

明志科技大學

經營管理系

專題研究計劃書

年紀輕輕學創業：掌握自己的未來

組	員：	U96227036	黃雅汝
		U96227038	楊千慧
		U96227039	萬婉棋
		U96227040	賴郁婷

指導老師： 鍾青萍 教授

中華民國九十八年八月二十八日

目錄

第一章 緒論

1.1 研究動機	1
1.2 研究目的	3
1.3 研究問題	3
1.4 研究架構	4
1.5 研究流程	5

第二章 文獻探討

2.1 創業潮流演進	6
2.2 輕型創業	7
2.3 創業動機	8
2.4 創業資源	8
2.5 輕型創業的特質	19

第三章 研究方法

3.1 田野調查-明志店家訪談	24
3.2 田野調查-店長職責調查	30
3.3 田野調查 加盟展觀察	34

第四章 個案分析

第五章 社會觀察與模擬創業

第六章 結果、討論、研究結論

第七章 文獻來源

第一章 緒論

1.1 研究動機

受到全球金融風暴的影響，儘管企業必須要考量到企業倫理的想法，盡量不讓員工遭到資遣，但隨著經濟的不景氣，消費者的購買能力與消費數量也變小，造成許多企業不得不讓員工放無薪假或是選擇裁員，讓世界各地的民眾都人心惶惶。大學生擔心畢業之後找不到工作或是要花很久的時間才能找到、已就職的人煩惱著下一秒可能會要求被放假、減薪，甚至是領不到薪水、裁員，因而使得他們常常都要活在這種壓力之下，就因為存在著這樣子的憂慮感，有些在個性上較充滿著冒險精神的人就開始另尋出路；另外還有一部分的人是因為找不到想要的工作，或是在求職這條路上一直都很不順遂，於是就選擇加盟一些知名的加盟店(如：統一超商、格子趣…等)，甚至還可能想著要創造出擁有自己特色的店面和品牌精神，所以有越來越多人開始想著要「創業」。

根據天下雜誌分析，目前企業在甄選員工時，已從原本會考慮在校成績及學歷，改成較偏向個人是否能夠具備良好的團隊能力、學習能力強，並且在目前競爭激烈職場上擁有較高的抗壓力也是要考量的重點。現在學校鼓勵學生可以多考一些證照(天空新聞, 2009)，認為只要多一張證照就能夠有比別人多一份的機會，因此坊間也林立了許多證照補習班(如：巨匠電腦、三民補習班…等)，似乎只要花了錢和時間去熟悉並演練證照上的相關題目，考上證照的機會也就大很多，如此一來也等於手上的證照也會越來越多，到時找工作也會較容易。雖然社會和學校都是積極的灌輸「證照」的概念，人與人之間相互比較的是證照數的多寡，但若是完全沒有一技之長的人，只靠著這些證照而進入好公司，似乎也是不太可能的事。所以我們可以知道的是，除了憑藉著證照數目之外，還要具備一些專長，這樣子才能夠好好地發揮出來實力，而不至於變成只會考證照的機器人。將興趣和專長結合起來，將可以使得自己具備他人沒有的長處，還可以針對這些優勢來創業，這樣才能有機會踏上成功的道路(理財周刊,

2009)。從學校畢業後無論是繼續升學或出社會都是要有目標來實現，但我們的目標並不只是單純地當個上班族，而是希望可以開一家屬於自己而且也很與眾不同的店，因此我們就選擇了「創業」這個題目。

不過我們也明白不同年級選擇創業的方式也可能很不同，可能會有想法比較保守而選擇加入加盟店，加盟連鎖的方式很多，各種不同的店面也設置有不同的加盟金，提供服務也不一樣，讓想創業的人有多元化的選擇，如此一來便不會有太多的風險來承擔，因為若是自行創業的話必須要明白在創業前有許多事情要完成(如：創什麼業、選擇在實體或網路來販售商品、設備和原物料要在哪裡購買)，所以加盟者透過加盟的系統能學到創始店的經營模式及營運方法，不需要耗費多餘的時間來規劃、設計出行銷方式；但相對來說也有一些缺點是要克服的，例如可能這此行業久了之後才發現，其實原本心裡所想的和目前做出來的有所差異，並不是原先的所要的，而產生了認知失調且衍生出改行的念頭；還有一點就是在選擇加入加盟體系後，要付得的權利金和加盟金也不算小數目，還要遵守加盟手冊裡的規範，與自行創業相較起來是比較有限制。

我們在找資料時發現了天下雜誌在 2005 年時，有將關於七年級生的創業撰寫了一篇名為「輕型創業潮來襲」的文章，其內容就是在探討及發現許多七年級創業成功的案例，還將其分為八大特質，這也就代表我們輕型創業者的特質，所以我們決定藉由了解他人成功的特質與精神後，來創造出屬於我們自己的一片天空。

1.2 研究目的

根據本研究之動機可以得知，我們研究目的是著重在於

1. 利用探討就學期間對創業所需加深了解，七年級生的「輕型創業」
2. 針對天下雜誌(2005)所提出輕型創業的特質來分析各成功者的態度
3. 了解創業所需具備的資源與能力

如此一來我們可以在就學的這段期間內發展出自己的興趣，同時可以減低將來創業的失敗風險。

1.3 研究問題

基於我們的研究的目的，我們根據七年級生擁有自己的特質，在畢業後進行創業發展出的輕型創業進行研究，本研究主要的研究問題：

1. 七年級創業會遇到哪些困難以及如何面對問題
2. 可以透過有哪些資源，解決問題
3. 影響七年級成功的因素
4. 七年級在創業可以創造什麼不同的價值

1.4 章節架構

本論文內容共分為六大章，各章簡述如下：

第一章 緒論

說明本研究的動機、目的，研究問題以及章節架構與流程。

第二章 文獻探討

以創業潮流的演進將焦點集中在輕型創業，透過創業動機、創業資源與條件及創業特質三項議題，來蒐集且彙整相關文獻，並加以討論。

第三章 研究方法

根據我們的研究動機，我們用田野調查的方式，擷取手邊有的資源，進行附近商圈實地訪談以及世貿加盟展，也在行銷流通課程的報告中，蒐集同學所訪問的店家其店長的職責，並同時進行相關期刊論文與新聞的資料蒐集與分析，針對輕型創業的特質，深入的對現有的七年級生創立的產業過程，大範圍的蒐集資料與瞭解並對較具代表性的店家做訪談。

第四章 個案分析

我們針對輕型創業的特質，找了三家七年級創業的店家，進行訪談在對他們做分析討論。

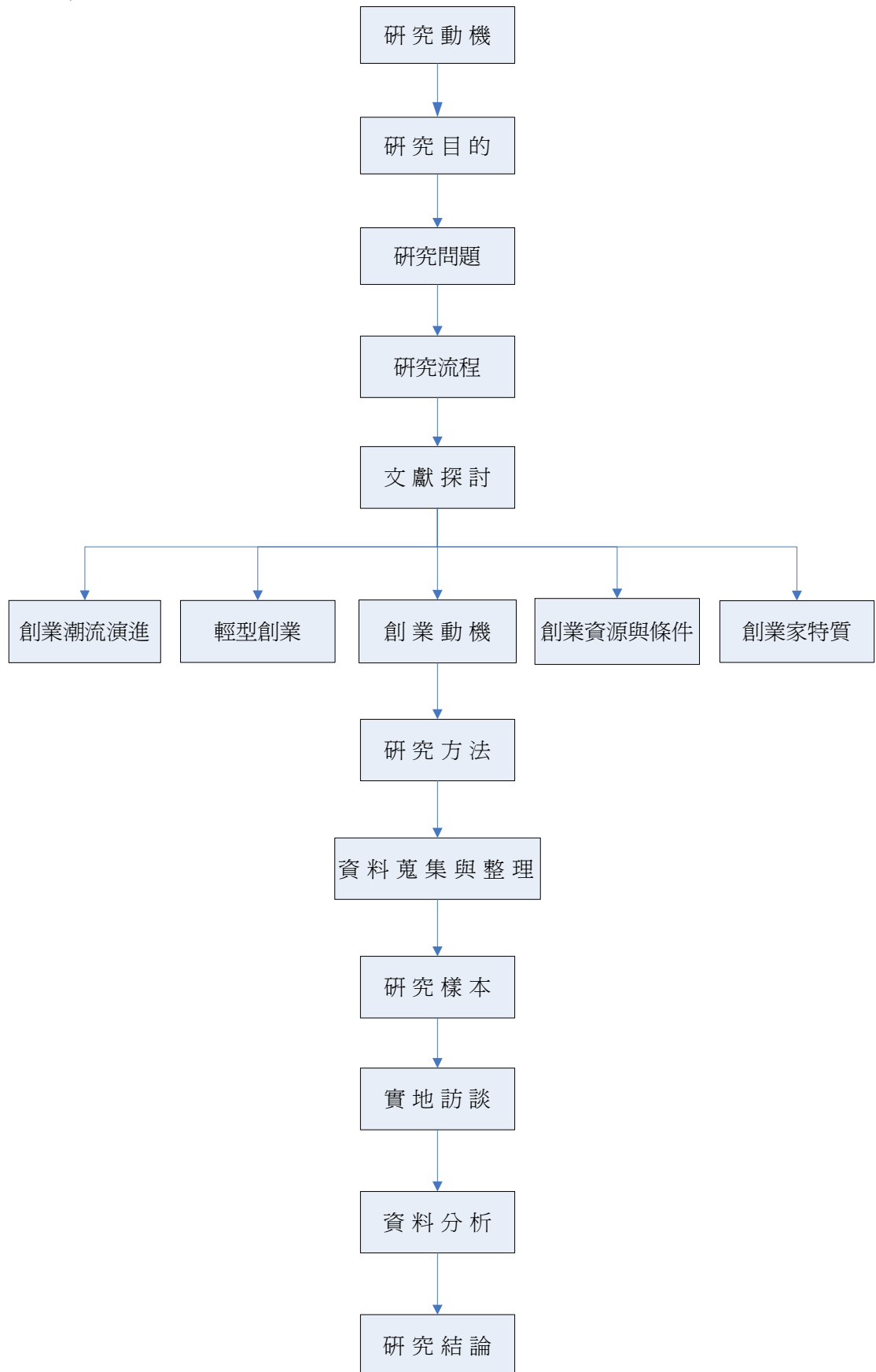
第五章 社會觀察與模擬創業

工讀實習對週遭環境、接觸的工作與人進行觀察，並且蒐集資料，最後將蒐集到知識與實際田野調查的結果進行分析討論。

第六章 資料分析、結果、討論

透過蒐集到的相關期刊論文、新聞、實地訪談與七年級創業的個案作評論與分析研究後，對這些資料的結果進行討論並下結論，說明得到的結論對我們的論文有哪些收穫，對照我們的研究問題是否有得到佐證。

