

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

主題餐廳消費者滿意度之研究－以 Cinderella 鐵板甜點為例

作者：

俞莉庭。私立三信家商。觀光科三年十六組

蔡芊聆。私立三信家商。觀光科三年十六組

鄭欣佩。私立三信家商。觀光科三年十六組

指導老師：

陳志緯 老師

## 壹●前言

### 一、研究動機

根據報導臺灣的家庭收入及花費並沒有顯著的成長，但在餐飲業的營收確有所增長，表示台灣消費者願意將花費投入在餐廳的消費上 (MBA 智庫百科)。

經濟的提升使得臺灣的飲食型態不斷改變，民眾成為外食人口以及對食衣住行的品質要求也更高，而以往的中、西式餐廳，逐漸不能滿足消費者求新求變的慾望，然而餐廳競爭進入白熱化階段，要在競爭中求生存，必須強調服務品質、價格差異化、裝潢與氣氛外，更有些餐廳發展出別具風格的餐廳主題。像是便所餐廳、女僕餐廳、海底餐廳…等等，都有一個特色主題吸引對此有興趣的顧客，鑑於此本組想研究顧客對主題餐廳的滿意度，以及是否會想再度消費的意願。

### 二、研究目的

基於研究動機本研究目的如下：

- 1、瞭解主題餐廳的消費者滿意度。
- 2、探討主題餐點吸引消費者的程度。

### 三、研究方法

- 1、實地訪查法：於 2014 年 10 月 21 日下午 2 點到 4 點實地拍攝照片、訪問店家。
- 2、問卷調查法：於 2014 年 10 月 29 日下午 1 點到 3 點在現場採隨機抽樣方法發放問卷，共計 100 份。

### 四、研究流程



圖一研究流程圖

## 貳●正文

### 一、主題餐廳的定義與內涵

#### 1、餐廳之起源：

餐廳英文為 Restaurant，起源於 1765 年，衍生自法文 Restaurer，意思為“使復元”，即餐廳中吃、喝、休息使恢復體力之意（吳美香，2001）。

#### 2、主題餐廳的定義：

所謂的主題餐廳是透過結合某項專門的元素(食材、人物、故事、運動、話題)讓餐廳可以具有主題性，吸引某些特定顧客前來消費。(蔣孟霏、謝育芬、彭鈺齡、蔡佳芳、王怡文，2012)。

### 二、Cinderella 鐵板甜點餐廳裝潢與餐點介紹

表一 Cinderella 鐵板甜點餐廳的餐廳裝潢表

餐廳裝潢		
		

資料來源：研究者自行拍攝

這家餐廳的裝潢以迪士尼裡的灰姑娘 Cinderella 和鐵板甜點為主題，一走進去就看到南瓜馬車，櫃檯的黑板上寫著主廚推薦的最熱門餐點，旁邊還有手工繪製的 Cinderella 圖案；走上 2 樓的樓梯，有一大面展示牆，上面放有美女與野獸、阿拉丁神話的陶瓷娃娃、還有灰姑娘的玻璃鞋，完全充滿迪士尼的風格，也是小孩子會有興趣的主題，很適合家長帶小孩子一起去吃。

表二 Cinderella 鐵板甜點餐廳的特色餐點表

特色餐點		
		

資料來源：研究者自行拍攝

本店的餐點以鐵板甜點為主，像是 Haagen-Dazs 法式香煎布丁燒、可可芭娜娜鬆餅等等，全部採用 Haagen-Dazs 的冰淇淋，還有開放式廚房可以讓我們看到主廚製作甜點的過程，其他還有像是義大利麵、義式焗烤燉飯可供選擇，加 100 元就可升級套餐並附贈每日例湯、主廚沙拉跟 60 元飲品，飲料則有喵掌拿鐵，在拿鐵咖啡上用棉花糖作成的貓掌圖案，而且現在還推出點 2 份餐就送 Haagen-Dazs 可可漂浮聖代的優惠，可以吸引更多愛好甜食的顧客前來品嚐。

### 三、Cinderella 鐵板甜點餐廳簡介：

原本開在文忠路的 Cinderella 仙杜瑞拉鐵板甜點主題餐廳，現在已經改遷至美術館路，並於 2014.5.20 開始正式營業，現在除了原本的鐵板甜點外，還有新推出很多款義大利麵和焗烤飯，增添更多鹹食的選擇，也為了提供顧客更好的用餐環境，增加了 2 倍的座位。

