亞餐廳	7	43	6.14	40	3
中式餐廳	48	483	10.06	235	248
牛排館	18	349	19.39	143	206
火鍋館	54	912	16.89	314	598
茶餐廳	13	129	9.92	126	3
中式小吃	70	4,357	62.24	761	3,596
休閒飲品	83	5,313	64.01	666	4,647
早餐專賣店	30	11,979	399.30	118	11,861
連鎖速食	71	3,117	43.90	1,633	1,484
合計	526	29,324	(55.75)	5,287	23,949

資料來源：整理自經濟部技術處，食品產業年鑑2014

流通連鎖產業現況

-台灣餐飲品牌 風靡全球!

- 「CoCo都可茶飲」億可國際、「麥味登」超秦、「仙蹤林」雅茗天地、「饗食天堂」饗賓國際、「幾分甜」藍海國際等，表態將在3年內陸續掛牌。
 - 茶飲在臺灣市場非常競爭，但全球市場潛在濃厚商機，未來全球飲料市場將以茶飲市場佔比最高，約達40%，其次為咖啡30%。透過資本市場提高知名度，吸引一流人才以及尋找當地合作夥伴，以增加全球茶飲市場的佈局效率。
 - 「CoCo都可茶飲」佈局全球逾1200家門市，中國擁有900家門市，今年啟動海內外策略加盟模式，目標年底總店數達1500家，積極佈局資本市場。
 - 雅茗天地也將啟動掛牌上櫃計畫，旗下有「仙蹤林」、「快樂檸檬」、「freshtea」等3個外帶茶飲品牌，以大陸為主要市場，並拓展至澳洲、新加坡、泰國、菲律賓等，目前於大陸擁有逾400家門市，今年計畫回台拓展市場。

流通連鎖產業現況

-餐飲業為例(大陸)

- 2007至2011年大陸整體餐飲業總額成長幅度為17.80%，TOP10業者成長幅度高達61.27%，即使面臨金融風暴仍逆勢成長。（中華徵信所，2013年4月）
 - 2010年全國餐飲業收入達17648億元，占社會消費品零售總額11.24%，從業人員2200萬人。餐飲網點總數達400多萬個，在拉動消費、擴大就業及帶動相關產業發展發揮重要作用。（中國餐飲業發展報告2012，中國社科院財經戰略研究院）
 - 二三線城市餐飲消費強勁增長，成為餐飲企業連鎖擴張佈局重點。肯德基開拓500城市中，半數為中部或內陸城市；呷哺呷哺榮登2011中國成長百強亞軍，增長率達驚人的745%，大半得益於二三線城市區域的加緊佈局。
-

流通服務業發展趨勢

趨勢一：上市櫃

- 預估未來幾年內上市的台灣業者有60%至70%屬於餐飲烘焙業，其中多為在中國大陸經營有成的台灣企業，如仙蹤林、爭鮮料理、饗食天堂等。
 - 上市多為大規模展店、擴充版圖至海外所需；或使健全內部組織制度，以提升企業競爭力。
-

趨勢二：標準化

- 以標準作業流程(SOP)，將經營、服務流程作明確定義、規範並嚴格執行，提高競爭力與拓展國際市場。
 - 王品大學的「連鎖七策」共45本教育訓練手冊；赤鬼炙燒牛排將餐廳營運所需流程整編為800多項SOP，以降低錯誤的發生率。
 - SOP針對不同市場所需，應於現有規劃基礎上適度調整，以維持一貫的服務水準。
-

