

逢甲大學學生報告 ePaper

巧克力網站行銷之比較

Black as Chocolate V.S Chochoco

作者：蔡丹卉、蔣佳俐、程鈺芳、蕭荃元、張瑋安、蔡銘晃

系級：企業管理學系四甲

學號：D9725857、D9782030、D9781588、D9781557、D9735524、D9735626

開課老師：陳建文

課程名稱：網路行銷

開課系所：企業管理學系

開課學年：一百學年度 第二學期

目 次

壹、	前言-----	2
貳、	網站介紹-----	3
	(一)網站創辦人-----	3
	(二)營業項目-----	6
	(三)實體店面-----	19
	(四)業務流程介紹-----	23
參、	網站分析-----	27
	(一)7C 分析-----	27
	(二)SWOT 分析-----	58
	(三)STP 市場區隔分析-----	65
	(四)通路衝突分析-----	67
肆、	結論-----	77
伍、	甘特圖-----	78
陸、	個人心得-----	78
柒、	參考資料-----	83

壹、前言

最新研究指出，每天吃可可棒，持續六周後可以降低低密度膽固醇。巧克力翻身成有益健康的食物。更進一步的，消費者開始追求巧克力的美味和時尚，精品級巧克力陸續進入台灣市場。從有害到有益，關鍵在於看法。以前大家看的是巧克力的添加物——糖和油脂，現在則開始認真探討黑巧克力的營養成分和化學物質。由於巧克力本身是苦的，為了好吃、順口，製造過程中加糖和油脂。讓人發胖的，是這些添加物，巧克力擁護者會告訴你，吃黑巧克力是有益健康的，甚至，還可保持好身材。於是，以「健康」之名，巧克力市場展開一場純度大競技。

根據 FDA(美國食品及藥物管理局)標準，必須是製成巧克力原料的可可豆在精煉後，其中，可可固形物(包含可可脂與可可粉)含量度占 35%以上，才能稱為「巧克力」；可可含量在 35%以下，較正確稱法應為「巧克力糖」。例如在超商就可買到的「七七乳加」，營養師陳建志指出，就屬於糖份較多的巧克力糖，而不是巧克力。而純度越高，巧克力越濃黑，因此有人戲稱，這股嗑純巧克力流行，又叫「黑色風潮」。

根據以上報導，我們決定以巧克力專賣店做為研究主題，利用 7C、SWOT、STP 等分析來比較兩組網站的優缺點，並給予建議。

貳、網站介紹

(一)網站創辦人

Black as Chocolate



來自新加坡的歌手黃湘怡，不但歌聲甜美，現在更是商場女強人，兩年前與友人合資開設巧克力蛋糕專賣店 BLACK AS CHOCOLATE，從最初的一家店，到現在於內湖科學園區擁有專業生產線，每個月可以賣出 1 萬 5000 個巧克力蛋糕。

黃湘怡表示，自己從小就好吃，尤其是無法拒絕巧克力的誘惑，5 歲時，吵著要吃巧克力冰淇淋，媽媽卻要她先拜拜，吃

不到巧克力冰淇淋的黃湘怡憤而舉起小手拍打彌勒佛像，引起旁人側目。沒想到 20 年後，當年這個吃不到巧克力冰淇淋的女孩子，真的從巧克力開始展開創業之路。

黃湘怡在創業之前原本打算到新加坡的萊雅集團上班，想從大企業中多學點行銷。但自我評估，認為自己比較適合創業，因此準備了 400 萬元和事業夥伴一起創立 BLACK AS CHOCOLATE 蛋糕。

黃湘怡是最大股東，弟弟黃匡鴻也從新加坡來到台灣協助姊姊打理公司管理行銷，合夥人則負責蛋糕新口味開發。由於一個六吋巧克力蛋糕 800 元，不便宜，一開始就定位為精品蛋糕，但因為用料高檔，來自比利時純巧克力的滋味，

讓很多消費者一吃上癮。

由於沒學過管理，也不懂行銷，黃湘怡每天都買書回來 K，透過不斷閱讀與向有經驗的人士請益，努力摸索經營原則。「雖然公司已經上軌道，但是對我來說最難的還是人事，畢竟同事平均年齡只有 20 出頭，我跟弟弟也都很年輕，難免會讓員工懷疑『我們到底值不值得信任』，所幸靠著自律，讓大家都看得到我們的努力。」

「她都會分享企業家的小故事，要我們回去想如何激發熱情。」到職 10 個月的八德門市服務人員陳萱說，一開始知道老闆是藝人時，還以為她一定很愛使喚員工，直到熟識後才發現，黃湘怡對待員工就像朋友一般親切友善。

從最初的一個小店面，五年的時間擴展到現在北中南有 14 個店面，在內湖還有辦公室和生產線，每天現做的巧克力蛋糕，透過公司自有冷藏車送往中南部門市。除了零售和宅配外，黃匡鴻也積極和 CARTIE、TIFFANY、ESTEE LAUDER 等精品異業結盟，相互拉抬聲勢。今年中又創立走名人路線單價 1000 元起跳的副牌 BLACK DESIGNS，第一波找來高以翔為這個副牌設計蛋糕，受到市場熱烈回響。

Chochoco

劉秀英從二十幾歲到五十歲的身分叫做「美食記者」，寫的都是別人的故事。五十歲退休後，她打定主意不留遺憾，開一家完全照自己的想法去做，並且只賣自己最愛的東西的店。在記者生涯中，她很努力去上各種和美食相關的課程，無意間學到巧克力製作，知道巧克力的生命在於新鮮，激發起她宣揚巧克力真實滋味的熱情。



她花費數百萬元每年跑比利時、法國、義大利品嚐米其林餐廳，了解飲食文化趨勢、感受整體氛圍，做為自我進修；另外花費找顧問公司設計課程，給廚房師傅和櫃檯人員上相關的專業訓練，且她非常重視櫥窗佈置，找大葉大學和實踐大學出身的設計團隊，做一年五次的節慶主題裝飾，而禮盒包裝也跟著主題重新設計。