### 四、台灣其他地區的主題餐廳

表三以臺灣區域分為北、中、南及東部有特色的主題餐廳加以整理，外島因主題餐廳極少故不加以介紹。

表三 台灣的主題餐廳

台灣主題餐廳	
北部	貓咪先生的朋友、Aqua Kiss 水吻 2 Surfer 店、Alice Is Coming-來自愛麗絲、in% HAIR&CAFÉ
中部	鐵皮駝機器人餐廳、紙箱王主題餐廳、 Mr.M 米契爾先生主題餐廳、台中聖彼得堡親子餐廳
南部	Picturesque 塗鴉空間書店、BarenBiergelden 熊吧、高雄大野狼的秘密餐桌、高雄棒球主題餐廳
東部	台東那魯灣餐廳、宜蘭四圍堡車站、宜蘭羅東美式復古餐廳、花蓮邊城古代日式餐廳

資料來源：研究者自行整理

台灣的主題餐廳大多受卡通人物所影響，所以都以卡通人物為主題，例如：Alice Is Coming-來自愛麗絲、鐵皮駝機器人餐廳等，都是利用卡通人物來吸引消費者。

#### 五、外國的主題餐廳

本段以世界各國有特色的主題餐廳加以整理。

表四 外國的主題餐廳表

外國主題餐廳		
亞洲	日本	日本戰國武勇傳餐廳－武將包廂居酒屋、日本 NINJA AKASAKA－忍者 BAR、日本海賊船餐廳、Robot Restaurant 五光十色機器人餐廳、愛麗絲夢幻餐廳。
	韓國	韓國查理布朗咖啡（Charlie Brown Cafe）、韓國 Hello Kitty Café、韓國站著吃韓牛、韓國礦場主題餐廳。
	香港	香港 Hello Kitty 主題餐廳、香港查理布朗、香港蝙蝠俠餐廳、香港足球小將餐廳、FIAT 主題餐廳。
	泰國	泰國人妖餐廳、-5 度冰酒吧、Cabbages & Condoms Restaurant 保險套餐廳。
	中國	監獄主題餐廳、汽車主題餐廳、便所主題餐廳、超級瑪莉主題餐廳、聖鬥士主題餐廳、中國宮廷主題餐廳。
	美洲	美國 ExchangeBarandGrill 匯率餐廳、美國福布斯島餐廳、美國洞穴餐廳。
	大洋洲	澳洲吸血鬼餐廳、澳洲女巫餐廳、澳洲泰坦尼克號餐廳。

資料來源：研究者自行整理

外國主題餐廳各式各樣，餐點豐富又多樣化；像是日本以他們的傳統文化開設許多有關武士精神的主題餐廳、韓國則是以韓牛為主題，中國則以宮廷為主題凸顯他們的歷史文化。

#### 六、Cinderella 鐵板甜點餐廳行銷 4P 分析

以下就 Cinderella 鐵板甜點餐廳行銷 4P，分別以產品 Product、價格 Price、通路 Place、促銷 Promotion 來分析。

表五 Cinderella 鐵板甜點餐廳行銷 4P 分析表

項目	優、缺、建議	內容
產品 Product	優	鐵板甜點在台灣比較少見，可吸引許多喜歡嘗鮮的顧客。
	缺	鬆餅類的話，巧克力醬和

		冰淇淋兩個都是甜的吃久會太膩。
	建議	醬料用量需適當調整，否則無法迎合大眾口味。
價格 Price	優	無。
	缺	因使用 Haagen-Dazs 的冰淇淋，所以產品成本相對較高，顧客接受意願不高。
	建議	減少一些不必要的成本，相對降低產品價格，提高顧客選擇意願。
通路 Place	優	以臉書打卡分享送甜點的方式，一傳十傳百，讓越來越多人知道這家餐廳，完全不需要任何廣告費。
	缺	只有高雄一家店面而已，無法吸引外縣市顧客前來品嚐。
	建議	多設立一些分店，讓更多外縣市的人可以吃到。
促銷 Promotion	優	常推出各種不同的折價優惠，或者是點 2 份套餐就送特定飲品，非常吸引人。
	缺	在平面媒體的宣傳較少，較無法吸引其他年齡層的顧客。
	建議	應多方面廣泛宣傳，不只在網路上，也應在報章雜誌上多多宣傳，才可以吸引更多對鐵板甜點有興趣的顧客。