1.5 研究流程圖



第二章 文獻探討

2.1 創業潮流演進

台灣的創業模式從規模創業到品質創業，我們可發現從 1960 年代的傳統製造業到 2000 年後以生活創業成為主流的過程來說，早期創業是需要雄厚的資金及有一定水準下的專業技術才可進行創業至現在的小額資本及擁有一般技術即可迅速創業的世代相比可以說是相差甚遠，而這也顯示出這是時下七年級新世代也正崛起當家。

年代	創業背景	代表企業
1960 年 規模創業： 傳統製造業	傳統製造業時代，企業追求量化的規模經濟，創業元素必須要「大」：大量勞力、大量機器、大筆土地、大量資本。	王永慶 1954 年創立台塑
1970 年 品質創業： 電子科技業	1970、1980 年代台灣進入電子業、資訊業。勞動力、機器、土地、資本依舊是重要創業元素，但經營本質轉向技術密集，重視品質導向。	郭台銘 1974 年創立鴻海 施振榮 1976 年創立宏碁
1980 年 品牌創業： 服務與金融業	1980 年代末期起，服務業快速崛起，金融業也如雨後春筍。創業元素變成金、品牌與人才，服務業特質是行銷密集，爭取顧客認同。	徐重仁 1978 年創統一超商 張明正 1988 年創趨勢科技
1990 年 知識創業： 網路科技業	網際網路開始興起，首波創業者多以開發新技術、新功能或軟體為主。速度成為經營的核心關鍵。1990 年代中期以後網路使用逐漸成熟，電子商務與內容網站興起。競爭關鍵是服務與流量。	楊致遠 1995 年創立 Yahoo! 詹宏志 1995 年創立 PChome
2000 年 生活創業： 生活服務業	隨著小型服務業興起、以及職場環境推擠，大量小頭家朝向輕型的生活服務創業。網路成為容易跨入的重要管道。這時期的競爭關鍵是創意與差異化服務。	

2.2 輕型創業

富有熱情、勇於創新的七年級，利用科技再透過小額資本，帶動了輕型創業的風潮。天下雜誌將輕型創業歸類為八大特點：

特質 1：生活、服務的「輕產業」當道，創意取之於生活，服務業是生活中最常接觸的產業，也是最容易進入的軟性產業。

特質 2：小資本、負債創業，經濟對現今的七年級生而言，想要擁有一大筆資金做投資較為困難，相較之下小額資本創業對七年級生創業較為容易。坊間也有創業貸款的政府機構輔助青年貸款，漸漸地開始有人負債創業。

特質 3：上網漸進式創業，網路讓世界變成地球村，沒有距離感覺，七年級生從小接觸網路，利用網路創業，可以讓七年級生免於負擔實體店面的成本與人事成本，也利用熟悉的網路打通更多通路。

特質 4：價格破壞王，對於小額資本創業，容易進入市場，採低價策略是一個很好的方式。

特質 5：就是要個人化！現在的人講究個人化，對於客製化的商品可以提升顧客的吸引力，也可以為自己的商品帶來獨特的風格。

特質 6：商品創新力，市面上的商品琳瑯滿目，七年級生可以輕鬆的利用自己創意的特質，讓自己的產品大受歡迎。

特質 7：「搏感情」的熱情服務力，人脈就是錢脈，建立良好顧客關係可以比行銷帶來更多效益，七年級生正好可以利用自己擁有的熱情，更貼近顧客的心。

特質 8：消費世代的超強行銷力，可以利用消費者剩餘（consumer surplus）的心態，讓自己的產品配合不同行銷手法，帶動買氣。輕型創業成為當今的主流，是一個值得探究如何讓這樣的生活產業長久存在，能夠屹立不搖。

2.3 創業動機

據 104 創業網的調查發現，上班族想要創業的原因第一名是希望可以選擇自己想要過的生活(56.6%)，而不是單純地過著朝九晚五的生活，其次原因還有想要完成夢想(48.8%)、時間較自由，可自行掌握時間(39.9%)、認為創業才可以賺很多錢(29.1%)、工作不順利，因而想轉換跑道(15.2%)，從上述可發現光是上班族就已經很想創業了，我們七年級生的創業動機也是如此，甚至還有想法更偉大的，例如：在欉紅手工果醬的創業者其想法就是想對自己生長的土地有一份關懷，讓消費者都能夠發現台灣另一面的美麗(在欉紅)，還有在新竹市區的三明治小姐是候因為他們兩人都很愛吃三明治，而且也為了想要吃的更新鮮、營養，因此而開了這間店。另外從此調查中發現，七年級生有 18.1%的人是喜歡自己當老闆的感覺。

2.4 創業資源

我們所講的創業資源是指，在創業前、中、後都會有不同的事情需要注意，所以為了不要到以後才來煩惱這些事情，所以現在就要先明白一些重要的事，以便到時候不需要再花很多時間在這事情上，尤其是因為我們是四個人平均分攤工作，找尋所要的資源，當有遇到困難時則會彼此討論，因此可以發現更多不同的方向。

2.4.1 創業所需的工作（稅務、成立公司、勞健保、營業登記）：

在創業準備中，除了要擁有個人專業知識以及了解商圈環境之外，更需要事先清楚店面租借的合約事項、相關法條...等各方面的內容，才能夠在創業階段中可避免觸犯法律。就小本經營而言，商業登記法第五條規定，攤販、家庭農、林、漁、牧業者、家庭手工業者、民宿經營者、每月銷售額未達營業稅起徵點者，以上五項小規模商業，得免依本法申請登記。

財政部臺北市國稅局指出，市區騎樓或各旅遊景點在平日或假日均有攤販售賣食品、玩具或服飾等，除了流動攤販，依據加值型及非加值型營業稅法第

8 條第 1 項第 18 款規定免徵營業稅，並依同法第 29 條規定免辦營業登記外，有固定營業場所之攤販，應於營業前取得主管機關核發之攤販許可證，及依加值型及非加值型營業稅法第 28 條規定向所轄主管稽徵機關申請營業登記。未申請營業登記而擅自營業，若經查獲且未於主管稽徵機關第一次通知限期補辦者，除依同法第 45 條規定論處行為罰外，亦得就查獲之銷售金額按其行業別或規模大小，補徵所漏稅額並依同法第 51 條規定論處漏稅罰。

在財政部的營業稅課稅門檻，依每月營業額未達 8 萬元的小店戶，不再課徵營業稅。財政部也調高網拍業者的營業稅起徵額，網路拍賣業者每月營業額超過 6 萬元就需要辦理營業登記，並繳納營業稅的課稅門檻，也將調整為月營業額超 8 萬元以上，才需繳納 1% 的營業稅；低於 8 萬元者，即不需辦營業登記，也不用課營業稅。各行業營業稅起徵點月營業額 6 萬元調高為 8 萬元者：買賣業、製造業、手工業、新聞業、出版業、農林業、畜牧業、水產業、礦冶業、包作業、印刷業、公用事業、娛樂業、運輸業、照相業及一般飲食業等。

另根據商業登記法第九條，在開業前，應依照：1.名稱 2.組織 3.所營業務 4. 資本額 5.所在地 6.負責人之姓名、住、居所、身分證明文件字號、出資種類及數額 7.合夥組織者，合夥人之姓名、住、居所、身分證明文件字號、出資種類、數額及合夥契約副本 8.其他經中央主管機關規定之事項來申請登記。(民國 98 年 01 月 21 日修正)

營業稅可分成營業稅及營利事業所得稅。而營業稅是指該公司行號或商店在銷售商品或提供營務予消費者時，必須要向消費者收取 5% 的消費稅，並且還要開立統一發票，且在每單月 15 日前申報及繳納營業稅。另外營利事業所得稅則指的是營利事業之所得課徵之所得稅，包括公營、私營、公私合營，以營利為目的之獨資、合夥、公司、合作社及其他組織之工、商、農、林、漁、牧、礦冶，以及不符合免稅標準的教育、文化、公益、慈善機關團體事業等，都需依法課徵，範圍較廣。而營利在稅法上定義的條件有：(1) 有營業場所 (2) 有營業牌照 (3) 有營利事業登記；實質上為：(1) 以營利為目的 (2) 營利行

為具有經常性。

開一家獨資商店，在稅務方面要注意的有一、在開始營業前，一定要申請營業登記。詳細且據實的填寫營利事業設立登記申請書，此外並檢附負責人身分證影本等相關文件，向營業所在地縣市政府營利事業登記聯合作業中心或主管稽徵機關國稅局的分局或稽徵所提出申請，縣、市政府審核後發給營利事業登記證。