在產品上，店裡最熱門的生巧克力、布朗尼蛋糕、法式水果軟糖、棉花糖，從可可比例、甜度、口感到排列創意，全部由她一手配方和研發！每一項都可看出她對新鮮和頂級品質的執著。

(二)營業項目

Black as Chocolate

1.蛋糕：

起司巧克力蛋糕	芒果百香果巧克力蛋糕
<p>她是來自澳大利亞的雪精靈，光滑細緻的層層肌膚，如深白的貝殼、海上的白帆，皎潔的模樣，引人暇思。優雅的神色，輕手一揮，降下的白雪堆砌在巧克力蛋糕上，層層濃郁堆疊成一座白色天堂。手工製作的巧克力碎片，調皮地賴在白雪上嬉戲。</p> <p>他們成群牽手圍著濃郁的她，高歌歡唱，鬆軟的海綿蛋糕在一旁逗弄著巧克力醬，在 BLACK AS CHOCOLATE 裡編織她與他們的白雪童話。</p>	<p>誰是果王？</p> <p>芒果與百香果為了誰是「果王」引發一場對立的戰爭。</p> <p>芒果挑明說：我可是夏季的果王！光滑的果肉，入口的芳香，誰敵得過我！</p> <p>百香果不服地說：論營養價值我可是數一數二的！你這個燥熱的傢伙在那裡噲聲什麼！</p> <p>這場「果王戰爭」，歡迎大家一齊體驗。</p> <p>夏季限定</p>
	
黑嘉侖草莓巧克力蛋糕	櫻桃巧克力蛋糕
<p>為眼神加點巧克力的魅惑。</p> <p>她恣意地擦上 Blackcurrant 的優雅香水，故意留一點香甜，給美麗添點慾望的香味。</p> <p>Samantha 把情慾當自信使用，身穿紅色削肩洋裝，cream 般柔軟在她肌膚上</p>	<p>櫻桃女郎華爾滋漫舞</p> <p>夜晚的幕緩緩升起</p> <p>金色翅膀在夜空中翩翩起舞</p> <p>嬌豔欲滴的愛爾蘭女郎</p> <p>裹著一層黑色神祕薄紗</p> <p>豔紅珠唇</p>

<p>流動，點一杯 Cosmopolitan 配著 Strawberry 挑逗，與她不小心的纏綿，給激情迷得戀戀不忘。</p> <p>巧克力與她們的 GIRL TALK，像「CHOCOLATE AND THE CITY」在 BLACK AS CHOCOLATE 裡洩露她們的慾望對話。</p>	<p>只想放肆的狂亂親吻 婆娑嫵媚 無謂旁人目光 一心跟隨墜入醉倒在夢遊之地</p>
	
<p>焦糖香蕉巧克力蛋糕</p>	<p>榛果巧克力蛋糕</p>
<p>香蕉經典巧克力蛋糕 香蕉的偉大宣言！ 香蕉想在冬天來個絕地大反攻！ 我！香蕉想告訴大家！ 我真的很好吃！ 我的搭檔巧克力也可以證明！ 我將和巧克力正式出道， 絕對要反攻大家的品味！ 巧克力：以上純屬"香蕉"發言，恕不發表任何意見。 需要溫度控管火候的巧克力， 冷冷地看著香蕉發出熊熊的戰鬥火焰， 無。言。以。對。</p>	<p>古老大鐘指著 PM 25:00，「BLACK」自由號從黑角港口，駛入一處無彩黑界，緩緩由低處上升至看不見的高度，猛地衝破巧克力瀑布，90°垂直而下的加速快感，撞擊上榛果碎片與巧克力醬鋪成的強力彈跳網！ 這是一處三度空間組成的感官地帶，榛果、巧克力醬、巧克力海棉蛋糕合而為一的翻轉痛快，綿密、香濃、脆片交織的網，緊緊纏住自由號，不斷拽起又放下的味覺彈力，挑戰你前所未有的口感... 這場冒險還沒結束...「BLACK」自由號的旅程才要開始，在 BLACK AS CHOCOLATE 裡持續經歷的奇幻冒險。</p>

	
<p>經典巧克力蛋糕</p>	<p>巧克力冰淇淋蛋糕</p>
<p>他的身份是比利時皇家貴族巧克力，擁有高達 70%的純正血統，有巧克力伯爵的高貴身份，是帶著尊爵的黑色桂冠，眾人迷戀、矚目的新星。</p> <p>滿腔的熱情濃郁，潛藏在巧克力容貌裡。黑得徹底、黑得純粹。優雅的挺拔英姿，是內在即將爆發的力量，他的神采，是閃著黑色光芒的自信。他的風采，是懷著黑色姿態的驕傲。</p>	<p>底層精心選用 53%比利時黑巧克力，帶出巧克力的濃郁香氣，挑逗著您的味蕾。融合品牌精神，上層則點綴著由白色巧克力一體成形打造的立體 3D I LOVE BAC LOGO，豐富您的視覺，處處充滿驚喜。追求更美好的理想、推陳出新的精神，引領幸福的腳步走到 BAC。</p> <p>I LOVE BAC 獨樹一格，為今年夏天添上最精采的一頁，獻給的是最真實的感動。為愛發聲</p>
	

