

## 目录

### 一、企业描述

### 二、市场分析

- (一) 目标顾客分析
- (二) 目标市场分析
- (三) 顾客需求分析
- (四) 分析总结

### 三、竞争分析

- (一) 行业竞争者
- (二) 消费者
- (三) 替代者
- (四) 竞争优劣分析表

### 四、企业组织结构

- (一) 企业形式
- (二) 企业组织结构图

### 五、营销策略

- (一) 产品策略
- (二) 价格策略
- (三) 促销策略

### 六、店内装修创意

- (一) 菜单制作
- (二) 愿望墙
- (三) 娱乐项目
- (附图)

### 七、风险分析预测

- (一) 环境风险
- (二) 经营风险
- (三) 市场风险
- (四) 财务风险

### 八、投资预算

- (一) 建设投资
- (二) 管理成本

## 附录 1

## 一、企业描述

(一) 店名：“贝儿小卷”甜品店

(二) 经营范围：港式甜品、各类饮料、蛋糕等。

(三) 经营规模：中小型

(四) 经营原则：诚信创新，顾客至上

(五) 产品描述：“贝儿小卷”甜品店是一家以甜品为主的综合休闲店。主打产品有双皮奶类、冰淇淋类、龟苓膏类、西米露类、布丁类、奶昔类等。也有蛋糕、甜甜圈、披萨这类小吃提供给顾客。

以下为甜品店主打产品：



红豆双皮奶



香草冰淇淋



牛奶龟苓膏



芒果牛奶西米露



焦糖布丁



草莓奶昔



提拉米苏



巧克力甜甜圈



烤肠披萨

## 二、市场分析

根据附录 1 的市场问卷调查，随机在选址处调查了 100 位行人，得出以下数据，并对某些可用性问题的数据进行了一定的分析，对甜品店的创业会有一定的参考性。

### （一）目标顾客分析：

Q1：您是否经常吃甜品？（单选）					
条件 选项	A 经常	B 偶尔	C 从未尝试	D 不喜欢甜品	调查人数
18 周岁以下男性	3	2	6	2	13
18-25 周岁男性	2	3	4	3	13
25-40 周岁男性	0	2	5	5	12
40 周岁以上男性	0	0	4	8	12
18 周岁以下女性	4	5	2	1	12
18-25 周岁女性	5	6	2	0	13
25-40 周岁女性	2	7	3	1	13
40 周岁以上女性	1	3	5	3	12

分析结果：这个问题是针对甜品店的目标顾客进行提问的。从数据中可以看出女性相对于男性，更乐于接受去甜品店消费，而鉴于 18 周岁以上的人，普遍开始经济独立，因此消费人群有所上升，但是 40 周岁以上就没有什么消费动力，原因应该是从类似于糖尿病之类的健康因素考虑，为了自身的健康，会对甜食进行一定的遏制。由此可知，主要目标人群应该是女性，而学生族和经济独立的上班族也是目标顾客。

## （二）目标市场分析

Q5. 您会选择甜品店的原因是？（多选）						
选项	条件	18 周岁以下	18-25 周岁	25-40 周岁	40 周岁上	选项总数
A	压力大来休闲	7	13	14	9	43
B	朋友聚会聊天	10	18	10	7	45
C	爱吃甜食	8	10	5	2	25
D	物美价廉	12	11	15	8	46

分析结果：这个问题是针对甜品店的目标市场分析的。既甜品店为何吸引消费者前来消费，而哪些因素，又影响着顾客前来消费。从数据中可以看出，压力大选择来休闲放松、与朋友来聚会聊天和物美价廉是吸引消费者前来消费的主要动力，因此，甜品店应该注重这几个原因，制定合理的价格，营造休闲放松的气氛来吸引消费者。其次从自由选项（其他）来分析，也有消费者认为，天一广场没有相类似的甜品店，会令行人好奇，进而满足好奇心，进入店内消费；或者也有人认为习惯了咖啡厅、茶吧、奶茶店这样普遍存在的休闲店面形式，甜品店会是个比较新鲜的尝试，因此甜品店的创业，无疑是一个比较乐观的前景。

## （三）顾客需求分析

Q8.影响您消费的因素有哪些？（多选）			
	男性	女性	总计
A 价格	12	35	47
B 卫生条件	35	41	76
C 品牌效益	17	15	32
D 口味	23	38	61
E 服务态度	31	40	71