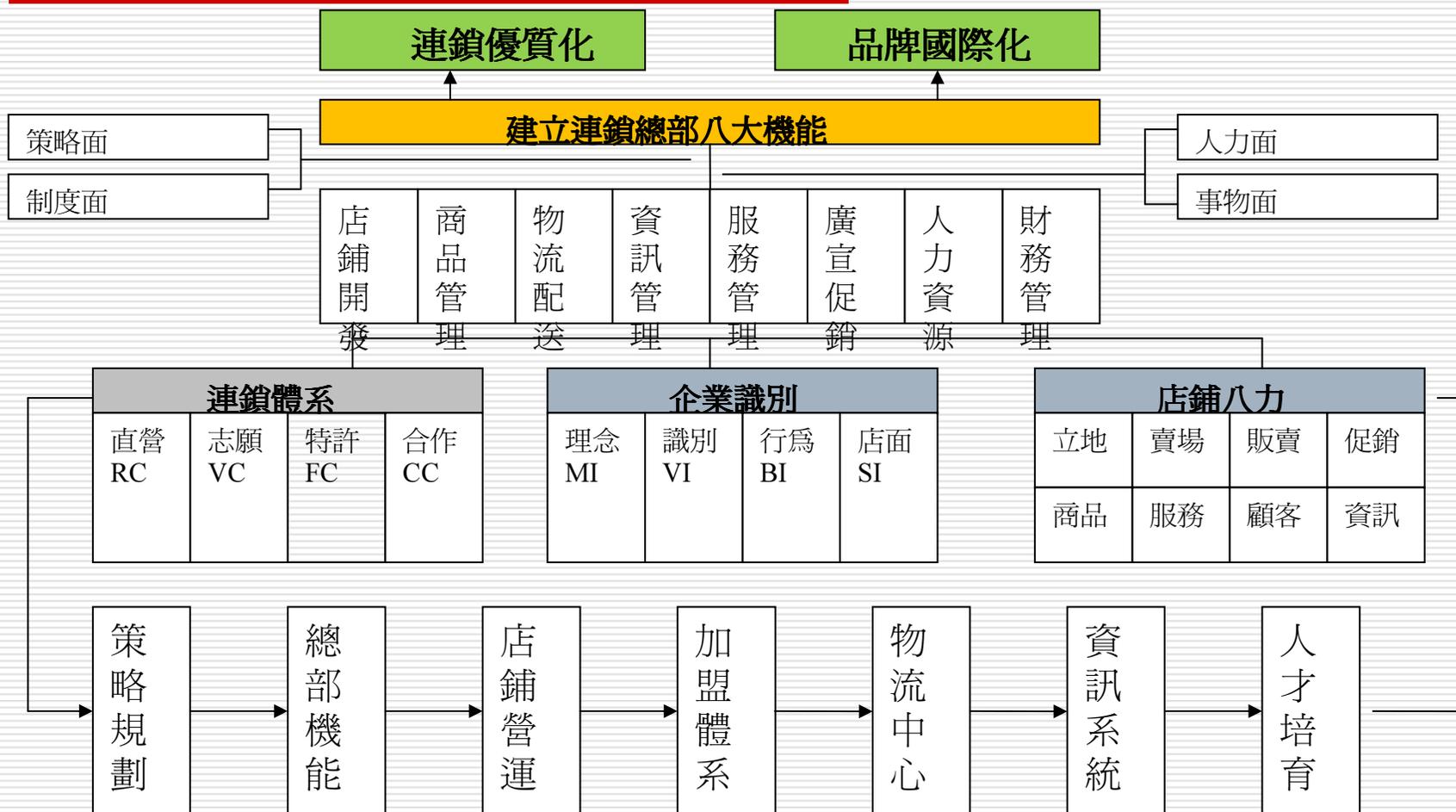
趨勢三：同業與異業整合

- 複合式餐飲，迎合消費者多元需求：咖啡店也吃得到火鍋、能吃得到義大利麵和美式漢堡、雲南料理與川菜…
 - 異業整合：烘焙＋婚禮/顧問、視聽歌唱＋餐飲、休閒農場＋餐飲＋會議…
 - 多品牌經營：王品、展圓、拉亞漢堡、晶華酒店（Wasabi、泰市場、寶島晶華、Just cafe' 等）
 - 垂直整合：品牌、通路、貿易、製造、顧問等
 - 國內最大餐飲品牌：7-11
-