2.冰淇淋：

黑巧克力冰淇淋	酒釀櫻桃黑巧克力冰淇淋
<p>黑被關掉了。 綿密而生！ 黑被停止了。 紮實而現！ 不愛過甜的滋味，更愛狂咬的快感。 關燈，不過是黑的原生</p>	<p>黑被關掉了。 綿密而生！ 黑被停止了。 紮實而現！ 不愛過甜的滋味，更愛狂咬的快感。 關燈，不過是黑的原生</p>
 <p>The image shows a black box of 'BLACK AS CHOCOLATE' ice cream. A white tube with the brand name is partially visible. Next to it is a chocolate ice cream scoop on a wafer, surrounded by chocolate shavings.</p>	 <p>The image shows a black box of 'BLACK AS CHOCOLATE' ice cream. A white tube with the brand name is partially visible. Next to it is a cherry ice cream scoop on a wafer, surrounded by fresh cherries and chocolate shavings.</p>
綜合果莓冰淇淋	手工芒果冰淇淋
<p>內容：新鮮草莓、覆盆子果泥、藍莓果泥</p>	<p>內容：新鮮芒果、芒果果泥、百香果果泥</p>
 <p>The image shows a pink box of 'BLACK AS CHOCOLATE' ice cream. A white tube with the brand name is partially visible. Next to it is a mixed berry ice cream scoop on a wafer, surrounded by fresh strawberries, raspberries, and blueberries.</p>	 <p>The image shows a gold box of 'BLACK AS CHOCOLATE' ice cream. A white tube with the brand name is partially visible. Next to it is a mango ice cream scoop on a wafer, surrounded by fresh mango chunks and passion fruit.</p>

3.小禮物：

巧克力棒棒糖	巧克力棉花糖
<p>知識就是力量。 理性用條列式現身。 感性用邏輯思考體驗。 這個點子很濃郁，靈光乍現請記得捕抓。</p>	<p>裹上濃度 53%法國黑巧克力，灑上多種果粒及堅果碎片，搭配棉花糖的清甜，創造出驚喜的口感層次。 共有六種口味：覆盆子、柚子皮、杏仁、百香果、芒果乾、開心果</p>
	
巧克力鋼琴	生巧克力
<p>這裡有 53%濃度的鋼琴樂。 E 大調華麗圓舞曲是 Chopin 用詩意譜寫，旋轉又跳躍。 請品嚐這世上最詩情畫意的旋律。</p>	<p>使用來自比利時巧克力、與法國鮮奶油完全調合的生巧克力，讓人從純粹口感到濃郁的品嚐。 調以伯爵茶香、香橙甜橘的清新、香蕉果香、威士忌的微醺，品嚐到不同比例的黑巧克力，每一口都是無與倫比的驚豔。</p>
	
巧克力黑膠唱片	

將每一句甜蜜的話語，以 45%牛奶巧克力搭配 63%黑巧克力調和，用黑膠唱片的模樣訴說

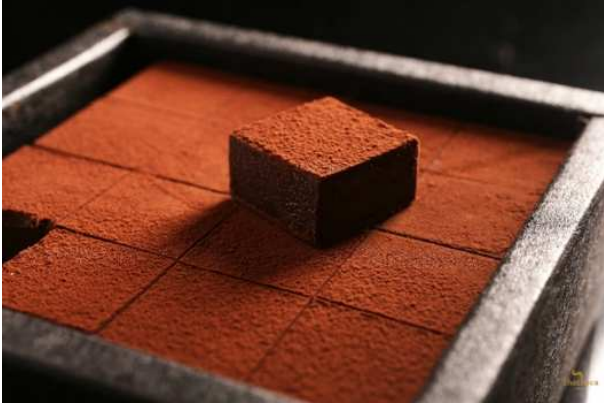



4.其他服務項目：

<p>喜餅</p>	<p>記者會點心</p>	<p>公司下午茶</p>
		
<p>彌月蛋糕：基本禮盒</p>	<p>彌月蛋糕： 2012 年新款禮盒</p>	<p>福委會三節特製巧克力盒</p>
		
<p>客製化巧克力</p>	<p>VIP 贈禮</p>	<p>行銷異業合作</p>
		

Chochocho

1.生巧克力：

比利時生巧克力 65%	法國生巧克力 65%
<p>1999 年我在比利時的布魯塞爾遇見一種充滿了奇妙滋味的巧克力，在口中彷彿一道黑色暖流融化在舌尖，一直是我無法言說的感官經驗，沒有辦法讓妳跟我一起品嚐這塊巧克力，一直是我心底的遺憾。</p> <p>終於在今年，我在台灣與它重逢，在第一個瞬間，我想到了妳！</p> <p>這是一份經過比利時人精緻熔鍊的心意，在這份心意之中，除了比利時的驕傲之外，還添加了 Chochocho 對於巧克力的堅持。</p> <p>比利時巧克力的標準作法，是將可可豆研磨至超乎妳想像的 20 微米，因為更細緻，所以巧克力的質感溫潤如絲絨，適當的甜度，在妳口中可以感受到一種輕柔滑順的幸福。</p>	<p>當我在巴黎遇見了 CACAO BARRY 的時候，我就在盤算著，要怎麼讓妳感受到這種濃郁的巧克力風味，在我為你準備的一百種驚喜當中，第一個我想給你的就是 CACAO BARRY 的巧克力。</p> <p>妳一定不相信在這一款巧克力當中，可以感受到那種豐富的自然果酸和水果香氣，一種強烈又繽紛的熱帶氣息，在你的口中蔓延開來。</p> <p>CACAO BARRY 已經點燃了一百多年的巧克力聖火，現在由 Chochocho 用最新鮮的手法演繹出來，這一款含有 70% CACAO BARRY 的生巧克力，請你記得，一定要在收到的第一個瞬間，佔有它、感覺它，在我心裡，你是唯一值得我用這款巧克力寵愛的人！</p>
	
覆盆子生巧克力	法式典藏生巧克力 85%
<p>為了要制止妳任性的想把胭脂敷上巧克力、然後一口吃掉的想望，我趕緊奉上了這一款覆盆子生巧克力，滿足了妳的粉紅色偏執。</p> <p>粉紅色加巧克力這樣的組合，彷彿就是女人基因裡天賦的任性，如此的背反常態、卻又異常地嬌豔可人。</p> <p>酸甜的覆盆子任性的把巧克力當中潛藏的熱</p>	<p>來自象牙海岸奧祕非洲頂級 Forasteros 可可豆。</p> <p>交錯著像紅酒般的丹寧</p> <p>非洲產區特有的純淨甘苦風味</p> <p>堅果的豐富層次特殊的果香發酵酸香</p> <p>chochocho 典藏生巧克力 85%</p> <p>黑巧克力愛好者的最愛!</p>