二、稽徵機關審查相關資料後，會將稅額計算、課稅方式核定情形函復，即使未領得營利事業登記證，稽徵機關也會先予設籍課稅。商店除了規模狹小或經營行業特殊由稽徵機關核定免用統一發票，查定每月銷售額，按季課徵營業稅外，稽徵機關均會核定使用統一發票。三、稽徵機關核定使用統一發票，就要攜帶統一發票專用章、商店及負責人印章向稽徵機關領用統一發票購買證，按期購買統一發票，報繳營業稅，同時要按時記載帳簿。四、獨資商店所在地的地價稅，將會按一般稅率課徵；房屋稅則按營業用稅率課徵。

申請公司行號的流程分為：1.公司組織：名稱預查→經濟部公司設立登記→國稅局營業登記→請領發票，經濟部公司設立登記的流程不變，省略縣市政府的營利事業登記，增加了國稅局營業登記。2.行號組織：

名稱預查→縣市政府商業登記→國稅局營業登記→請領發票，縣市政府設立登記的流程簡化，不再事前審核營業場所及營業項目有沒有符合都計、建管、消防、衛生及目的事業主管機關等相關法規，增加了國稅局營業登記。（98/4/13）

在創業過程中，依照商業型態的不同會有雇用員工的需求，其雇主有幫員工申請勞保的責任，在勞動基準法規定，勞工在職保險，對象為實際從事工作，獲得報酬之勞工，分為強制加保對象與自願加保對象兩類，以強制為主，自願為輔。

強制投保對象：依照勞工保險條例第 6 條規定，年滿 15 歲以上，60 歲以下之下列勞工，應以其雇主或所屬團體或所屬機構為投保單位，全部參加勞工

保險為被保險人。依照勞工保險條例，勞工受僱五人以上企業，公司都應依勞工實際薪資所得投保。（民國八十一），允許有兩個工作以上的勞工，可選擇其中薪資較高、工時較長或職業風險較高的公司作為投保單位。

勞健保申請一、加保過程：勞工保險、全民健康保險為國內強制保險，凡新進行政助理、研究助理、博士後研究及約聘雇人員，於計畫核准後，請各用人單位立即通知其攜帶身份證影本（正反面）填妥加保申請單至事務組辦理加保手續。

二、保費計算（聘用人員以到職日起加保）：

1. 勞保： $(\text{整月保費} \div 30) \times \text{加保日數}$ 。
 2. 健保：當月加保且當月退保仍計收一個月保費。
- 三、勞工保險投保手續
1. 事業單位 應填表格：勞保、健保、勞退 3 合 1 投保申請書 2 份（內填事業單位基本資料）。勞保、健保、勞退 3 合 1 加保申報表 2 份（內填投保勞工基本資料）。並且需要附雇主的國民身分證正、背面影本 2 份（雇主為外國人應檢附護照或居留證影本），並按 (1) 工廠：工廠登記證及營利事業登記證（加工出口區、科學園區為園區事業登記證或開工證明）。
 - (2) 公司：公司設立核准函及營利事業登記證。
 - (3) 行號：營利事業登記證或商業登記證。附上各目的事業主管機關核發之證照影本 2 份。

2.4.2 加盟店的方式 Franchising

加盟店：加盟者與加盟總部彼此透過合約關係規範，由總部提供加盟者所需的技術、商品，以及後續的支援服務，而加盟者需給付加盟金及權利金予加盟總部。加盟店又可分成委託加盟、志願加盟以及特許加盟等三種不同的加盟關係。

1. 直營店：由加盟總部所直接投資的店面，人員也全部由加總公司所僱用。
2. 委託加盟：加盟主繳交加盟金及保證金給加盟總部，總部則在既有直營舊店或新開店中，擇一交由加盟主委託經營（即店鋪的裝潢、器具設備購置等開

辦費由總部負責)。總部對加盟店擁有管理權，加盟店必須確實貫徹總部的政策,而加盟主需負擔店面經營的基本開銷，如人事費用、水電費、消耗品、折舊費用等，利潤拆帳方式由加盟店和總部協議之。

3. 自願加盟：加盟主繳交加盟金和保證金給予總部，加盟主還要負擔所有的開辦費用，以及未來店面所有的管銷費用，僱用人員亦由加盟者自行負責。利潤全部由加盟店自得，且營運的盈虧需自行負擔。
4. 特許加盟：加盟主繳交加盟金、保證金給盟總部，並出資負責店鋪的裝潢但生財器具由總部提供。總部對加盟店有管理權，加盟店必須確實貫徹總部的政策,而加盟主需負擔店面經營的基本開銷，如人事費用、水電費、消耗品、折舊費用等，利潤拆帳方式由加盟店和總部協議之。

加盟店的細節：

1. 加盟手冊：是指總部發給加盟店的守則規範、各項手續、步驟及應注意事項等書面資料。
2. 加盟金：係指加盟店獲加盟總部允許加入該連鎖體系所需支付的費用，該筆費用一般包含整體開店規畫及開店前教育訓練，一般加盟金只需支付一次。
3. 權利金：係指加盟店有償使用總部的商標、C I S系統以及商譽所應支付的費用，權利金是屬於持續支付的費用，可能一年收一次，也有每個月收一次，雖然所使用的名稱不一樣，如月費、管理費、廣告費..等，基本上都屬於權利金。
4. 保證金：係指確保加盟主能履行合約所訂之保證金額，以及總部為確保其貨款收款順利，而要求加盟主提供擔保。如加盟店違反合約或貨款不支付時，總部可自保證金中扣款或沒收，但保證金收取的形式不一，有採現金支付，簽商業本票，不動產設定抵押。保證金如合約期滿，若無違約或積欠貨款，保證金應退還加盟者。
5. Know-how：統稱加盟連鎖體內所累積的營運經驗或專業技術。

2.4.3 育成中心的目的

本研究在相關資料蒐集時發現經濟部中小企業的創新育成中心，育成中心的創立是為了，輔導新創事業的設立與發展。在 1997 年時經濟部中小企業處結合政府、研究機構、大學校院與民間企業一起推動育成政策。目前全國有 116 所育成中心，分布於全國各地及離島地區。國內的創新育成體系已是培育中小企業創新、創業的重要搖籃，透過育成體系建構創新網絡，將是促進中小企業不斷創新或從事創業活動的重要經濟發展工具。

我們可以透過育成中心來得到一些例如：創業資源、創業資金及政府補助的方案等等，就以經濟部中小企業處於民國 85 年發展推動育成產業，積極以「育成中心」、「創業知識資訊」、「創業資金」等三大策略為主軸，來建構中小企業創業創新育成平台，並提供國內中小企業於新創事業發展所需的各項技術、知識、資金等輔導與協助，以建構創業學習機制，打造知識型的創業社會（賴杉桂，2008）。

由於本校也有育成中心但是本校育成中心的性質較偏屬於工科，於是我們就選擇以距離本校較近的輔仁大學創新育成中心，因為輔仁大學的育成中心性質跟我們所學的商業類群較為相似，所以將它作為蒐集資料的對象，加上輔仁大學的地理位置處於台北縣新莊市緊鄰泰山、五股、樹林、三重、林口等鄉鎮市且鄰近於六大工業區（五股、林口、樹林、土城、瑞芳）及一個私人開發工業區（泰山），而輔仁大學所在之區位，恰與五股工業區、樹林工業區、林口特別區、以及泰山工業區相鄰。另一方面，輔大面對省道，背倚中山高速公路，交通便利，進出北市迅速，無論是都會區或是工業區的中小企業，皆可成為輔仁大學創新育成中心之服務對象，也可因此而使本校創育中心有更多元的發展空間。

輔仁大學之所以會設立創新育成中心的原因有下列幾點：

1. 建構完善培育環境，促進本院產學合作蓬勃發展

2. 引進由技術導入商品化範例，鼓勵本院研發成果之技術移轉
3. 擴大建教合作服務層面，創造多元化服務成效

2.4.4 政府輔導機制，預算

隨著兩性平權觀念的逐漸建立且女權意識抬頭的世代裡，很多女性都會想要自行出來創業當老闆，在此一情勢下，女性創業已蔚為趨勢，形成一股新興的經濟力量。在台灣，根據民國九十年「中小企業白皮書」的資料顯示，女性擔任企業主的比率將近 15%，另大企業中也有 10% 是由女性當家，而本會八十七年至九十年所輔導的女性創業青年亦由二成增至三成，顯示婦女創業趨勢逐漸攀升，且尚有很大的成長空間(青輔會)。並且在這創業過程中，創業者對資金與技術等生產要素產生需求，尤以女性容易因文化背景或擔保品的缺乏而無法取得來自商業銀行之微額融資，此時政府就推出一些輔導機制，例如：飛雁計畫、鳳凰計畫透過這些計畫可以讓女性創業者在資金及技術等生產方面得到滿足。以下是飛雁計畫及鳳凰計畫的詳細說明：

飛燕計畫：青年創業輔導工作是青輔會的代表性業務之一，多年來獲有卓著的績效與聲譽，也對國家的經濟發展發揮一定的功能。然而，隨著時代的推移，不論是社會結構、經濟型態或產業結構都有著重大的變遷，整個青創工作，不論是在核心業務的設定、具體的方案內容，或是服務的輸送方式等方面，都面臨到重新思考與調整的壓力。

本計畫主要的目標有以下三點

- 一、協助婦女建構並提昇創業經營能力，強化婦女參與經濟事務之能量，擴大婦女經濟貢獻層面。
- 二、促進不同類型女性組織以及職業婦女間之聯繫與對話，卸除藩籬與隔閡，建立合作管道，儲備婦女團體參與經濟議題論述與服務之功能。
- 三、搭配相關支援性措施，強化婦女團體方案規劃與管理之能力建構，提升本