流通連鎖

總體經營實務概述

連鎖總部戰力評估



流通連鎖職務職能

- 經營主管 : 總經理 副總經理
開發主管 業務主管 營運主管 行銷主管 人資主管
採購主管 商品主管 研發主管 財務主管 企畫主管
資訊主管 工廠廠長 倉管主管
 - 主管幕僚 : 特別助理 秘書 助理
 - 客戶服務 : 客服主管 門市店長 儲備店長 門市店員 導購 試吃
專櫃店員 收銀員 售票員 電話客服 維修
 - 業務銷售 : 業務主管 專案主管 業務代表 經紀人 國外業務
 - 業務輔導 : 連鎖店開發展店 區域督導 加盟商輔導
 - 後勤管理 : 財務會計 倉管物料 資訊工程 資訊管理 總務
人力資源 美工設計 法務 採購 司機 保全 清潔
 - 後台服務 : 廚師 技工 資訊工程
-

連鎖總部 企業價值與未來性 評估/輔導指標

連鎖總部功能

1.1公司註冊	一 總 部 輔 導
1.2法律契約	
1.3財務規劃	
1.4識別體系	
1.5 IPO規劃	

A 品牌建立
A1市調評估
A2市場定位
A3 店型設計
A4商品規劃

三 門 市 輔 導	3.1直營/示範店
	3.2陳列管理
	3.3門市禮儀
	3.4開幕/促銷活動
	3.5店長手冊

2.1願景設定	二 團 隊 建 置
2.2組織架構	
2.3人力規劃	
2.4人事制度	
2.5招募招訓作業	

B 加盟發展
B1加盟制度
B2加盟輔導
B3商圈耕耘
B4業績提昇

四 管 理 制 度	4.1信息管理
	4.2業務SOP /表單
	4.3商品管理
	4.4顧客管理
	4.5稽核系統

總部評鑑要項

- 一 品牌優勢
 - 二 管理能力
 - 三 對加盟店支持
 - 四 財務透明度
 - 五 現況經營實績
 - 六 未來發展性
-

流通經營-企業價值

- 店數（直營店數：加盟店數）
 - 總部成立年資&輔導管理能力
 - 單店月營業額
 - 坪效/平均每店日來客數/客單價
 - 全店總體顧客/會員數
 - 單店投資額/投資回收期
 - 物流成本與效率
 - 立地條件/商圈價值
 - 行業前景/消費趨勢
-

品牌標準店經營狀況(範例)

項目	品牌別	品牌範例
營業項目		水餃麵食類
店數	台灣	43
	海外(城市)	3(福建省)
標準店坪數		60-70
客席數		80-100
平均客單價		250
月營業額		1500000
食材成本		44%-50%
平均開店期(籌備至試營運)		1.5-2.5個月

標準店外觀圖



標準店內部裝潢示意照片



流通經營-虛實整合 (網購)



+



非資產型(虛擬電子商務)

資產型(實體流通商場)