資料來源：研究者自行整理

綜觀表五的分析，我們發現 Cinderella 鐵板甜點餐廳的優勢在於：因鐵板甜點在台灣較少見，能吸引許多喜歡嘗鮮的顧客；以臉書打卡分享送甜點，以些微

成本創造很大的廣告影響力，讓更多人知道有這間餐廳；提出多方面的折價優惠促銷吸引顧客。而缺點在於：鐵板甜點較甜，較無法吸引高年齡層的顧客；因使用 Haagen-Dazs 冰淇淋成本較高，相對價格也較高；只有高雄一家店面，對於外縣市的客人較不方便；平面媒體宣傳較少，無法吸引廣泛年齡層的顧客。

### 七、Cinderella 鐵板甜點餐廳行銷 SWOT 分析

以下就 Cinderella 鐵板甜點餐廳的優勢(Strengths)、劣勢(Weaknesses)、機會(Opportunities)、威脅(Threats)來分析。

表六 Cinderella 鐵板甜點餐廳行銷 SWOT 分析表

優勢(Strengths)	劣勢(Weaknesses)
1.裝潢極具特色 2.鐵板甜點在台灣較少見，能吸引許多喜歡嘗鮮的顧客 3.店員服務態度良好 4.以仙杜瑞拉為主題，能比其他餐廳更具吸引力	1.成本較高相對價格就高 2.餐點種類不多，選擇較少 3.招牌不夠明顯，地點較為隱密 4.門口停車位數量不多
機會(Opportunities)	威脅(Threats)
1.研發新的鐵板甜點 2.增加更多主題裝潢吸引顧客 3.多在外縣市設立分店	1.顧客新鮮感無法持久，回鍋率不高 2.餐點與其他餐廳差不多，容易取代 3.同類型餐廳越來越多競爭更激烈 4.離捷運站較遠，交通不太方便

資料來源：研究者自行整理

綜觀表六的分析，Cinderella 鐵板甜點餐廳的優勢為：裝潢極具特色，以仙杜瑞拉為主題，更具吸引力；鐵板甜點在台灣較少見，能吸引許多喜歡嘗鮮的客人。劣勢為：因使用 Haagen-Dazs 冰淇淋成本較高，相對價格也較高，並不是所有人都能接受，招牌不夠明顯，地點也較為隱密；餐點種類不多選擇較少；反觀如果改善這幾點，並研發新的鐵板甜點、增加更多主題裝潢吸引顧客、多在外縣市設立分店，能使營業額提高，也讓更多人知道有 Cinderella 鐵板甜點餐廳，並慕名而來。

### 八、問卷統計分析

本文之問卷共發放 100 份，問卷設計分為兩大部分：一為個人基本資料、二為滿意度調查。

表七問卷統計表

n=100

類別	項目	百分比
性別	男	38%
	女	62%
年齡	12 歲以下	15%
	13~20 歲	36%
	21~30 歲	27%
	31~40 歲	15%
	41~50 歲	7%
	51 歲以上	0%
教育程度	國中(含)以下	12%
	高中(職)	32%
	大學(專科)	26%
	碩士(含)以上	14%
	其他	16%
職業	農林漁牧業	13%
	服務業	26%
	製造業	16%
	金融業	18%
	軍公教	0%
	學生	27%
	其他	0%
是否為第一次來 Cinderella 鐵板甜點餐廳	是	63%
	否	37%
今年來 Cinderella 鐵板甜點餐廳的次數為	1 次	75%
	2~3 次	15%
	4~6 次	10%
	7 次(含)以上	0%
如何得知 Cinderella 鐵板甜點餐廳	報章雜誌	5%
	網路	14%
	廣告傳單	0%
	親友介紹	39%
	剛好路過	42%