計畫之執行成效與品質。

創業鳳凰-婦女小額貸款計畫

行政院勞工委員會為提昇我國婦女勞動參與率，建構婦女創業友善環境，協助女性發展小型企業，創造就業機會，於 96 年 3 月正式推出「創業鳳凰—婦女小額貸款計畫」，提供婦女創業陪伴服務及融資信用保證專案。

本計畫實施的對象是年滿 20 至 65 歲婦女，曾參與創業技能培訓、創業研習課程或創業諮詢輔導（包括行政院青輔會飛雁育成班），經審核具有創業潛力者及創業未滿一年者，並且所創或所營企業辦有營利事業登記，或符合商業登記法第 4 條免辦理營業登記但須有稅籍登記者。計畫中的具體架構包括：

1. 創業資金融通：貸款額度最高 50 萬元，貸款年限 7 年含寬限期 1 年，貸款利率按郵政儲金二年期定期儲金機動利率加年息 0.575% 機動計息（例如：96 年 3 月 16 日郵政儲金二年期定期儲金機動利率為 2.255%，加 0.575%，計為年息 2.83%）。貸款戶須自行負擔信用保證 0.5 厘保證手續費。
2. 信用保證機制：本貸款由銀行提供貸款資金，勞委會就業安定基金及中小企業信用保證基金各提撥 5,000 萬元作為保證專款，信用保證總額為新台幣 10 億元，提供貸款戶 9 成 5 保證，並免提擔保人。
3. 創業陪伴輔導：對於創業申請人提供全程創業陪伴輔導，包括指派創業顧問，辦理創業諮詢座談、經營管理系列課程、企業職場見習等。
4. 創業技能培訓：對於創業技能不足者，實施相關技能培訓，包括開辦創業入門課程、職訓進階專班及創業創意專班等。
5. 相關配套措施：成立創業同儕成長互助社群，協助建置商品行銷網路，提供托兒、托老服務及社政資源轉介挹注。

本計畫主要的目標，是希望協助創業婦女解決辦理營利事業登記、資金籌措及保證人難覓等問題，建構友善創業環境，並協助婦女發展小型企業，增加創業成功機會，提昇女性勞動參與率。

2.4.5 農委會：產銷班

台灣農場經營規模小，農業生產資源利用率低，致生產成本偏高，擴大經營規模不易；同時個別農場之生產數量少，產品在市場之議價能力低。為突破小農制農場經營型態，協助農民擴大農場經營規模，農委會於民國 76 年輔導農民組織共同經營班，以提高規模經濟效率；為配合產銷組織輔導業務之推動，83 年度起，以農建計畫補助農林廳辦理「農業產銷班組織整合輔導計畫」；87 年度起改為「輔導重要農產品產銷班經營企業化計畫」；90 年度起改為「輔導農業產銷組織企業化經營計畫」，主要執行內容包括產銷班整合登記、教育訓練、考評、評鑑與表揚、充實產銷班集會場所內部設施等。

90 年 12 月並訂頒「農業產銷組織輔導辦法」，以強化農業產銷班運作能力；93 年 9 月修訂為「農業產銷班設立暨輔導辦法」，針對產銷班之設立條件、申請程序、評鑑方式、輔導、獎勵、補助及其他事項，作明確規範，以利產銷班輔導遵循。97 年 5 月馬總統 12 項重要農業政策將「強化產銷班隊企業化、健全農民組織」列為其中之一項。特建構產銷班整合輔導架構，結合農業相關資源，提昇經營管理效率，降低生產成本，提昇產品品質，期能達成提高農業競爭力之施政目標。推動農業產銷班企業化經營輔導，提昇經營效率由各農業改良場進行核心技術輔導、一般經營管理理念推廣及個案經營管理診斷，以強化產銷班企業化經營管理理念。

具體作法：

（一）核心技術輔導

1. 結合改良場之技術與推廣體系，有效提供產銷班核心技術，提升技術能力。
2. 派遣技術專家進行田間診斷、栽培技術輔導及講習，提升農產品品質。
3. 指導合理化施肥技術，及病蟲害防治安全用藥技術，並辦理土壤及水質檢測，輔導產銷班取得吉園圃、有機驗證或其他有關產品品質與安全之認證。

（二）一般經營管理理念推廣

1. 由各區農業改良場舉辦產銷班經營管理研習班及觀摩座談會，強化企業經營管理理念。
2. 由專家學者、農業試驗改良場所人員組成經營管理服務團，輔導產銷班企業化經營。

(三) 個案經營管理診斷輔導

1. 每年以 20~30 點為原則，選擇蔬菜、花卉、果樹、茶等產業產銷班做為個案經營診斷先驅示範對象。
2. 由各改良場經營管理顧問專家就選定示範點之生產、經營、組織、品質、行銷、財務等管理進行診斷輔導。
3. 經受訓之農會輔導人員搭配改良場輔導人員，建立在地輔導責任制度，進行經營管理輔導。

2.4.6 新興創業：網路創業

想要網路創業就必須先了解自己是否有信心來面對創業初期的辛苦，每個行業一定都會有辛苦面，因此網路創業也是不免俗的會面臨這些問題，你可能要先衡量本身是有什麼樣的特質(網事通)，當生意不好時是否能夠有毅力來撐過去?相信自己一定能夠改善現況，而更積極地迎接任何難關，也不輕易放棄?有可能你是滿腹熱情的創業，但隨著幾個月的營業額都不如預期再加上有許多困難無法解決，而開始打消創業的念頭，這也是目前使創業石沉大海的原因之一。當你先檢測一些對於創業的態度後，對於是否要創業或許就有更深刻的想法。

確定仍然還是要創業後，對於相關的法條及政府機關(行政院青輔會)都要有清楚的了解一番，才可以順利的進行下一步。先選擇要賣怎樣的商品。對於此點是非常重要的，所販賣的商品若是很一般、大眾化的，則還要創造出其有別於他牌的特色，而不會顯得是到處都可找到，要讓顧客能夠在第一眼看見商品時就受到吸引。當你的商品是屬於有個性、特色的，就要端看顧客的接受與

喜好程度，且還要將商品最特別的地方表現出來，來讓更多人看見。但要緊的是要販售合法商品。

商品來源可分成兩點：要販賣的商品是自己製造生產，還是要利用批發來賣？前者就必須要考量需要什麼樣的原料、要如何生產、生產的人員及相關設備和費用…等；而後者是要選定哪一家為批發商、要貨比三家選擇合理的價錢、如何運送過來、如何降低成本…等。

另外商業四流（商流、金流、物流、資訊流）也是非常重要的考量點。接著要抉擇出要架設網站（如：WebDIY、綠界）、利用拍賣網站（如：奇摩與露天拍賣）、還是要使用目前著名的平台（如：樂天市場）。在架網站方面可自己摸索設計或是請他人設計，但費用的部分就是值得考慮的地方。每種方法各有不同的優缺點，因此就要審慎的評估成本及參考他人的意見，以免發生後悔的事情。

其實最重要的就是與顧客之間要能夠有良好的互動（網事通），並不能因為是網路上非面對面，對顧客的態度就有所不同，常常有人以為只要賣東西自然就會有生意上門，而不注意與他人的應對進退，也無法回答問題及給他人信賴感，這些想法都會令網路創業產生失敗。所以根據上述所點出之處，我們就要特別的加強，例如：

- 1 提供客服電話或信箱，如此一來才能夠將顧客抱怨的地方加以改善。
- 2 創造出會員制度，針對會員與非會員設計出不同的優惠。
- 3 與商店合作讓顧客方便取貨。
- 4 讓顧客可在網路頁面上看到商品目前是處於出貨中或已送達等的狀態。
- 5 顧客要退換貨時能夠有快速的管道，而不表現出「物品售出，概不退貨」的態度。

2.5 輕型創業的特質

特質 1：生活、服務的「輕產業」當道

對面事情抱持著熱情是七年級生的競爭優勢，在 104 人力銀行 2007 年做市調有 66.8% 的七年級生認為自己擁有的特質是充滿創意與勇於表現自己，伴隨著這個特質，也讓七年級生在生活上充滿了新思維，透過這樣的特質讓七年級時在生活與服務上發揮所長。在 2005 年 3 月 104 人力銀行也在市調中統計出 5、6 年級世代所喜愛的產業，前 5 名是進出口貿易、或高科技電子業。在 7 年級的排名中，前兩位還是電子製造業、半導體產業，第三、第四名已經是百貨零售業、餐飲服務業這兩種輕型產業。研華科技董事長劉克振表示，過去的創業重視研發，但現在文化創意、網路娛樂、數位內容等軟性產業，成為新竄起的創業趨勢。政治大學企管系教授吳思華則指出，台灣的創業型態正從過去的貿易、製造業、科技業轉向第四代的「生活創業」。

現階段經濟部工業局隨著人民生活型態的轉變以及經濟在轉型發展，也不斷地推動文化創意的產業，希望藉由文化、藝術、創意…等等提升生活的品質。這部分對七年級發展輕型創業來說剛好是一個好時機。在高雄 2009 年 4 月中天新聞曾播報七年級生創業做餅乾、月入二十萬，那是一群七年級生，利用創意作手工餅乾，他們以客製化的服務針對客戶量身訂做餅乾造型、口味的客制化服務，吸引不同族群消費者前往訂購，讓他們在淡季月入十萬，旺季可以達到二十萬。

特質 2：小資本、負債創業

創業需要的條件之一不外乎是資金，對剛進入社會的七年級而言，小額資金創業對七年級要創業較能夠接近實際的理想階段，也是七年級勇於創業的關鍵。相較於實體店鋪而言，若要減少開店成本網路創業會優於實體店鋪。不過