分析结果：这个问题是针对消费者在消费所在地的需求所进行的提问。从数据中可以看出，卫生条件和服务态度“遥遥领先”，作为消费者最最关心和在意的条件，也影响了她们是否选择消费的动力。因此，创造良好的就餐休闲环境，并注重员工的素质与服务态度培养，成为了甜品店首要的目标。由表格可见女性对甜品店的要求比较高，都超过男性的需求。另外，还可以看出，口味与价格也占了很大的比例，作为甜品店，要尽量推出物美价廉的产品。在“其他”这个选项中，也有顾客提到，主题是否鲜明。品牌效益作为一个不可或缺的条件，在发展阶段，为了能被顾客所记住，确实应该创立出自己独特的风格和主题，现在市面上就有很多主题咖啡店，主题甜品店，如动漫主题咖啡厅、机器人主题甜品店、宠物主题甜品店等。我们的甜品店也将把这个纳入考虑范围，争取创造出自己主题风格鲜明，让顾客能够宾至如归，流连忘返的甜品店。

#### （四）分析总结

宁波天一广场是浙江省内最大的“一站式”购物商业广场，能满足顾客吃、游、购、娱的需求，因此甜品店的目标顾客为全体顾客。而其中又以学生族与年轻女性为主要目标顾客。

甜品作为现代餐饮业的一条支流，在现代生活中占有率越来越大，已不仅仅局限于年轻人。天一广场客流量大，且经实地调查，广场内并没有开设任何甜品店，对于这个新兴的产业来说，无疑是一个比较乐观的前景。

现在的顾客已不仅仅局限于产品的质量，也开始注重产品的服务与店内的气氛。所以仅仅注重产品的种类与口味是不够的。要让顾客有宾至如归的感觉。为此，我将通过推出物美价廉的产品，注重店内卫生环境与员工的服务态度，来完善本店。

现代餐饮业的发展趋势为“品牌化，多元化，低碳化”因此我们将秉承专营甜品的品牌化经营理念，推出层出不穷的产品，并采用自己独特的风格主题，让消费者印象深刻，当然也不光只是这些表面功夫，我们会竭尽所能让顾客不仅吃的到美味，同时也吃的安全又健康。

### 三、竞争分析

#### （一）行业竞争者：

现宁波天一广场大大小小的餐饮店多不胜数，但迄今为止没有一家着重以休闲为主题，提供甜品的餐饮店。因此我的甜品店以此为创业主题，意在让消费者品尝到美味的同时，放松身心。具有其他餐厅不可比拟的优势，但是市中心休闲一类的餐厅同样会构成我们的强劲竞争对手，例如星巴克，百滋百特，面包新语等。但是他们都没有明确的餐饮主题。

#### （二）消费者：

随着城市生活节奏的加快，经济的快速发展，现代职场上的人们心里压力较大，缺少休闲放松的条件。健身房，公园，酒吧已经满足不了人们对于休闲的追求。针对这一情况。甜品店的创业就显得很有市场，人们不会拒绝美食，同时又可以得到放松。而这一类生活压力大的职场人士，消费水平又普遍比较高。便形成了一个很大的市场。

#### （三）替代者：

餐饮业的更新速度迅速，市场需求不断改变，新的产品会不断涌现。因而我们的甜品店会紧跟市场发展，通过不断提升自身的创新能力，不断推出符合市场需要的新产品。同时会更加注重产品的多元化，以满足不同顾客的需求。而为了增加餐厅的活力，提高我们餐厅的综合竞争力，我们会引进更多的优秀人才进入我们餐厅。



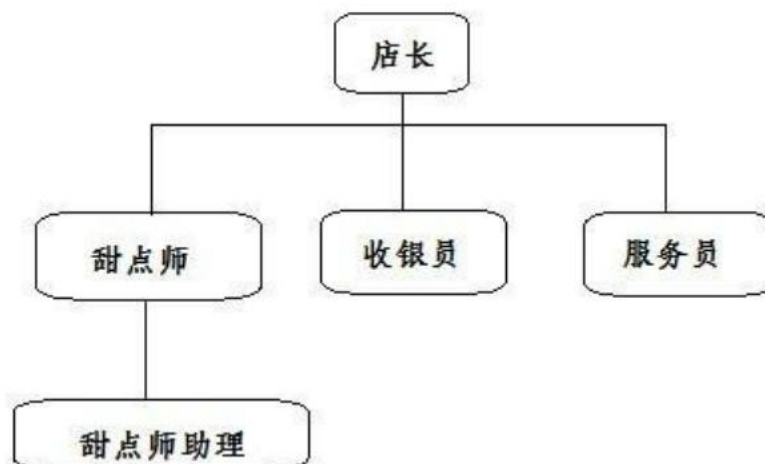
(四) 竞争优劣分析表:

	本企业	竞争对手
优势	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 相比快销品而言有可休息的地方, 环境休闲</li><li>2. 品种多, 不仅仅局限于各式甜品及饮料</li><li>3. 选址好, 人流量大</li><li>4. 前景好, 受年轻人欢迎</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 品牌效应, 有相对固定的顾客群</li><li>2. 有自己的主打产品</li><li>3. 经营时间久, 有一定管理与营销经验</li></ol>
劣势	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 顾客接受新产品需要一定时间</li><li>2. 缺乏管理经验与营销经验</li><li>3. 前期资金不足</li><li>4. 潜在竞争者多</li><li>5. 需求变化大</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 产品更新慢, 种类比较单一</li><li>2. 价格贵</li><li>3. 部分顾客会开始尝试挖掘新的店来休闲</li></ol>

四、企业组织结构

(一) 企业形式: 个体工商户

(二) 企业组织结构图:



## 五、营销策略

**（一）产品策略：**产品策略主要是指将甜品的颜色、口味、外观等进行翻新。其主要研究新产品开发，产品生命周期，品牌策略等，是价格策略和促销策略的基础。给予产品赋予特色，可以让其在消费者心目中留下深刻的印象。

- 1、每月推出一款新品，可以改变口味，更换搭配，给客人耳目一新的感觉。
- 2、可以使装盛甜品的容器更吸引人，独特化。让客人除了对产品，更对店内独特的风格产生兴趣。

**（二）价格策略：**价格策略主要是指甜品的定价，主要考虑成本、市场、竞争等，其主要研究甜品的定价、调价等市场营销工具。

- 1、差价不超过产品本身的成本，根据原材料的时令适当调价。
- 2、每周推出一款甜品半价
- 3、一次性消费满 100 打八点五折
- 4、购买会员卡，每款产品享受九折
- 5、一次性消费满 50 元赠送卡片一张，集齐三张可兑换一份双皮奶。

**（三）促销策略：**促销策略主要是采用一定的促销手段来达到销售产品，增加销售额的目的，促销的形式包括了广告宣传、促销活动、人员销售、口碑操作等，通过推广，得以让消费者进店消费产品，促销的强度及其计划是否得宜，足以影响或操纵产品的知名度、形象、销售量，乃至企业的品牌形象。

- 1、派发传单：发布招聘信息，并制作传单，兼职人员在人流量多的岔路口或地下通道入口派发宣传单，凭宣传单可优惠。
- 2、网络团购：网络团购已经成为一种新的消费形式，深受年轻人的欢迎，企业可通过网络团购为自己带来更多的客流，顾客也可从团购中得到更多的优惠。
- 3、节假日优惠：在主题节日，如情人节，可推出情侣双人优惠套餐。圣诞节推出圣诞套餐等。



## 六、店内装修创意

（一）**菜单制作**：可制作大板报，列上餐单在收银台上方，让顾客可以直视到产品及其价格，且在每张桌子上贴上缩小版的菜单。方便顾客先坐下再点单，或消费产品时继续购买其他产品。

（二）**愿望墙**：愿望墙已成为几乎所有甜品店的一个标志。在每个桌上，放上便签纸与笔，并空出一到两面墙，成为顾客的希望墙。

（三）**娱乐项目**：可租赁给顾客飞行棋、象棋、跳棋、杂志等。



## 七、风险分析预测

### （一）环境风险

1、**自然风险**：如台风，浙江宁波位于东海岸，每至夏天是台风多发地区。这类自然灾害不仅仅会影响到店内的销售利润，台风多发季节的天气，还会损坏店外设备设施。

2、**选址风险**：天一广场位于宁波最繁华的市中心，把店开设在此处，租金无疑非常高，因此前期利润不是很可观。并且，周边还开设有例如星巴克，百滋百特，DQ 这样的知名连锁餐饮企业，竞争上并不占优势。