主題餐廳消費者滿意度之研究－以 Cinderella 鐵板甜點為例

	其他	0%
是否願意再次來 Cinderella 鐵板甜點餐廳消費	是	73%
	否	27%
您對於 Cinderella 鐵板甜點餐廳的餐點價格	非常滿意	10%
	滿意	30%
	普通	37%
	不滿意	22%
	非常不滿意	1%
您對於 Cinderella 鐵板甜點餐廳的餐點口味	非常滿意	7%
	滿意	25%
	普通	53%
	不滿意	10%
	非常不滿意	5%
對於 Cinderella 鐵板甜點餐廳的餐點擺設	非常滿意	14%
	滿意	46%
	普通	25%
	不滿意	15%
	非常不滿意	0%
對於 Cinderella 鐵板甜點餐廳的用餐氣氛	非常滿意	12%
	滿意	48%
	普通	20%
	不滿意	15%
	非常不滿意	5%
對於 Cinderella 鐵板甜點餐廳的服務態度	非常滿意	12%
	滿意	28%
	普通	57%
	不滿意	3%
	非常不滿意	0%
對於 Cinderella 鐵板甜點餐廳的環境整潔	非常滿意	7%
	滿意	48%
	普通	36%
	不滿意	5%
	非常不滿意	4%
對於 Cinderella 鐵板甜點餐廳的交通方便	非常滿意	19%
	滿意	10%
	普通	46%

	不滿意	25%
	非常不滿意	0%
對於 Cinderella 鐵板甜點餐廳的店內擺設	非常滿意	17%
	滿意	33%
	普通	37%
	不滿意	13%
	非常不滿意	0%
對於 Cinderella 鐵板甜點餐廳的餐點特色	非常滿意	18%
	滿意	22%
	普通	39%
	不滿意	15%
	非常不滿意	6%
對於 Cinderella 鐵板甜點餐廳整體滿意度	非常滿意	15%
	滿意	30%
	普通	48%
	不滿意	5%
	非常不滿意	2%

資料來源：研究者自行整理

根據表七分析，來店消費大多數以女性為主，年齡層以 13~20 居多，職業以服務業和學生占較高比例，大多都為第一次來，得知本店的方法以剛好路過、親友介紹占最多，有 73% 的顧客願意再次前來消費，對於餐點價格、餐點口味都是「普通」，餐點擺設、用餐氣氛為「滿意」，服務態度為「普通」，環境整潔為「滿意」，交通方便、店內擺設、餐點特色為「普通」，對於 Cinderella 鐵板甜點餐廳整體滿意度為「普通」。

## 參●結論

### 一、研究結論

主題餐廳因為裝潢和餐點有別於其他餐廳，更能吸引到對此主題有興趣的顧客，但是因為使用 Haagen-Dazs 的冰淇淋成本較高，相對的價格就會提高，並不在每個人都能接受的範圍，如果能改善交通不便、餐點種類不多、餐點過膩等問題，並新增分店、推出更多優惠，必能吸引更多顧客前來消費。

### 二、研究建議

#### 1、增加行銷手法

因店家所在的位置較隱密，外觀也不引人注目，建議可以利用一些美食節目

的採訪、或者是讓員工穿著仙杜瑞拉的衣服在街上發傳單，以角色扮演的方式來吸引顧客、或多多利用臉書打卡分享送甜點的方式讓更多人知道有這間餐廳。

## 2、開放加盟增店

全臺灣只有高雄市一家店面，無法吸引外縣市顧客前來品嚐，建議多設立一些分店，讓更多外縣市的人可以吃到。建議在北中南各大城市開設分店，以增加客人，拓展知名度。

## 3、增加餐點種類

餐點種類不多，選擇較少，建議研發新的鐵板甜點，吸引顧客。

## 4、不定時更換餐單

顧客大多喜新厭舊追求新鮮感，餐廳若能不定時更換餐單則能吸引更多客源。

## 肆●參考資料

### 一、書籍資料

- 1、黃瀏英（2003）。主題餐廳設計與管理。出版地：揚智文化事業有限公司出版。
- 2、晴點創意工作坊（2002）。約會主題餐廳。出版地：尖端出版社。
- 3、吳美香（2001）。餐旅服務能力本位訓練教材：餐飲業之特性。台北市：行政院勞委會。
- 4、蔣孟霏、謝育芬、彭鈺齡、蔡佳芳、王怡文（2012）。主題餐廳之選擇與消費價值之關係。嶺東科技大學觀光與休閒管理系。台中市。

### 二、網路資料

- 1、主題餐廳－MBA 智庫百科

<http://wiki.mbalib.com/zh-tw/%E4%B8%BB%E9%A2%98%E9%A4%90%E5%8E%85#>

- 2、中華徵信所－三餐老是在外 台灣餐飲商機尚在！

<http://www.credit.com.tw/newweb/market/weekly/index.cfm?sn=128>

- 3、東京主題餐廳大搜查

<http://tokyo.letsgo.jp/archives/4243/>