現在有政府有推動青年創業輔導委員會，提供了創業借貸服務，讓青年在創業時，可以透過創業貸款讓自己的事業有額外資金做協助。

以傑克豆豆在創業初期為例，這是一家由四個七年級男生所創的蛋糕店，創業初期資金是利用貸款及現金卡湊的 100 多萬，搞定房租、買機具、配送車及聘師傅的開銷，讓公司具備生產及配送能力。第一個月就開設 3 家分店，並隨後經營加盟體系，並決定用加盟快速展店，二來也能擴大接單量。在 2005 年，傑克豆豆已在全省開出 21 家店，其中加盟便佔 14 家。而傑克豆豆的加盟門檻卻不到二十萬。

他們為了節省成本，發揮了自己的電腦能力，公司的訂貨單以及各種報表都是利用 WORD、EXCEL 製作而成，店面 Logo、包裝盒、海報等，也是由成員用 CorelDraw 設計出來的。傑克豆豆在創業時也曾經面臨危機，單月虧損三十萬，負責營運管理的成員想出利用女生的低卡路里的觀念發展他們的產品，再讓生意轉虧為盈。

特質 3：上網漸盡是創業

在資金限制下，如要在創業初期就設立店面是必須需要一筆可觀的資金，於是當有創業念頭的人還沒有那筆開店資金時，就會想到在這個資訊發達的世代可以透過網路的交易平台來創業。因為網路提供一個比實體便宜許多的「店面」也使得「漸進式」創業成為可能，尤其以網路拍賣來說是七年級世代踏出第一步的新管道(謝宛蓉，2005)。使用網路的交易平台可以省下店租、水電費、人事費等許多營業費用。這對剛進入市場的七年級新手來說，手上無雄厚資金創業時是個很好的選擇管道。根據天下雜誌報導的女鞋天后就是在大學期間開始使用網路拍賣來販售她的二收衣服並且去批發女裝來賣，但發現競爭者太多很難做到無差異化，於是轉向競爭較不激烈的女鞋市場，發展至今。她漸漸的擴張到 Yahoo! 奇摩購物平台、PChome Online 商店也將和衣蝶百貨〔註：現為新光三越所併〕的網路購物平台合作(謝宛蓉，2005)

特質 4：價格破壞王

沒經驗的七年級生，如何在創業市場上闖出一片天？首要策略就是價格破壞。在進入這個市場時，我們要抱著怎樣的態度跟做法去跟已經在這市場上立足許久的店家比較，畢竟我們是剛剛踏入這塊領域的新鮮人，我們不像那些舊店家已經有了他們長久的客戶以及各項優勢，所以為了進入這塊市場就要進行價格破壞這樣才能吸引更多客源並擴大市占率，但是這樣的做法創業家必須要有心理準備，通常這樣破壞行情的動作，必定會引起同業「前輩」的大反彈。

根據天下雜誌報導，「小新吉他館」就是七年級生曾惠新所經營的網路商店。熱愛吉他，大學時擔任吉他社社長的他，為了幫學弟妹買較便宜的吉他而找上工廠，因而發現傳統樂器行的吉他利潤高得驚人，於是他決定上網自己賣平價的吉他。自從經營漸具名聲以來，就飽受同業抵制要求供應商不要進貨給他。「創業之後，才知道真正市場的黑暗面」他苦笑著說，「但這也會逼迫自己更進步，更努力差異化！」(謝宛蓉，2005)

特質 5：「就是要個人化」

「個人化」就是顧客透過他們的經驗成為商品或是服務內容的共同創造者，而隨著時代慢慢進步，產品行銷從大眾化行銷走向個人化行銷，消費者現在想要的不只是實質上的需要更要顯現出自己獨特的特色及地位。現在節能減碳的趨勢愈來愈盛行，而網拍達人趙昱丞發揮自己的創意，設計出外型特別且環保的小文具，像是手槍造型的手電筒或是不用訂書針的訂書機，且文具外型都可以替顧客量身打造，所以他「堅持要做，就要做到世界第一」，也因為他的思考較獨特、產品較特別及有專精的企業管理手法，因此他的產品很成功的推到歐美及日本等地。

特質 6：「商品創新力」

因為現在進入輕型創業的門檻並不高，所以創業者都要不斷創造新產品或是將產品進行差異化才能在現在這個環境裡生存，而「在櫟紅」的果醬正是如此。「在櫟紅」的推手顧瑋是一位喜愛美食的女生，而她經常網購法國知名手工女主廚 Christine Ferber (CF) 的果醬，而某次她在國外旅遊時想到台灣被稱為水果王國，但卻沒有自己的甜食品牌，因而有創業的念頭。很少有人用台灣在地的水果製成果醬，而且所選的水果還是不適合做成果醬的類型，且果醬的口味還會隨著季節的不同推出當季不同的水果果醬，且果醬的內容物還會混搭讓人意想不到的香料像是花椒、烏龍、糯米...等，這些我們通常是想不到的，但他們卻運用的很好，雖然他們在製作的過程中遇到許多挫折，但在他們團隊努力之下，結果是令人驚豔的！

很難想像有人將炸豬排與冰淇淋混合當作商品來賣，但事實上有人就是靠著這個創意料理來賺錢。28 歲的林東德因為想圓自己的創業夢想而回到老家創業，他堅持要做就是要做跟別人不一樣，所以才研發出「冰淇淋加炸豬排」、「南瓜乳酪加炸豬排」...等創意料理，雖然一開始他的老婆沒有看好，但也因為這個創意料理吸引了嘉義大學的學生且嚐過的人都覺得很特別，還幫他們在網路上宣傳，讓他們生意好時一天可以賣出 200 份。

特質 7：「搏感情」的熱情服務力

熱情可以讓人與人之間的距離縮短，七年級生對於這一點當然也是當仁不讓，在花蓮的吳盈蒨曾經在國際當中得過獎，她很注重與客人之間的互動，對於客人的要求也是照單全收，讓許多人收到蛋糕時都會很開心。除了提供蛋糕訂製外在店的二樓還有輕食可選用，目前還有宅配的服務，讓全台灣想吃蛋糕的人都可以在方便和新鮮的狀態下，帶著愉悅的心情食用蛋糕。

吳盈蒨在十六歲時就國際蛋糕大獎，打破了原本應該是二十歲才能考過的資格；在十七歲時成為國際認證的蛋糕師傅，因而在家鄉花蓮投資了二百萬夢

想中的蛋糕店，為何能夠創造出這種奇蹟呢？就是因為她擁有著熱情的特質，對於自己有興趣的事物還堅持不放棄，努力朝著夢想前進，現在的她相信一定非常有自信的面對未來的人生路。

特質 8：消費世代的超強行銷力

由於網際網路的進步，造就了許多消費者會直接在網路上購買商品，且選擇較近的便利商店來取貨付款，七年級生就是要懂得利用這些網路手法才能夠快速的將商品售出，甚至還要創造出只屬於自己的品牌，讓消費者會有不同的感受因而提高購買的意願。

現在的許多上班族常會利用下班之餘，在拍賣網站上販賣一些商品來增加收入，一位原是科技公司的總機小姐就是這樣子的例子，原先她是將自己買太多的商品拍賣掉，卻沒想到由於在網路上的訂單和收入不斷地增加，因此她毅然決然的放棄了原本固定收入的工作。目前的她是選擇到成衣批發商來批貨，並且會定期到國外來採買一些商品，除了服飾、鞋子之外還有飾品配件可以挑選，讓人可以在她的網拍上購齊從頭到腳的東西。

另外還有一名七年級生是選擇在網路上成立時尚水果館，這種行銷方式可能會讓人覺得很無法接受，因此她是親自到台灣各處的水果產地來批發水果，還會拍攝水果的種植過程，讓消費者雖然摸不到，卻能夠從網路上的照片感受到她的用心。而且她還發明了水果身分證和水果保證卡，包含著果農的姓名和其所用的肥料，若是消費者在食用水果之後有發生任何問題時，還可以利用保證卡來得到應有的補償。

第三章 研究方法與實作

目前我們有針對學校附近的商家來進行一些簡單性的訪談，如此一來可得知不同年級的人對於創業的方法及態度是否擁有不一樣的想法，且我們還將與一家「在襪紅」的手工果醬進行深度訪談，藉由此一機會可得知是如何會有這麼創意的想法來創業，還能做得有聲有色，且我們會陸續會與擁有輕型創業特質的店家進行訪談，讓我們更了解相同年級的人可能擁有相似或與其他人不一樣的特質。針對我們工讀期間所在的公司來觀察別人對創業的觀點及意願，最後在根據我們所得到的結果與理論來做印證。基本上本專題會作以下七點田野調查：

1. 明志店家訪談
2. 加盟展觀察
3. 整合店長職責
4. 創業家訪談
5. 訪問育成中心
6. 社會環境觀察（工讀期間）
7. 模擬創業

3.1 田野調查-明志店家訪談

由於我們是在研究輕型創業，為了要更進一步的深入瞭解「創業」的涵義，所以我們一開始並沒有在年齡上多做限制，於是我們一開始就從自己的生活周圍中著手並實地的去訪問調查，把這個管道當成我們蒐集資料的一種途徑，在這過程中可以知道從年長的到年輕人他們的創業模式都有些許的不一樣，其中我們發現有加盟、自行創業及直營連鎖，這些資料中可發現到這跟現在火紅的七年級生創業的方式是有差異化的。