帶水果氣息完全勾引出來，讓人無法分清楚剛剛吃下的是水果還是巧克力？覆盆子的餘味又悄悄地和巧克力融為一體，讓巧克力的氣味增添了一種妖豔馥郁的氣息。



2.松露系列：

松露 70%	小榛果巧克力
<p>是該休息的時候了，已經連續加班了一個星期，在週末夜裡，我想給你一個完美又甜蜜的句點。</p> <p>我想坐在你的辦公桌旁，跟你分享 Chochoco 的松露，柔滑的比利時巧克力裹在 Cacao Barry 微帶煙燻味的可可粉中，甚至，在比利時巧克力的內裡，也滲進了 Cacao Barry 的可可粉，一種華麗又迷濛的香氣，從這個松露的圓球裡不住向外擴散...</p> <p>就是這種氣味，在你掩上卷宗後，畫下一個華麗的句點，隨我走進夜晚的大街，一起回家！</p>	<p>當你開始迷戀 Truffle 的時候，或許你也應該試試，我帶來的 Chochoco 特製小榛果巧克力。</p> <p>在飽滿的球體之中，裹著細心烤香的榛果粒，外層再細細敷上法國進口的可可粉，在唇齒之間，口感爽脆的榛果粒，在口中敲擊著一種快感，軟滑如絲綢的比利時巧克力綿長有如小提琴的琴音，最後進入主題的是細緻的可可粉，彷彿豎琴一般細瑣的琴音紛紛在你口中到來。</p> <p>我在送給你這款巧克力的時候，也希望讓你品嚐到口中樂音的交響。</p>



<p style="text-align: center;">餅乾巧克力球</p> <p>午茶時分·當你靜靜的在座位上品嚐著一杯茶的時候·我就想用一塊 Chochoco 的餅乾巧克力去收買你一下午的好心情。</p> <p>在這一款餅乾巧克力當中·來自法國的 CACAO BARRY 的餅乾脆片·拌上比利時的巧克力和榛果粒·當餅乾的爽脆遇上了巧克力濃厚的香氣·就像一口氣吃進了一整個歐洲悠閒的午後時光。</p> <p>不論是在巴黎街頭或者是布魯塞爾的巷尾·我竊取了歐洲人已經享用了一百多年的悠閒氛圍·為了你的午後帶進了溫暖的陽光</p>	<p style="text-align: center;">黑森林 70%</p> <p>以 70%法國的法國巧克力揉成, 外層以削薄的巧克力片包覆, 彷彿在巧克力森林裡拾起的馥郁果實,</p> <p>具有強烈法國巧克力富含果酸和果香的巧克力特色。</p>
	
<p style="text-align: center;">黑色派對</p>	<p style="text-align: center;">ROCK 巧克力</p>
<p>每次的派對都可以有不同的驚喜·可以極簡的幽默·也可以是華麗的爆笑。</p> <p>在每次的驚喜揭開之前·懸疑的氣氛彷彿是一張黑色絲綢裹著層層的未知·而當絲綢滑落的那一剎那·整個派對似乎都搭著火箭衝向月球。</p> <p>這一款巧克力·彷彿是隨著季節不斷輪替的黑色派對·像是一個幸運盒子·每次開盒都有不同的驚喜·松露、覆盆子巧克力、黑森林、餅乾巧克力輪番上演·是最盛麗的巧克力派對。</p>	<p>chochoco Rock & Roll 巧克力豆</p> <p>焦糖堅果的香氣搭配巧克力</p> <p>有著令人激昂的香氣</p> <p>配上裹覆可可粉的天然果乾</p> <p>成了最自然的邂逅</p> <p>Rock & Roll 絕對保證</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 手工製作 ✓ 一口接一口 ✓ 嚴選當年新鮮榛果 ✓ 100% 可可 不甜膩



3.蛋糕：

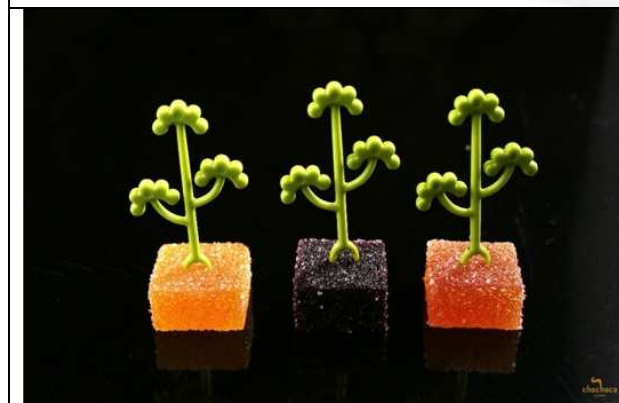
翻滾吧! 巧克力蛋糕	布朗尼蛋糕
<p>翻滾吧! 翻滾吧! 是什麼時候 停止了翻滾 是一次次的挫折? 還是一次次的被誤解? 一切都不重要啦! 啦~啦~啦~ 我要拾回五歲的招牌動作和微笑 一直一直給它翻滾下去... 由清爽北海道起士蛋糕, 香草夾層佐上濃濃 的巧克力淋醬 配上一支供你任意翻滾的巧克力湯匙 只給充滿幻想的人享用...</p>	<p>我在街上, 突然聞到一股夢中的香甜, 於是 我們循著氣味到了 Chochocho, 發現這股香 甜的氣味不斷的從布朗尼蛋糕發散出來, 外 層以十足份量的糖和巧克力烤出來的脆殼, 在脆殼上因為自然收縮而形成的斷層, 像 是一個一個山洞, 我看著妳, 妳跟我說, 好 想住在裡面! 我們一起捧著這個蛋糕回家, 我想, 跟你 一起住在那裡面!</p>
搖滾生巧克力蛋糕	小布朗尼
<p>生巧克力蛋糕, 純粹巧克力, 只有巧克力, 沒有一滴麵粉 傳說.....茂密深處的熱帶雨林中 原始住民們 與可可一起呼吸一起成長</p>	<p>在你五歲的時候, 你最喜歡吃蛋糕。 當你十五歲的時候, 你最喜歡的還是蛋糕。 當你二十五歲, 每天在辦公室挑燈夜戰、埋 首工作的時候, 我知道你最渴望的還是蛋糕。</p>