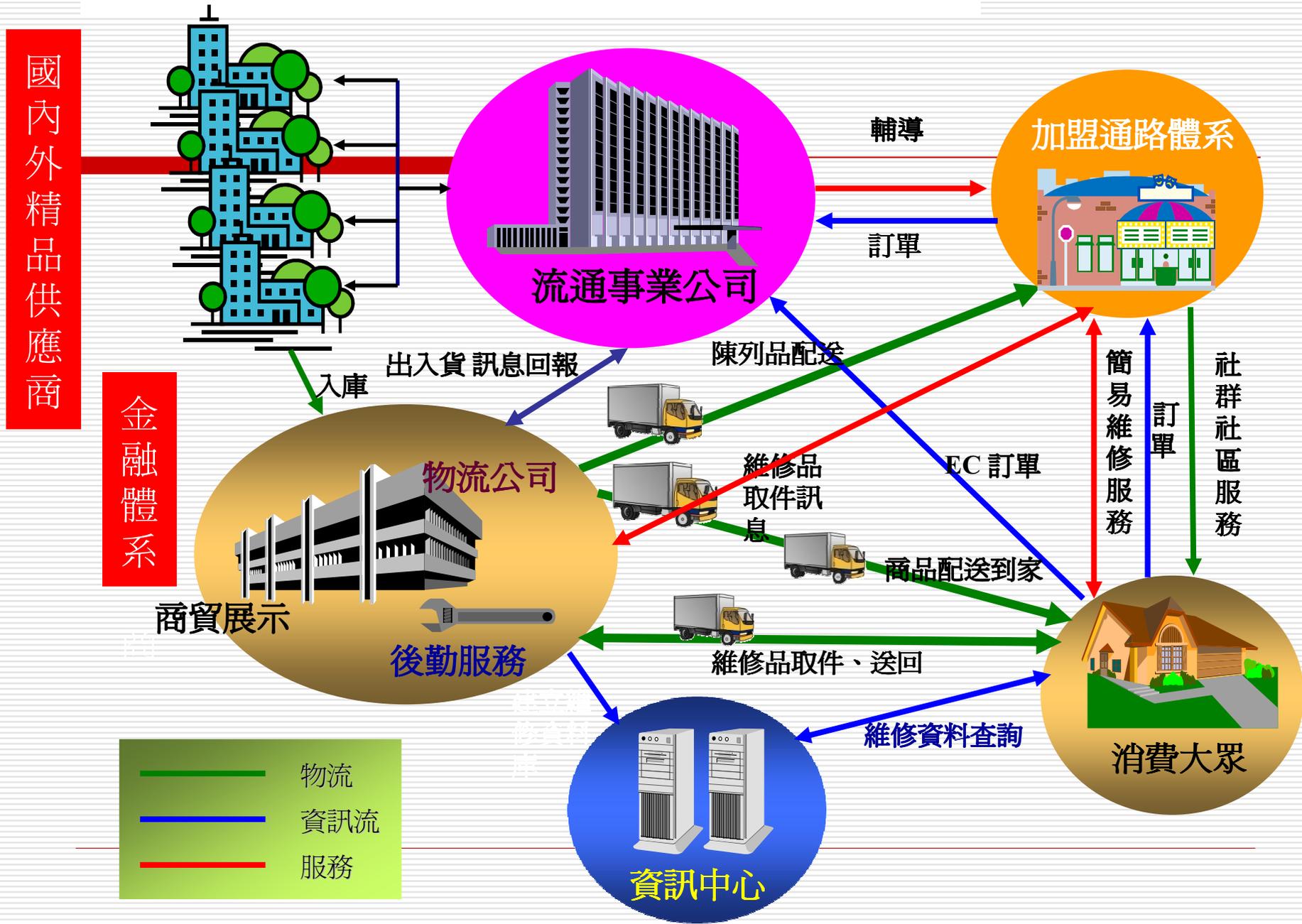
透過資訊整合將商流、物流融合為一體

流通經營-群聚發展(大型化)

結合商業地產 美食 精品 會議 休閒 居家..一體 群聚發展幸福生活

幸 福 生 活 概 念	商品內容	生活概念	部分品項例舉
	數位商品	智慧生活	數位相機、相框、家用電子商品等
	運動休閒	健康生活	自行車、跑步機及其相關配套用品
	居家用品	快樂生活	飾品、瓷器、寢具、廚房用品等
	生機食品	安心生活	臺灣、大陸各地特產、健康食品等
	國際精品	時尚生活	旅行箱、手提包、服飾、國家特色品

流通經營-運籌物流



迎接流通連鎖大未來

- 民生市場 永不沒落
 - 通路為王 品牌無價
 - 商業地產 群聚增值
 - 虛實整合 運籌帷幄
-
- 心法（態度）VS 方法（專業）
 - 職涯規劃 VS 內部創業
 - 移動力 VS 安定力
-

迎接流通連鎖大未來

人才需求:

- 1) 儲備幹部：包括區域督導 店長 副店長 主任 物流後勤人才
總部：企畫行銷 行政管理 秘書行政 電子商務 物流管理
- 2) 基層店員 實習生
- 3) 赴海外/大陸實習幹部、儲備幹部
優先：有企圖心 能吃苦耐勞
具流通連鎖企業、商店或海外（含大陸）工作資歷
具備第二語言專長者（英 日語）有志創業開店者尤佳！

發展機會:

- 1) 快速升遷（IPO 配股）
 - 2) 內部創業(加盟)
 - 3) 海外發展
-

人才需求

產學合作與考證平台

十大熱門產業

➤ 餐飲觀光

➤ 零售百貨

➤ 文創設計

➤ 醫美生化

➤ 照護(NPO)

➤ 光電科技

➤ 通訊產業

➤ 金融產業

➤ 軟體服務

➤ 大眾傳播

人才需求與發展機會

人才需求:

- 1) 儲備幹部：包括區域督導 店長 副店長 主任 物流後勤人才
總部：企畫行銷 行政管理 秘書行政 電子商務 物流管理
- 2) 基層店員 實習生
- 3) 赴海外/大陸實習幹部、儲備幹部
優先：有企圖心 能吃苦耐勞
具流通連鎖企業、商店或海外（含大陸）工作資歷
具備第二語言專長者（英 日 法 西語）有志創業開店者尤佳！

發展機會:

- 1) 快速升遷（IPO 配股）
 - 2) 內部創業(加盟)
 - 3) 海外發展
-

流通專業人才的核心競爭力

- 態度：團隊意識與工作倫理的認知
 - 學習力：新知/電腦/網路使用與消化能力
 - 語言力：英語及其他第二專長語言
 - 抗壓力：客訴與工作挫折的處理能力
 - 適應力：新環境的快速適應能力
 - 專業力：理論學科與實務實習的履歷
-

三年目標-成為店長

-店長經營思維與任務

活用轉化

經營整合思維

地

掌握立地商圈

分析銷售報表

時/財

業務運作

事

販促顧客服務

資源運用

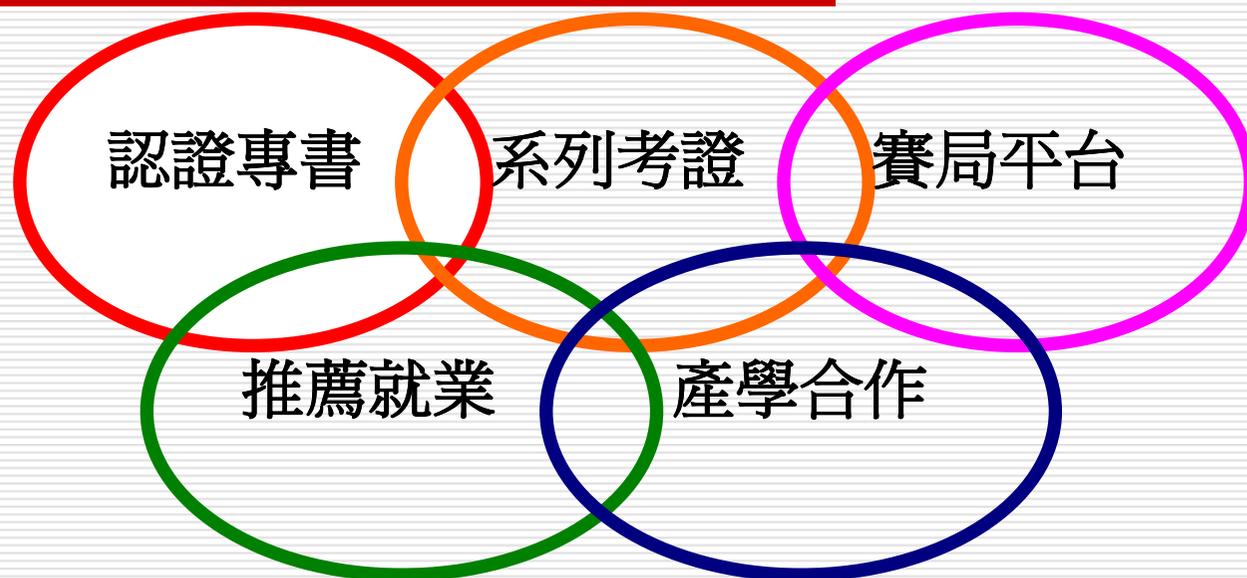
物

有效商品組合

培育訓練店員

人

流通連鎖考證簡介 --五環並進



- 資深顧問李孟熹老師輕率產業菁英編撰專書題庫
- 兩岸唯一流通連鎖情境教學賽局系統平台支持
- 完整規劃技術士/管理師/經營師系列升級考證服務
- 中華工商流通發展協會、中華兩岸連鎖經營協會、台灣加盟促進協會..等多家產業協會及所屬會員鼎力支持推薦就業
- 提供配套產學合作、產學交流參訪等相關服務機制