3.1.1 丫頭蔥抓餅

採訪者：黃雅汝、萬婉棋

店家簡介：位於台北縣泰山鄉，非連鎖加盟店。

內容：

老闆娘從十八歲就開始出社會，原先曾經在美容院待過、還有賣過東山鴨頭，後來是因為老闆娘的姐姐懷孕了，需要有人幫忙顧店，所以才開始接觸了蔥抓餅這一塊的市場，技術也是由姐姐來教導的。後來姐姐生完孩子後，因為不想要看老闆的臉色，拿別人的薪水過生活，因此也決定要創一間賣蔥抓餅的店，一開始是開在泰林路上，不過由於生意越來越不好，而選擇了明志科技大學與輔仁大學附近的台麗街，生意也開始好轉。剛開店會遇到的困難就是不知道餅皮要煎多久，所以就會讓客人等很久，所以有些客人就會生氣或擺臉色，不過現在的她很上手了，有時客人不耐煩時她會表現的更不耐煩，因為她很歡迎真正願意來買東西的客人，所以其實不在意那些奧客。所需要的餅皮是自己去外面找廠商，再由他們將餅皮送到住家；而設備則是找專門製作器具的店來選購。平常的營業時間是從下午 4 點至凌晨 12 點，每天開店前要花半小時準備材料，休假是隔週休，或是有要出門時就會出去，比以前都來得自由。營業額每個月夏天約四至五萬；冬天則會多個一、兩成。目前在此已開業四年了。

3.1.2. 下營滷味

採訪者：黃雅汝、楊千慧、賴郁婷

店家簡介：位於明志路三段，靠近明志科技大學，屬於連鎖直營店

內容：

從工讀生口中得知，其實一開始老板是先在菜市場賣滷味，是後來生意變得比較好才有了小攤販跟連鎖。而如果想要開設下營滷味，是老板幫忙找開設的地點，而員工是直接被指派去那個地點工作，而如果想要在離家近的店工作，就要先看那家店有沒有缺人，因為基本上一家店會有 3 個人在輪班(一個人月

休四天)，所以要看那家店有沒有人突然離職不做，才有可能可以在離家近的地方工作。而下營滷味的設備及貨源都是由公司所提供的，且如果想要在下營滷味工作，必須先職前訓練一個月，而在這一個月內會有一位師父負責指導，等到一個月後才可以出師。而要做下營滷味必須忍耐性要高，因為在訓練時還有師父可以幫忙但等到自己一個人就比較會忙不過來，且如果天氣不好就會比較辛苦，因為一天要站八個半小時。在明志路上的這間滷味已開業三年了(營業時間為下午四點到凌晨十二點半)，且因為鄰近明志科技大學，所以客人是以學生較多，其次是介於二十五歲到三十五歲的民眾。而另外也得知上營滷味其實也等於下營滷味，只是名字不同而已。

3.1.3 吉米法式冰火烤布蕾

採訪者：黃雅汝、楊千慧、萬婉棋、賴郁婷

店家簡介：位於台麗街上

內容：

老闆娘起初是受聘於服飾店的店員，然而她覺得上班較無彈性時間，於是他就去收集一些加盟的資料，因為這樣可以不用擔心沒有技術而無法自行創業，進而加入這個行列。她說她會看中這裡是因為這裡附近有學校並請總店幫忙勘查過，後來就在這裡開店了。創業的初期，總部會統一幫忙進行受訓，她說受訓沒有一個固定的期限，是看個人的能力及學習動作，最快的也有一個禮拜就學會的，如果通過考核就可出來創店。他們貨源都是跟總部訂購並由總部統一送貨，工作的餐車台也是由總部提供。她說開店前只需要三十分鐘的準備時間，創業初期也是會遇到很多困難，沒有什麼特別的方法，就是慢慢克服。

3.1.4 鮮緹早餐店

採訪者：黃雅汝、楊千慧、萬婉棋、賴郁婷

店家簡介：位於工專路明志科技大學旁邊，非連鎖加盟早餐店。

內容：

原先老闆娘在銀行上班，由於個性上較喜歡做自己喜歡的事情，本來住再內湖覺得泰山有工廠有學校或許有商機，於是和老闆一起到明志科技大學附近做評估，當初附近只有一家美而美，那時候老闆娘計算過一小時有 100 個客人，跟他平分客人利潤應該還是不錯。他們就決定將店面開在學校附近，至今已 4 年半了，陸陸續續附近的商圈才開始慢慢擴展。鮮緹的營業時間是 5:30~12:00AM，前置時間為 30 分鐘，有些事情必須前一天準備好。環境的變化，沒想到工廠會遷走，明志學校提供早餐，他們當初沒有想到的問題。不採取加盟的因素：可以有較多的選擇，可以選擇品質較好，價格較便宜的廠商，如果路上看到有廠商的電話就會抄下來做參考，但是也比較辛苦。工作人員只有夫妻兩個人，偶爾媽媽會去幫忙。老板負責鐵板的部份，飲料還有包裝與點餐結帳都由老板娘負責，為了可以方便顧茶所以才由老闆負責鐵板部份。房租、押金、整理籌備的錢一開始花了 30 萬，利潤是成本的 4 成 5，房租的部份 22,000/月，老闆娘最感觸的是，雖然我們沒有改變理想，但是環境是會改變的，不過我們沒有後悔過。

3.1.5 大牛庭園音樂餐廳

採訪者：黃雅汝、楊千慧、萬婉棋、賴郁婷

店家簡介：位於台麗街上(燦坤對面)

內容：

當初是頂下城市花園並重新裝潢，全店採用 LED 燈，並且在什麼樣的場合打什麼樣顏色的燈，內部重新裝潢過後加上整體設計花了三千多萬元。這間店是由很多投資人一起集資所創立的，但是他們只有一位投資人在餐廳內上班，主要掌管財務、訂貨、整體動線、及人員配置都是由她一手包辦。

老闆娘說一開始會想開這間店的原因是，因為她在一次機會下帶朋友到泰山附近吃飯但是卻發現了泰山這裡沒有賣咖啡簡餐這類型的店，加上她的興趣就是

想要開設一間類似這樣的店，剛好她的朋友想開店又遇到城市花園在頂讓，他們就將它頂讓了下來並開始開店。起初她創業是個興趣，但是日子久了她發現這變成了一種責任，因為她必須要養員工，漸漸變成一種壓力。

他們的客層以平日來說有商務的，晚上及假日有家庭、情侶在較特殊的日子裡會承辦中、西式的結婚喜宴，樓上加樓下共有 250 個座位左右，整體來說算是一間平價的餐廳。他們的食材都跟廠商聯絡好並會送至店裡，至於員工她認為自信最重要，並且沒有適用期，都是直接上線服務客人，都會站在員工的角度幫他們設想。

3.1.6 萬家村乾麵店

採訪者：萬婉棋

店家簡介：位於苗栗市，非連鎖加盟小吃店。

內容：

萬家村乾麵店是從我小三的時候由父母親開的，店裡從最開始的打地基、裝潢都是父親自己蓋的，連很有特色的竹子佈置也是父母親到鄉下的老家山上砍的，在自己送到家裡，至於店裡所賣的東西則是由父親的結拜兄弟(一位大廚)所傳授的，設備是到一家在頭份，名為天九廚具的店裡所選購，碗盤是在賣場裡面挑選花色較特別的瓷碗。當初想開這間店的原因是因為，原本是有和人合夥開設一間簡餐店，店裡的裝潢、佈置及廚房的餐點也是家裡面四個人一起用的，而父親的朋友與其妻子則是負責出錢及站櫃，但由於理念不合，因此才決定不要繼續下去，也因為有這次的經驗，於是父母親才想著是否要開一家屬於自己的店，因此耗費了幾個月的精神與時間來學習並建造了這間特別的小吃店。營業的時間是從早上 10 點半到晚上 8 點(下午 2 點至 4 點半休息)，不過在早上 7 點左右父親就會去市場買餛飩皮、菜及大骨…等所需材料。主要的客群中午則是上班族及老師和一些家庭主婦，傍晚至晚上較多家庭及下課、下班的人。員工就是只有父母親，等到我和妹妹下課後就要來幫忙家裡的生意。營業額

已不記得了，不過從苗栗假面藝術節之後，生意就上軌道，也有固定的熟客。

3.1.7 陳家餛飩麵

採訪者：黃雅汝

店家簡介：位於台北縣蘆州

內容：

其實老板娘之前就是這一家麵店的員工，後來接手這家店。當初老板娘接手這家店，是想讓自己賺錢，而一開始真的生意都還不錯，但卻因為學校開始有了營養午餐的制度導致麵店生意有點不好，不過還是有忠實顧客常常到麵店光顧。而一開始老板娘接手這家麵店時，還有些疑慮，因為怕接手之後都沒有客人上門光顧，還好開店後生意不錯只是因為某些因素才有點不好。而在店內，老板是負責端麵、洗碗、煮牛肉湯及咖哩；老板娘則是負責煮麵及買菜，而老板娘說在她開店前認為可以賺很多錢但實際上並非如此，因為還有很多外來因素沒考慮到所以有點辛苦。而陳家餛飩麵的營業時間為上午的十一點至晚上的八點；而每天開店前的準備是上午的八點到十一點，設備來源是之前的老板留下的；貨源則是與廠商接洽。

3.1.8 富士山水果店

採訪者：楊千慧

店家簡介：位於雲林縣虎尾鎮，非連鎖加盟水果店。

內容：

店面是爸媽向朋友頂來做的，本來就有賣水果的經驗，想要有間店面，剛好朋友的店要頂讓，就花了 10 萬元押金，30 萬左右頂讓金接下來做，原本鎮上只有兩家店面式水果店，陸陸續續開了三四家，平常爸爸到彰化果菜市場補貨，媽媽顧店，由於工作時間很長兩個人輪流休息，起初生意還算不錯的時候，有請一位工讀生，經濟不景氣後就只有爸媽兩人在顧店，水果是一種腐質性

的東西，常常造成許多損失。通常有些進口水果比較高單價，或較不熱門的特定商品，如果顧客要訂購通常都會事先預訂，店裡也有宅配的據點，顧客要送禮也可以很方便的從店裡寄貨給朋友。顧客群通常是附近的婦人，跟學校合作外送飯後水果，也長期幫廟宇外送拜拜需要的供果，通常都是客人自己上門，不過還是要跟顧客培養好感情，讓他們成為老顧客。