<p>吸收陽光 空氣 水 可可是他們的飲料 是他們的點心 也是營養的來源 是歡樂之源 他們是重度使用者... 歡迎加入巧克力重度使用者俱樂部</p>	<p>所以我捎上了這一款小布朗尼給你，以一口為尺度打造的迷你蛋糕，混融著 70%的比利時巧克力以及 100%可可膏，可以用優雅的姿勢一口氣吞進所有的巧克力氣息！</p>
	
<p>皇家古典巧克力蛋糕</p>	<p>火山熔岩</p>
<p>當一張虛無飄渺的 NEW AGE 專輯迴盪在空氣當中，身體的似乎也被音樂浸染的無絲毫的重量，我開始懷念起，在 10 年前，你常常聽的那張巴哈無伴奏大提琴，樸質、寧靜，卻又悠遠地宛如生命長河。</p> <p>我想，在繁花盛開的新世紀，許多事情越來越輕薄的毫無重量，輕薄的裝飾取代了厚重的本質，在轉過許多生命的彎曲後，我開始靜下心來想與你分享的是，眼前的皇家古典蛋糕。</p> <p>沒有太多浮華的裝飾，杏仁粉以誠意十足的比例拌和在麵粉之中，誠意使得眼前的蛋糕紮實而濕潤，醇厚的巧克力淋醬沿著蛋糕的邊緣汨汨流下，在新鮮時分進入口中，我似乎還可以感覺到那嬌嫩的彈性...！</p>	<p>在夜晚時分，當龍蝦濃湯的香氣已從口中遠去，我要為你送上的是最後一道“巧克力暈眩”！！</p> <p>當你一口咬開軟嫩的蛋糕，溫熱的巧克力瞬間如火山爆發一般，巧克力暖流立刻包圍你的唇齒之間，在那一剎那，彷彿失足跌入一整座的巧克力溫泉之中，遠方香檳的氣味正慢慢襲近...。</p> <p>當巧克力如熔岩一般的滑進你的喉舌之間，華麗的圓舞曲開始讓你迷走在完全地感官之中，只覺得這個夜晚，在最後一道甜點的爆發當中，慢慢將你的身體融進夜色之中...。</p>



4.珠寶盒系列：

法式水果軟糖	法式水果棉花糖
<p>我想看見你吃下這些繽紛的 chochoco 法式水果軟糖，我想看見你的眯著眼睛享受的表情，我想看你在百分之百的純天然水果香氣中，燦爛地微笑！</p> <p>豔陽柑橙、多酚黑醋栗以及熱帶水果就像晚霞染上了雲朵一般，彷彿你可以品味到燦爛金光的味道。</p>	<p>我記得你跟我說過，小時候第一次吃棉花糖的滋味，你說，就像天空中的雲朵在你的口中融化，你想像中的天堂，就是那個樣子。</p> <p>我想給你一座更華麗的天堂，所以我找到了 Chochoco 這款法國水果棉花糖，輕飄飄又粉嫩的棉花糖，拈在手裡似乎真的一點重量都沒有，放進口中，法國 Boiron 天然果泥，從軟綿綿的雲層中流洩出來，口中漂浮的香氣，似乎也帶著你和夢想起飛～。</p>



5.特製禮盒：

結婚禮盒	彌月寶貝
<p>chochoco 特製禮盒呈現各種不同的巧克力風情，包括法國經典糕餅-布列塔尼圓</p>	<p>chochoco 提供最佳的彌月蛋糕搭配與組合，配合金色質感的包裝和提袋，兼具</p>