## （二）经营风险

1、设备更新：企业运营过程中，由于设备的折旧，设备运作效率将会慢低。后期还可能出现设备的损坏，维修与设备更新也将会是一笔不小的费用。

2、信息更新：随着店内产品的不断推出，菜单也会随之不断更新。同理，宣传单与店内外大幅新产品的海报也会使得成本不断增加。

3、管理风险：管理层的错误决策，有时候会影响到经营甚至给企业带来损失。

4、员工管理：员工的服务不妥当，或者遭到店内顾客的投诉，也将会影响到企业的销售。

## （三）市场风险

1、通货膨胀：物价上涨，会导致成本预测与实际情况不符，出现利润虚增，资本流失。改动菜单价格，也会影响新老顾客的购买情绪。物价上涨代表原材料价格上涨，员工工资也会有一定上涨，对企业的损失会比较大。

2、同行竞争：此行业市场前景好，会新增不少的同类甜品店，如何在同等产业中标新立异，也将是对企业生存的一个考验。

3、知名度：知名度无疑对企业的销售额有一定的帮助，品牌效益带来的会是销售效益。但是昂贵的广告费会令产品的推广望而却步。

## （四）财务风险

1、资金筹集：昂贵的前期成本，会使企业初期负债累累。

2、资金管理：成本的预算，材料的采购，销售情况与净利润，及时做好财务报表，出现一点瑕疵，将会对企业的资金管理造成严重影响。

3、财务管理：要处理好财务的各种相关费用，合理规划利息支出。财务费用是公司的支出费用，会减少企业的利润。

4、财务预算：财务预算的错误，会使企业不能有效地使用资源及统一协调各种经营活动，也就不能产生更多的利润。

## 八、投资预算

### (一)、建设投资

类别	项目	金额	总计
场地	租金	7000/月	7000
装修、装饰	灯具	5000	20000
	柜台	1000	
	瓷砖	2500	
	墙面	1500	
	桌椅	8000	
	工作台	2000	
设备	制冰器	500	3000
	冰柜	1000	
	烤箱	1000	
	消毒柜	500	
总金额			30000

### (二)、管理成本

类别	项目		金额
员工及其薪酬	名字	职务	月薪
	陈 XX	业主（店长）	3000
	王 XX	服务员	2000
	李 XX	服务员	2000
	许 XX	收银员	2000
	张 XX	甜点师	2500
	方 XX	甜点师助理	2000
	黄 XX	兼职	1800
变动类项目	原料采购		5000/月
	登记注册费		3000
	广告宣传费		2000
	公共事业费		2000/月
	维修费		500
总计			27800

## 附录 1：甜品店市场调查问卷

尊敬的顾客，我们将在天一广场开设一家“贝儿小卷”甜品店，特此做此次问卷调查，感谢您的参与和配合，您的宝贵意见是对我们最大的支持，谢谢！

调研日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

### 一、调研对象个人情况

性别：男☐ 女☐

年龄：18 周岁以下☐ 18—25 周岁☐ 25—40 周岁☐ 40 周岁以上☐

收入水平：无☐ 1500 以下☐ 1500--2500☐ 2500--4000☐ 4000 以上☐

### 二、调研内容（4-8 可多选）

1、您是否经常吃甜品？

A 经常 B 偶尔 C 从未尝试 D 不喜欢甜品

2、您吃甜品一般是：

A 自己喜欢吃 B 朋友赠送 C 觉得时尚，美味 D 图个新鲜

3、您的口味是：

A 很甜 B 偏甜 C 清淡 D 不喜欢甜的

4、请从以下选择您喜欢或想尝试的甜品：

A.水果型(芒果捞\芒果布丁\仔西米露等)

B.炖品(木瓜雪蛤\莲子百合红豆沙等)

C.冰品(各种水果冰沙\冰奶茶\冰咖啡等)

D.点心(甜甜圈\芒果糯米卷\铜锣烧等)

5、您会选择甜品店的原因是：

A 压力大来休闲 B 与朋友聚会聊天 C 爱吃甜食 D 物美价廉

其他\_\_\_\_\_

6、您能接受的甜品单价为

A 20 元以上 B 10—20 元 C 5—10 元 D 5 元左右

7、您希望店内装修风格是怎样的？

A 现代时尚风格 B 简约休闲风格 C 古典浪漫风格 D 动感主题风格

其他\_\_\_\_\_

8、影响您消费的因素

A 价格 B 卫生条件 C 品牌效益 D 口味 E 服务态度

其他\_\_\_\_\_

感谢您百忙之中来填写这份问卷，也感谢您对我们的支持，祝您生活愉快！