3.2 田野調查-店長職責調查

所謂「店長」顧名思義就是一家店的領導人，他必須要將店裡的事務都清楚掌握住避免它有失控制，所以我們認為當一個想要創業的人可以先瞭解店長所需做的事務來增加自己的知識，因為當自己創業時，這些步驟都是需要做到的，我們可以從這裡開始先瞭解初步需要學習的事務。因為我們的資源有限，所以我們善用身邊的資源來蒐集這些資料，恰巧我們的門市服務課程需要每組組員去採訪每一間不同的商店並制作詳細簡報，於是我們也透過每組同學並一一訪問每間店長相關職務內容，並做整理統合。

海頓咖啡館
位在中壢屬於非加盟體系的咖啡館
店長負責店面設計，開店地點評估，進貨找廠商，訓練人員，建立顧客關係，做料理，整體營運，財務管理。

傑克豆豆
位於逢甲，屬於連鎖店
店長負責租店面、買機具、配送車及聘師傅的開銷，生產產品及配送能力，基礎電腦處理(銷售日報表、生產日報表、訂貨單、操作手冊)，分店用傳真或 e-mail 回報、叫貨，店面 Logo、包裝盒、海報，盤點金錢，結算。

林口文化肯德基

位於林口文化一路屬於直營加盟餐飲

經理負責排班，掌控物料，盤點金錢，人員訓練，服務員與訓練員會的工作能力也都要具備。

富士山水果店

位於雲林，非連鎖體系的水果店

老闆負責進貨，財務管理，整體營運，建立顧客關係。

123 複合式簡餐店

位於雲林，非連鎖餐飲

老闆負責進貨，人力管理，成本控管，優惠活動設計，整體營運。

OK 便利商店

位於新竹湖口，屬於連鎖店

店長要檢查報廢、看簽到簿、點倉、補貨、用電腦進貨，要做前一天的營業額報表傳回總公司、排班、將店內的錢匯到公司的帳戶裡。

綠精靈

位於台北西門町，屬於連鎖店

店長要負責排班、進貨、結帳，有時還要站櫃台、包裝糖果花束。

鮮天下

位於泰山，屬於連鎖店

老闆要負責人員的排班，還要依據總部的活動來辦行銷。

鮮緹早餐店

位於泰山，非連鎖餐飲

老闆負責煎台的一切作業，會幫忙聽客人是點什麼東西；老闆娘則是負責飲料及烤麵包、送餐點等，另外還要負責訂貨。

陶然亭

位於南京東路與復興北路的交界處，非連鎖餐飲

店長負責對外發表與決策、分配人事。

屈臣氏

位於中壢，屬於連鎖店

店長負責排班，而早上負責進貨，進貨完要負責建檔；下午時會拿早上
的錢去存，隔天再拿昨天晚上的錢去存；如果當天有人有事沒來(包含颱風天)
，店長就負責代班；每月回總公司開會與進修；期末盤點時，如果其他店人
手不夠就會前去支援。

7-11

位於桃園成皇店，屬於連鎖的便利商店

店長負責排班、單品管理、訂貨管理、顧客滿意、盤損控制、日別存庫
表、有效協助新進人員、商品形象巡禮。

漢堡王
位於台北，屬於連鎖的餐飲店
店長負責排班、排清潔員、員工訓練。

Mister Donut
位於台北車站內 2 樓，屬於連鎖的餐飲店
店長負責排班、工讀生及員工作的是都要會，只有不需站櫃檯。

CO CO
位於台北，屬於連鎖的飲料店
店長負責人事協調、任務指派、進貨、訂貨、大大小小的事都管(外聘的，並非老闆)。

新東陽
位於桃園台茂
店長負責排班、有新的機器設備出現時由店長至總店先學然後再回來教店員使用、店內任何事情都需要清楚。

小結：

統整 16 家加盟連鎖與非加盟的店家，發現每家店的店長或是老闆要做得事情最主要是讓整家的店營運可以順利進行，其中的差別在於店長的決定權沒有老闆大，還要看門市是屬於什麼樣的體系，他們的工作不外乎是進貨、排班、存貨盤點及掌握人力上的安排、財務管理、建立顧客關係，讓店家的業績可以蒸蒸日上。

3.3.1 田野調查 加盟展觀察

創業資金	加盟金、保證金、設備、五金、招牌、裝潢、店租
教育訓練	開店及閉店作業、吧檯及廚房作業、原物料控管及品質控制、顧客關係及促銷管理、經營成本控制、表單及數字管理、機器設備維護。
加盟總部 與 服務項目	<ol style="list-style-type: none"> 1. 立地條件評估及商圈調查建議 2. 專業店舖設計及設備需求規劃 3. 完整的教育訓練課程及店舖經營管理輔導 4. 店舖整合行銷及開幕促銷規劃 5. 加盟總部統一供應原物料資源 6. 提供技術產品研發新資訊
開幕駐店輔導	專業店長進駐輔導
行銷規劃、 促銷活動	開幕促銷及年度販促活動規劃
營運輔導	定期巡視店面協助經營管理

3.3.2 便利超商副理學員手冊

每家便利超商都會有門市的店長，要讓每一間超商必須要透過標準化，才能夠讓每個門市提供的服務品質一致，不會一桿子打翻整艘船，此刻店長扮演者重要的角色，必須負責整個營運上的管理，七年級生創業是很初步的事情，創業需要學習以及會遇到的問題很多，雖然七年級的輕型創業不是加盟的模式，但是可以抱著晚輩向前輩學習的心態，學習他們是如何管理店面，而連鎖便利超商在台灣高密度的據點，幾乎轉個彎就能看見，以它來當前車之鑑，是在適合不過的選擇。可以學習他們的管理模式，選擇其中適合的方法運用在創業上，可以排除摸索的時間快速且有效的管理整個營運。便利超商的店長是受過

專業的規劃流程訓練過後培訓出來的。他們所學習的地方可以分為門市形象、商品、顧客、人力資源三方面：

1. 單品管理：

主要了解哪些是顧客想要，哪些為顧客不想要的商品，利用 80/20 法則的原理，用 20%高受歡迎商品，創造 80%的利潤。其中分為 4 個步驟：1. 現況分析：從門市的現況，找出影響營運的問題所在。2. 推論假設：針對找出的問題，設立解決方案且預估其結果。3. 付諸執行：安排合適的人力，執行解決方案。4. 確認效益：根據數據的呈現，確認問題是否得到改善的空間。

2. 訂貨管理：

主要考慮因素分為三大類：1. 商圈：主要商圈的客層。2. 商品情報：以主力商品為原則。3. POS 系統。掌握好訂購多少的商品，使存貨不會過多，避免造成成本過高抑是產生過期的情況發生，訂貨技巧就非常的重要。

1. 伴隨廣告促銷，依主打商品為主。
2. 天氣變化冷熱商品的替換。
3. 商品的季節性，不同季節有不同的材料，例如：草莓季、芒果季的不同。
4. POS 系統提供的情報。
5. 商品生命週期。
6. 地區居民的活動。

3. 顧客滿意：

顧客是眾行業最重要的角色，客戶就是店家的衣食父母，如何建立好顧客關係及創造新客源，要了解顧客的需求以及想法，就像麥當勞販賣的是歡樂、便利超商提供的則是方便，秉持「無論如何顧客永遠是對的」的原則，對待每一位客人，面對顧客的抱怨如何處理…等等。

4. 盤損控制：

1. 目的：依存貨管理瞭解營運狀況

2. 盤損：帳面存貨 < 實際存貨

盤營：帳面存貨 > 實際存貨

3. 盤損率：盤損金額 / 期間營業額

5. 日別存庫：以日為單位，彙整運算門市庫存的報表。
6. 人員管理：有效的管理員工，帶動整家店的氣氛，了解員工的狀況。
7. 門市形象：維持店家形象，讓門市有自己店家的個性，可以吸引客人的注意，也讓顧客在消費時，較不容易產生負面印象，顧客回店率也會提升。保持形象須要注意到，商品豐富不可以有常常缺貨的情形，衛生保證、品質優良以及親切服務。主要分為內外兩部份：
 1. 內：倉庫、帳冊管理、POP 張貼
 2. 外：政府法令，門市、櫃檯區、報架、賣場等環境。

第四章 個案分析

本研究針對輕型創業的特質，找了三家不同特質的七年級創業店家，計畫進行訪問，針對我們的研究動機做研究，分別為「在襪紅」、「奕利的店」、「PAINT 人集團」，他們有共同網路創業、創意產品的特色。

在先前時我們已經與「在襪紅」聯絡，也訂於八月七日時要去新店訪問他們的，不過由於受颱風影響，因此決定將訪談的時間延後，因此訂於九月初時會繼續完成應該完成的工作。而「奕利的店」創業者林奕利目前人很忙不在嘉義，還無法與她有進一步的聯繫，所以在今年年底前會持續的請教她是否有空接受我們的訪問。

除了在這學期有進度之外，我們在工讀的期間當中仍然會觀察生活中其他的人事物，在台塑大樓工讀時會先把自己的工作完成，接著在較有閒暇之餘可以與其他前輩、主管們詢問一些對於創業的看法，在以「不造成他人困擾」為前提的問題，只是為了尋求是否不同的年級，對於「創業」的想法與真正實行的態度會有何不同，還是有可能是因為金錢與經驗的差異是造成「創業」的催化劑？我們要做的事是為了能夠從生活中學習他人的經驗，而不是只有單純地靠著書上所教導的學習，每個人都可以是自己的老師，關鍵只是在於我們願不願意、有沒有那份心去請教、察覺出他人的特質。當然在觀察他人前必須要先