餅、費南雪蛋糕，搭配日本頂級日清紫羅蘭系列麵粉，法國頂級奶油，佐上 chochoco 道地的巧克力原料，讓您與至親好友歡樂團聚節慶，分享美味難忘的佳節。

低調與奢華，並特別設計彌月卡片與包裝作搭配，chochoco 彌月組合一定是您最佳的選擇。

凡購買滿 50 組蛋糕以上，可享彌月包裝贈送服務。



企業贈禮

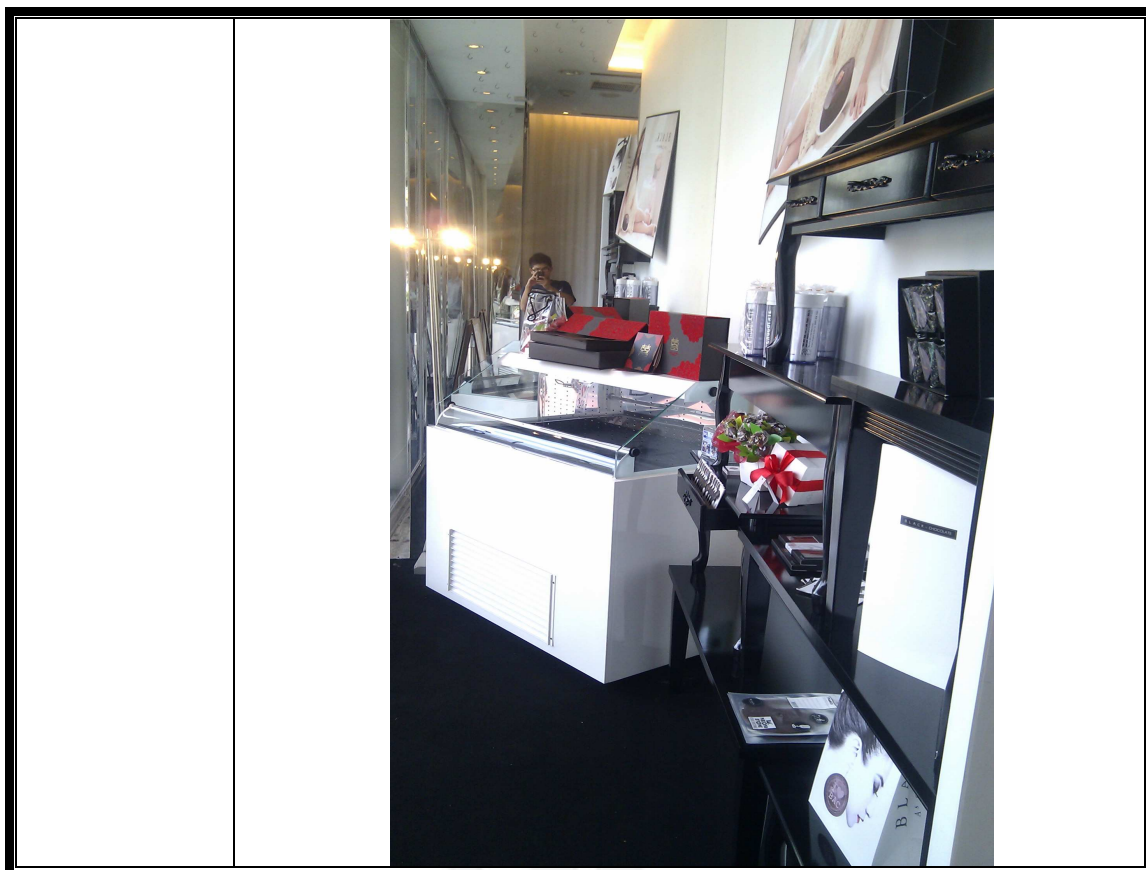
chochoco 巧克力可以滿足您的任何願望，從最酷的派對甜點到量身訂做的巧克力禮物。



(三)實體店面

Black as Chocolate

<p>店面 (綠園道店)</p>	
<p>內部擺設</p>	
	



台北：忠孝門市、中山門市、誠品信義櫃、天母門市、復興門市、內湖門市、SOGO
天母櫃、台北站前、統一阪急櫃。

台中：誠品綠園道、新時代。

高雄：漢神本館櫃、大統和平門市。

Chochoco

<p>店面 (市政店)</p>	 The image shows the exterior of a Chochoco store at night. The storefront features a large glass window with a decorative white metal grille in the center. Above the window, the brand name 'chochoco' is written in lowercase letters, followed by the Chinese characters '巧克力專賣' (Chocolate Specialty). The building has a modern, dark facade with some illuminated architectural details.
<p>內部擺設</p>	 The image shows the interior of the Chochoco store. The space is dimly lit, with the primary light source being the display cases. There are several long, rectangular glass display cases arranged in a U-shape, filled with various chocolate products. Staff members in dark uniforms are visible behind the counter, serving customers. The background features dark wood paneling and a large window that looks out onto a green outdoor area.

巧克力魔法書



包裝禮盒
&
近期促銷活動



台中：市政店、美術店、心之芳庭專櫃。

高雄：佛光山專櫃。

(四)業務流程

Black as Chocolate

- 安全機制、交易及付款方式
 1. 安全機制: Black As Chocolate 在購買方面需要建立個人的帳號、密碼才可以進行購買商品的動作,另外在官網的隱私保護聲明中有說明其官網會利用各式軟體程式監控網路之往來通訊,以確保網站的安全運作。
 2. 交易及付款方式: Black As Chocolate 是以點選並放入購物車的方式進行購買商品的選擇,然後再由線上刷卡機制、門市付款、貨到付款這三種方式進行付款的動作。
- 物流作業及管理、退貨機制
 1. 物流作業及管理: Black As Chocolate 與統一速達黑貓宅急便合作,低溫(冷藏、冷凍)宅配只提供三個時段配送,為時段性送達服務,無法指定精準時間送達,其三個時段為早上早上(8:00~12:00)、下午(12:00~17:00)、晚上(17:00~20:00)。另外目前宅配範圍僅限於台灣本島,暫不開放外島配送服務,而且根據冷藏(蛋糕)與冷凍(冰淇淋)配送方式不同,會以不同費用加計,但目前宅配服務並沒有免運機制

A. 蛋糕(冷藏)

數量	1- 4	5- 8	9- 12
3.5"	NT\$190	NT\$380	NT\$570
數量	1- 2	3- 4	5- 6
6"	NT\$190	NT\$250	NT\$300

數量	1	2	3
10"	NT\$300	NT\$600	NT\$900

B. 冰淇淋(冷凍)

數量	1- 6	7- 12	13- 18
BO01	NT\$190	NT\$250	NT\$300
數量	1- 6	7- 12	13- 18
BO02	NT\$190	NT\$250	NT\$300

C. 蛋糕+冰淇淋

數量	1	2	3
絕配	NT\$190	NT\$380	NT\$570

2. 退貨機制：當消費者收到貨物時，請立即拆箱查驗是否短缺或毀損，若發現貨物有因運送過程中所受到之損壞，請先拍照存證，於收貨 7 日內(以收貨郵戳及收執聯簽收日為憑)，且撥打客服專線通知賣家，再依手續退貨或更新商品。