考證。培訓。就業媒合平台

<h2>初級認證</h2> <p>--專書&線上經營賽局</p>	<h2>管理師認證</h2> <p>--16小時實務課程 --研習報告 --面談/性向測驗</p>	<h2>經營師認證</h2> <p>--16模組 --108小時LMS系統輔導課程 --助理顧問/授課</p>
<p>聯合考區 特區</p> <p>*每年春季五月 秋季十一月</p>	<p>每月舉辦(台北) 北中南特約教室</p>	<p>每月上課(台北) 北中南特約教室</p>
<p>推薦就業</p> <p>-在校生 -畢業生</p> <p>※基層人員 門店儲備主管</p>	<p>保障就業</p> <p>-應屆畢業 -進修推廣 社會在職人士</p> <p>※ 儲備店長 店經理 督導</p>	<p>輔導轉型/創業</p> <p>-老師 -創業人士 投資主</p> <p>※ 總部幕僚 講師 顧問</p>

考證平台 - 流通大師線上模擬賽局研習培訓

CSM 流通大師
競賽系統管理員

管理首頁
公司管理
產生競賽
啟始競賽
主持競賽
期末結算
競賽查詢
離開

系統設定
關於CSM
授權資訊

Chain Store Master
產生新的競賽

步驟一 設定競賽名稱與模式

競賽名稱：

競賽說明：

經營模式： 模式一 模式二

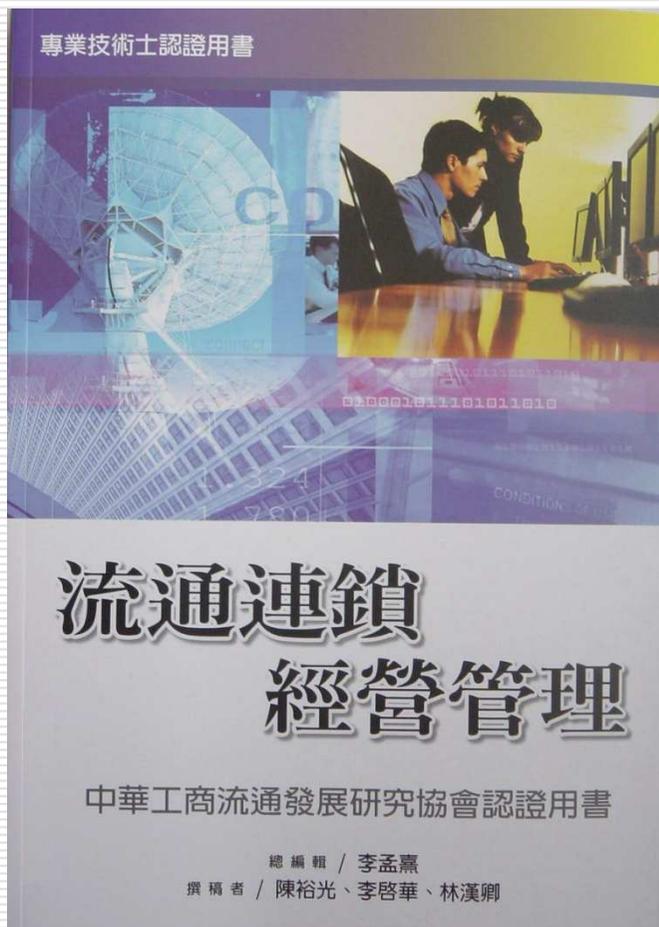
甲門市 乙門市 丙門市

A商品 B商品 C商品

D商品 E商品

©2005-2007 Top-BOSS International Corp.,Inc. All rights reserved.

考證專書 & 題庫 (題庫十式 1000題)