了解自己的需求是什麼，當發現大多數人可能都有相同的情況發生時，也許那就是我們要朝向的目標，例如：因為很多人在切洋蔥時都會不知道的流下淚，因此 IKEA 就設計出一種專門用來切洋蔥的用具，這種設計就是在發現了需求之後而產生創意，進而研究出的產品。從上述的例子就能知道，若是能夠比他人先發現要改善的需求，才會有更高的成功機會。

最後若是有契機的話我們還會試著網路拍賣，藉由大三工讀的觀察結果之後，可以在大四時學習如何利用網拍來賺錢，但我們並不是以獲利為首要目標，關於此模擬創業主要的原因是在於，七年級生對於網路應該是很熟悉的，若是能夠在大學畢業前對於網拍需注意的事項有了解，有助於畢業後操作網拍的速度，也不會花更多的時間和心力來研究。我們去訪問店家之前，做了資料蒐集以及擬定問題如下：

1. 在創業前，你有想要用什麼樣子的模式來經營?(例如：網路、實體店面)
2. 有什麼技能是你為了創業而另外去學習的?
3. 創業前你的想法與創業後實際情況有哪些差別?
4. 創業過程中你遇到哪些困難並且如何解決?
5. 在創業過程中你是如何籌備?
6. 如果貨品有意外情況時你是如何解決?(例如水果價格上漲或颱風天?)
7. 大家的工作是怎麼分配的?(例如網路，財務，研發新口味，推銷等方面)
8. 在你的工作形式和工作地方的佈置有做過調整的地方嗎?
9. 你是怎麼收集各方面有關創業的情報跟資訊?
10. 你們的顧客層有哪些，並且如何做顧客關係管理?
11. 在創業過程中你有接受別人的協助嗎?
12. 支持你創業的動力是什麼?
13. 給未來要創業的人一句話?

訪談前對店家的深入瞭解：

一、奕利的店

簡介：

創辦人是一位名叫林奕利的七年級生女生，一開始林奕利是在中央研究院任職臨床心理方面的工作，而因為一次因緣際會下，有了出國深造的機會但卻因氣候的不適應而回國，因此有了創業的念頭。而她創業的出發點是想讓自己成年後能夠自己自足，所以她利用網路商店(254 元)來開始她創業的第一步，當時因為網站沒有做安全維護，所以林奕利先後遇到了 4 位駭客，而其中一位駭客主動打電話給她，說她的網頁太容易被人侵入了，沒想到林奕利卻對駭客說：「那你要不要幫我維修網站。」沒想到因為這一句，那位駭客就一口答應了，之後他們變成了好友。她所販賣的商品都很特別，像是咖啡香腸、杏仁香腸或是香橙咖啡，因為產品與眾不同，所以利用產品的差異來開拓自己的市場。

而林奕利在 2003 年成立了崧洧企業有限公司，而這個名字的來源是因為林奕利喜愛大自然所得到的靈感，『崧』是代表山很高大、雄壯；『洧』是代表水很深廣、湍急。而這間公司的標語為『享受食物，健康生活』，因為她相信只有對食物真材實料的堅持，才能做出對人體有益的食物。林奕利從小在單親家庭長大，因此她很了解單親家庭可能會遭遇的困難，所以她構想要廣設加盟店，並以單親家庭為主要的加盟對象。林奕利想靠自己的力量將裝滿愛心的種心一顆顆發送出去。

二、Paint 人集團

簡介：

創辦者是大金和小金(king 和 staney)，而 Paint 人集團這個名字的來源是這兄弟在唸書時，一直很想用一個畫人物的網站，而取名也愛偏好 XX 王，但他們覺得還沒有什麼知名度，如果取個 XX 王的話可能會太囂張，所以名字就一直空著，而某天大金接到了一通電話，說他中獎了，而大金心想又是騙人集團，這時小金想到的卻是騙=paint，於是 Paint 人集團就這麼誕生了。而他們的商

標為『iPaint』，因為 Paint 人集團就是愛 Paint(iPaint)人，從此開始打造他們的世界。

而 Paint 人集團希望用『創意的設計，打動你我的心』，所以他們想藉由這個個性化商品設計品牌，希望提供個人化及與眾不同的設計高品質。在 Paint 人集團裡，共有 22 位設計師可以為顧客服務，且每個人的畫風都不相同，所以可以依每人想要的找尋自己認為最適合自己畫風的設計師來設計。

三、在穠紅

簡介：

在穠紅是顧瑋在台大畢業後，覺得對果醬有興趣所創立的，它是台大動物系、分子醫學研究所的女生，她沒有什麼太多的工作經驗，它用二十萬打造她的夢想，他開始蒐集水果的資料，也請到在法國學藝的廚師當顧問，初期製作了六個月果醬頻頻失敗，之後那位在法國學藝的朋友帶她到法國取經，拜訪了甜點店的女廚 CF，她堅持水果要直接向農民收購避免中盤的剝削，也可以帶給農民較大的福利，也堅持他們的果醬不添加防腐劑的原則，讓果醬的品質可以做到最好，顧瑋和朋友一起負責製作、包裝、封罐、會計、業務的工作，另外包裝設計由朋友傅云負責，他的創業動機不是為了賺錢，他想做更多的事情。他們目標希望可以每月生產 2000 罐果醬，達到損益兩平，有 5% 的獲利，接下來準備增資 300 萬元，一開始顧瑋是在自家研發果醬，直到現在的規模已經有了一家中央廚房，目前的月營業額是 30 到 60 萬，他想到他們的產品跟農業有相關性，於是找了楊儒門的 248 農學市集作為通路，另外他們的通路還有誠品未知、PEKOE 雜貨舖、HOLA 和樂家具館、誠品福山農莊分別為敦南店與信義店、天和鮮物、PEGCOFFEE 配個咖啡、湛盧咖啡。不僅如此他們也拿過中華民國消費者協會 2009/2010 年國家優良商品金牌獎。他們的產品不僅是單純塗麵包的果醬，還可以烹飪與泡茶…等等。

第五章 社會觀察與模擬創業

在專題期間有一段時間我們必須去工讀實習，我們利用這個難得的機會，觀察我們自身的需求，也在工讀的環境中觀察別人的需求，還有別人對創業的看法，也看每個人是如何職守自己的工作崗位，由於我們是女生，現在女性也意識抬頭，我們也可以利用這段期間，注意七年級女生的環境因素並研究女性創業的優劣勢。

第六章 結果、討論、研究結論

將研究後所得到的結果，與老師進行討論、再將我們分析與想法發表給大家知道。

第七章 文獻來源

謝宛蓉 (2005) , 「輕型創業潮」來襲! , E 天下雜誌, 2005 年 10 月, 頁 80-88。

Tax 部落格,

<http://gugu1975.blogspot.com/2007/02/1.html>

網事通 (2009 年) ,

<http://ton.net/>

全國法規資料,

<http://law.moj.gov.tw/Scripts/Query4A.asp?FullDoc=all&Fcode=J0080004>

加盟連鎖資訊網,

<http://www.opens.com.tw/cm/index4.htm>

財政部稅務入口網,

<http://www.etax.nat.gov.tw/wSite/ct?xItem=20899&ctNode=11173>

財政部台北市國稅局 (2008) ,

http://www.ntat.gov.tw/county/ntat_ch/tax-3_1_list.jsp

行政院農業委員會農糧署,

http://www.afa.gov.tw/Policy_Index.asp?CatID=2

賴杉桂 (2008) , 中小企業創新育成中心,

<http://incubator.moeasmea.gov.tw/0500.php>

行政院勞工委員會勞工保險局全球資訊網 (2009) ,

<http://www.bli.gov.tw/sub.aspx?a=Tv8fQyWbj60%3d>

行政院青年輔導委員會 (2009) , 女性創業資訊網「飛雁專案」,

http://womenbusiness.nyc.gov.tw/fly_plan.php

TWBC 婦女創業資訊聯網, 行政院勞工委員會 (2008) ,

http://www.twbc.com/Page_Show.asp?Page_ID=933

禾達工商稅務會計記帳士事務所 (2007) 。2007年6月11日，

[http://tw.myblog.yahoo.com/jw!7APv_ciRABY1s8uUOKGcTQ--
/article?mid=3#](http://tw.myblog.yahoo.com/jw!7APv_ciRABY1s8uUOKGcTQ--/article?mid=3#)

傑鼎記帳及報稅代理業務人事務所 (2009) 。2009年6月10日，

[http://tw.myblog.yahoo.com/bestjaydin/article?mid=626&prev=1
&next=583](http://tw.myblog.yahoo.com/bestjaydin/article?mid=626&prev=1&next=583)

黃至堯、邱文仁 (2009) ，「104 職場進化論」。取自：

http://www.104.com.tw/noble/noble_no440.htm

104 創業網 (2009) ，『二心一力「貼心、耐心、親和力」是女性創業的最大優勢』。取自：

<http://www.104.com.tw/cfdocs/2000/pressroom/104news980304.htm>

104 創業網 (2009) ，「政府補助 5 萬元加盟金」。取自：

<http://www.104.com.tw/cfdocs/2000/pressroom/104news980210.htm>

104 創業網 (2009) ，「女人來當家 七成女性有創業意願」。取自：

<http://www.104.com.tw/cfdocs/2000/pressroom/104news960424.htm>

104 創業網 (2009) ，「超過八成上班族有創業意願」。取自：

<http://www.104.com.tw/cfdocs/2000/pressroom/104news980206.htm>

張聰秋、阮怡瑜、陳建志 (2009) ，「唱驪歌也比證照 畢業新風潮」，自由時報，2009年6月14日。取自：

<http://n.yam.com/tlt/garden/200906/20090614141977.html>

高永謀 (2009) ，「7 年級靠比賽挺進大公司」，理財周刊，2009年8月18日。取自：

<http://tw.news.yahoo.com/marticle/url/d/a/090722/31/1njm5.html?type=new&pg=1>