● 顧客服務、顧客關係管理

在顧客服務方面，Black As Chocolate 在網站內設有常見問題集針對消費者常出現的問題並加以解答，且提供客服電話、E-MAIL 以及客服人員的服務時間，方便消費者直接與賣家的服務人員做溝通，但是賣家各個門市並無提供對外電話號碼，而是統一由客服中心來為所有消費者服務。另外，Black As Chocolate 有提供 MSN 線上專員解答服務，或是 FACEBOOK 粉絲專頁，能讓消費者直接詢問客服人員任何有關訂購或產品上的相關問題。

Chochocho

- 安全機制、交易及付款方式
 1. 安全機制：由於 CHOCHOCO 不需要註冊會員即可進入購物車點選並購買商品，因此網站內並沒有特別說明有關其安全性及隱私保護的部分。
 2. 交易及付款方式：CHOCHOCO 是以點選並放入購物車的方式進行購買商品，接著再經由線上刷卡、ATM 轉帳、銀行劃撥、貨到付款這四種方式進行付款的動作。
- 物流作業及管理、退貨機制
 1. 物流作業及管理：CHOCHOCO 的巧克力全程以統一黑貓低溫宅急便配送，宅配價格以訂購商品總金額計算，而除了台灣本島的消費者可訂購外，外島的消費者也可以訂購，另外，如果購買金額達 8000 元以上，則免宅配運費，以一個配送地址為限，第二個配送地點以上價格會由服務人員告知。
 - A. 本島地區收費

新台幣 750 元以下	運費 150 元計
新台幣 751-2999 元	運費 200 元計
新台幣 3000-7999 元	運費 300 元計
 - B. 外島地區收費

新台幣 750 元以下	運費 260 元計
新台幣 751-2999 元	運費 350 元計

新台幣 3000-7999 元	運費 420 元計
-----------------	-----------

2. 退貨機制：CHOCHOCO 網站內無詳細的退貨機制說明，但經由我們致電到 CHOCHOCO 的物流組組長作詢問，他們表示通常他們都是相信客戶的，但是如果有消費者打客服電話到 CHOCHOCO 說明他們的蛋糕經由宅配送達後蛋糕有受到撞擊損傷，他們通常都是請消費者寄照片到門市，然後 CHOCHOCO 會補寄一個新的產品給消費者，不過由於黑貓宅急便在配送時其實都是很细心的，因此 CHOCHOCO 表示他們很少發生消費者退貨的事情。

- 顧客服務、顧客關係管理

在顧客服務方面，CHOCHOCO 網站內提供服務電話、E-MAIL 以及客服時間，讓消費者能直接與賣家的服務人員做溝通，除此之外，網站內還有意見單可填寫，直接寄送到 CHOCHOCO 的客服人員意見箱。另外，CHOCHOCO 有提供 MSN 線上專員客服服務，或是 FACEBOOK 粉絲專頁，能讓消費者直接詢問客服人員任何有關訂購或產品上的相關問題。

參、網站分析

(一)7C 分析

Black as Chocolate

<p>情境</p>	<p>感受類型</p>	<p>美觀導向</p> <p>1) 顏色設計： 以黑白顏色為主要設計。</p> <p>2) 視覺主題： 以巧克力搭配節日為網頁的主題。例：母親節蛋糕。</p> 
		<p>機能導向：</p> <p>1) 區之間的分界： 最中間為主要畫面，各項連結在畫面正上方以橫向排列。</p> <p>2) 連結的架構： 網站內的連結方式為點選後顯示在中央主畫面，沒有跳出式視窗。</p> 

3) 瀏覽的工具：

無法依照商品的價格或類別排列。商品依照類別排列，點選商品圖片後會出現商品的包裝、照片及介紹等資訊。

Cake



芒果百香果巧克力蛋糕



誰是果王？
芒果與百香果為了誰是「果王」引發一場對立的戰爭。
芒果挑明說：
我才是夏季的果王！
光滑的果肉，入口的芳香，誰敵得過我！
百香果不服地說：
儘管會價值我可是數一數二的！
你這個燥熱的傢伙在那裡噏聲什麼！
這場「果王戰爭」，歡迎大家一嘗體驗。
夏季限定

4) 速度：

幾乎沒有任何影音檔，網頁開啟及連結的速度相當快。

5) 可靠度：

網站穩定度高；正確下載狀況良好。

6) 平台的獨立性：

獨立性佳。可在 IE 或 FireFox 等正常瀏覽。

7) 媒體的存取能力：

沒有行動載具專用的網頁，但仍能在行動載具上順利開啟及連結。

<p>內容</p>	<p>評估方式</p>	<p>◆ 訴求組合：</p> <p>1) 認知類：</p> <p>強調產品機能面，低價、可靠性、產品線廣度等。例：BAC 與金色三麥合作推出限量版的情人節優惠組合。</p>  <p>2) 情感類：</p> <p>強調對產品或品牌的情感回應，包含幽默、創新或故事。例：「我就是希望每個人用最透明的真心擁抱情人，創造屬於自己的完美愛情。」</p>  <p>2009年的西洋情人節 BLACK AS CHOCOLATE—改經典的黑與白 大膽的使用透明作為情人節禮盒 就是希望每個人用最透明的真心擁抱情人 創造屬於自己的完美愛情</p>
-----------	-------------	--

		<p>◆ 多媒體組合：</p> <p>利用文字與影像的結合來提升商品的價值。</p> <p>例：起司巧克力蛋糕原本較無特色，但加上照片及文字搭配，讓起司巧克力蛋糕也能充滿故事性。</p> <div data-bbox="751 456 1051 741">  <p>◆ 時效組合：</p> <p>除了配合節日的商品優惠活動資訊有時效性外，其餘短期內皆無需更新。</p> </div>
	<p>內容類型</p>	<p>1) 產品導向：</p> <p>主要目的為販售商品。屬於巧克力商品精品店，強調品質與獨特性。</p>
<p>社群</p>	<p>社群要素</p>	<p>主要網站上沒有社群。屬於不存在型。</p> <p>但設有 Facebook 粉絲專頁。屬於強力型。</p> <div data-bbox="612 1196 1465 2033">  <p>The top screenshot shows the Black As Chocolate website with a navigation menu (What's New, BAC World, Products, Stores, Online Store, Services, Wedding, FAQ) and a 'Contact us' section with phone, email, and service hours. The bottom screenshot shows the Facebook fan page for 'Black As Chocolate', featuring a chocolate cake, 80,369 likes, and a bio in Chinese: 'BLACK AS CHOCOLATE 後援團，人人都可以加入，跟我們一起 Paint The World With Chocolate www.blackaschocolate.com 全新品牌 Mydori 官網'.</p> </div>