全書共三篇及題庫**1000題**
包括流通連鎖經營的**賽局**
學習、體驗學習與戰力運
作等共十五章 470頁

訂價：NT 450元

考證優惠價：NT360元

考證&培訓 學習內容

初級認證	管理師認證課程 --16小時課程	經營師認證課程 --16模組 --108小時課程	流通學苑課程 --24單元 54小時課程 --54小時輔導/實習/測驗	
一 專書研讀 二 流通大師系統 線上學習 三個月	角色扮演	店舖督導	角色扮演	店舖督導
	經營管理	業績提昇	經營管理	業績提昇
	商品管理	收支管理	商品管理	收支管理
	賣場管理	體制規劃	賣場管理	體制規劃
	銷售管理	商品結構管理	銷售管理	商品結構管理
	販賣促進	採購分析管理	販賣促進	採購分析管理
	商圈管理	賣場配置	商圈管理	賣場配置
	競爭店調查	店舖人力管理	競爭店調查	店舖人力管理
	顧客管理	營業結構分析	顧客管理	營業結構分析
	人事管理	營業準備指導	人事管理	營業準備指導
	自我管理	展示陳列指導	自我管理	展示陳列指導
	計數管理	促銷活動指導	計數管理	促銷活動指導
		市場調查		市場調查
		商圈特性分析		商圈特性分析
	服務技術指導		服務技術指導	
	顧客滿意管理		顧客滿意管理	
	個案輔導		總合輔導	

歷屆流通連鎖考證參予學校

-2009~2013 歷屆 每年 參予考證逾3000人-

● 參予考證學校

北部:

致理技術學院	中華科技大學	真理大學	中國科技大學	東南科技大學
德霖技術學院	馬偕醫護管理專校	淡江大學	亞東技術學院	華夏技術學院
國立臺北商業技術學院	中國文化大學	康寧醫護管理專校	龍華科技大學	開南大學
崇右技術學院	東吳大學	德明財經科技大學	景文科技大學	大華科技大學
經國管理暨健康學院	銘傳大學	健行科技大學	元培科技大學	桃園創新技術學院
醒吾科技大學	台北城市科技大學	國立交通大學	明新科技大學	萬能科技大學

中部:

亞太創意技術學院	朝陽科技大學	國立臺中科技大學	修平科技大學	靜宜大學
育達商業科技大學	亞洲大學	中臺科技大學	弘光科技大學	僑光科技大學
蘭陽技術學院(宜蘭)	嶺東科技大學	建國科技大學	正修科技大學	

南部:

大同技術學院	康寧大學	環球科技大學	長榮大學	樹德科技大學
吳鳳科技大學	嘉南藥理科技大學	台南應用科技大學	台灣首府大學	義守大學
南華大學	中華醫事科技大學	南臺科技大學	遠東科技大學	輔英科技大學
稻江科技管理學院	崑山科技大學	高苑科技大學	高鳳數位學院	屏東商業技術學院

產學聯盟與考證平台

全國五考區同時舉辦考證

台北、桃園、台中、台南、高雄考區



推薦就業-連鎖業者赴校徵才



第二屆 流通連鎖經營實務-教師暨產學研首講座



第四屆 流通連鎖產學交流研習營



人才推甄媒合會 活動



政府協助 流通業創新服務推動 暨人才引流計畫

企業徵才 就業服務

流通連鎖業・轉型內需企業・赴大陸發展
要找專業人才的公司

社團人士・在職同學・應屆畢業生
投入流通產業實習/就業者



歡迎 現場洽詢 填表

開店創業要問誰

政府協助 流通業創新服務推動 暨人才引流計畫

企業徵才 就業服務

流通連鎖業・轉型內需企業・赴大陸發展
要找專業人才的公司

社團人士・在職同學・應屆畢業生
投入流通產業實習/就業者



歡迎 現場洽詢 填表

產學聯盟合作企業

鮮回轉壽司
SUSHI EXPRESS



3皇3家 | 複合式餐飲
Compound Restaurant

愛買
a.mart
來愛買 最划算

幾分甜
How Sweet
www.howsweet.com.tw

陽明春天
YANGMING
SPRING
GREEN
KITCHEN

悟饗池上飯包



SINCE 1939

FamilyMart

吉野家
YOSHINOYA

Pizza Hut
必勝客



萊爾富



丹堤咖啡

吉野家·發現幸福

第十二屆初級流通連鎖經營管理考證

聯合考區：2014.11.30（星期日）

特區申請：2014.10.1~12.30

※ 30人以上 赴校考證

主辦：中華工商流通發展研究協會

考證執行單位：泛亞通知識服務(股)有限公司

官網 www.papkm.com TEL 7712-8008

歡迎投入

流通連鎖 大未來
成為 流通新貴一族