

Chapter2 價值創造企業

組員：資管二乙 49790904 林詩珊 會資一乙 498A0042 陳郁璿 會資一乙 498A0079 邱品潔

問題一：請討論事業模式創新是一種偶然的結果，或是管理上的成就？

Ans：兩者皆有可能。

偶然的結果可能是企業長期的經營而一點一滴自己累積而成的創新(經營一段時間後無意間發現)。

而管理上的成就，可能是企業累積眾多的經驗、改善自己參考別人想出來後加入原有的事業模式，造成事業模式創新(有計畫性的加入原有的事業模式)。

問題二：台積電有可能提高晶圓代工價格，而客戶數也增加嗎？

Ans：有。

因為台積電的 IC 設計商品與晶圓代工的安全、穩定、高品質，已經獲得大家的肯定，所以即使提高價格也能不嚇跑原有的客戶，甚至用提高價格所得之利潤創造一系列的活動來吸新客戶，使客戶數增加。

問題三：請嘗試描繪星巴克的事業模式。

1. 內容：

星巴克擁有超過 30 種綜合與單品的咖啡豆、手工製作的濃縮混合飲品、TAZO 茶、一系列的罐裝星冰樂飲品、一系列專屬的星巴克咖啡機器設備、咖啡豆沖泡機與磨豆機、新鮮烘烤的糕點、一系列的冰淇淋、一系列的巧克力、三明治、沙拉、咖啡馬克杯與用品、音樂唱片和各類型禮品。星巴克用心選購及烘培出優質的咖啡豆，並甄選本地的優秀人才培訓為員工，以高品質的咖啡與服務及優質的用餐環境擄獲消費者的心。

2. 參與者：

>咖啡農>選購優質咖啡豆的過程，星巴克不忘記辛苦的咖啡農及環境保護，在 2004 年開始與 United States Agency for International (USAID) 和 Conservation International (CI) 成為合作夥伴，並創造出 Conservation Coffee Alliance (保護咖啡聯盟)。此聯盟的成立目的是期計畫協助推廣咖啡產業中對環境保護具有敏感度、責任感與經濟貢獻的私營事業體，以改善小規模咖啡農莊的生活與營運狀況。

>員工>在挑選員工時，星巴克重視的是人的本質。提供完善的工作環境，創造相互尊重、相互信任的工作氛圍。不僅得到的是一份有競爭力的薪水，甚至他可以學到很多有關咖啡的知識，有關做人的知識。不僅在星巴克可以用到，離開星巴克也會終生受用。星巴克要求每一個店員在 80 個工作小時內，學習完成核心訓練一。包括：基本的和更精細的咖啡知識。例如：關於咖啡豆、咖啡種類、添加物、生長地區、烘焙、配送、包裝等方面的詳細知識。經過核心訓練一，他具備了在店內各個工作崗位初步為顧客服務的理論和技巧。兩個月內還要完成核心二的訓練，在核心一的基礎上，在深度和廣度上有一個更大的提升。例如：商品銷售技巧和店內設備維護保養技巧等。

>消費者>星巴克公司非常注重顧客的需求，堅持以最好的品質煮出最好的咖啡，使顧客願意一再光臨並且以口耳相傳的方式建立起自家的品牌形象而不是藉由廣告的方式讓大家認識星巴克，藉由上述的原因而使星巴克成為當今全球精品咖啡領導品牌。

3. 價值活動：

星巴克著重在人文特質與品質堅持，強調尊重顧客與員工，並堅持採購全球最好的咖啡豆烘焙製作，提供消費者最佳的咖啡產品與最舒適的消費場所，備受國際學者專家推崇，譽為「咖啡王國傳奇」。