		<p>1) 特徵：</p> <p>向心力(社群成員可在此社群感受到 bac 對巧克力的堅持及用心。)</p> <p>效能(此社群為社群成員生活帶來了更多關於 bac 的資訊及便利性。)</p> <p>協助(社群成員可以自由地尋求或接受其他成員的幫助，例如蛋糕口味評價等。)</p> <p>2) 成員動機：</p> <p>受到激勵而參與(受到他人推薦而加入)。</p> <p>想與他人分享(想與他人分享自己的購買經驗及心得)。</p> <p>3) 成員參與：</p> <p>被動(觀看並未主動參與，例：有想要購買此商店的商品，因而加入觀看商品資訊。)</p> <p>主動(參與活動也加入對話，例：實際詢問關於購買的資訊。)</p> <p>激勵者(開創話題與規劃活動，例：會主動分享購買經驗的使用者。)</p> <p>照顧者(擔任介面，例：此社群的照顧者為 bac 的員工。)</p> <p>4) 成員利益：需求的滿足(詢問價錢、下單時間、商品資訊等)、經驗及資訊分享(分享商品食用心得及評價)。</p> <p>5) 互動工具：屬於互動式溝通，不僅可以一對一或一對多溝通，還可直接發佈訊息與其他人分享、討論。</p>
<p>客製化</p>	<p>個人化</p>	<p>個人化電子郵件帳號：無個人電子帳號，但有個人姓名顯示。</p> <p>儲存：使用者可儲存網址、喜愛內容(圖片、文字)和想購買的項目。</p>
	<p>類型</p>	<p>中度型客製化網站。</p>

<p>溝通</p>	<p>溝通特色</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 廣播式 <ol style="list-style-type: none"> 1. 常見問題集(FAQ) <p>在網站內設有常見問題集針對消費者常出現問題加以解答，例如：如何預訂或者宅配問題等。</p> <div data-bbox="651 414 1385 869" data-label="Image"> </div> 2. 網站首頁最新消息公布 <p>在網站的首頁有 WHAT' S NEW 的部分，提供消費者最新資訊以及活動公告。</p> <div data-bbox="619 1041 1469 1630" data-label="Image"> </div> ● 互動式 <ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客服務 <p>提供客服電話、E-MAIL 以及人員服務時間，如有任何疑問方便消費者直接與賣家的服務人員做溝通。賣家的各個門市並無提供對外電話，而是統一由客服中心來為所有消費者服務。</p>
------------------	-------------	--

Contact us

☞ 客服電話 ☜ (02)2796-5133

☞ E-mail ☜ info@blackaschocolate.com

☞ 客服人員服務時間 ☜
09:00~20:00(週一到週五)
10:00~19:00(週六到週日)

2. 線上客服

在官網的最下方有線上客服的部分，進去後為一個對話視窗可以與賣家的客服人員進行線上即時交談，且能夠及時解決問題。但是，由於目前客服人力稍有不足，因此線上客服沒有常上線，而是以客服專線和 E-MAIL 回覆為主。




The screenshot shows the website's contact page with a navigation menu including 'What's New', 'BAC World', 'Products', 'Stores', 'Online Store', 'Services', 'Wedding', and 'FAQ'. The main content area features a 'What's New' section with a list of recent updates, including Mother's Day announcements and store reopening news. A 'What's New' banner image shows a chocolate cake and gift box. At the bottom, there are links for '中文 | English', 'BECOME A FAN', '2012 © BLACK AS CHOCOLATE .ALL rights Reserved', and a circled '線上客服' (Online Customer Service) link next to 'Contact Us'.

		 <p>3. 創立 FACEBOOK 的粉絲專頁 直接在粉絲專頁上發布最新消息並且消費者與賣家能夠藉由此專頁直接留言或回覆來進行互動。</p>  <p>➤ Black As Chocolate 具備了廣播式溝通以及互動式溝通，屬於混合式的溝通方式，且屬於一對多，使用者可回應的溝通類型。</p>
<p>連結</p>	<p>連結特色與類型</p>	<p>➤ 屬於目的地網站、框架連結 Black As Chocolate 的網站內沒有任何相關甜點類的店可以作連結，為目的地網站，全部都是自家網站內的連結，只提供自家產品的所有內容，例如：產品介紹、最新</p>

		<p>資訊、門市地址.....等，另外此網站的所有內容連結幾乎都是在原始網站的網頁裡面就可以瀏覽。</p> <p>*點選產品 Products→蛋糕 Cake→芒果百香果巧克力蛋糕</p>  <p>*直接在網頁內就可以看到芒果百香果巧克力蛋糕的產品介紹</p> 
<p>商務</p>	<p>商務特色與類型</p>	<p>➤ 註冊 消費者註冊加入會員後，可以進行訂購商品、訂單查詢等，賣家會以此帳號的資料跟消費者聯絡，所以務必填寫完整，另外如資料有變更，請登入做資料修改。</p>

***點選建立帳號**



中文 | English

我的帳號 | 購物車 | 購物車首頁 | 常見問題

BECOME A FAN | 登入 **建立帳號**



***填寫詳細的個人資料，註冊成功後官網會發送會員認證信到個人信箱作確認。**

我的帳號資料

在 BLACK AS CHOCOLATE 建立帳號將能讓您以更快速便利的方式購買以查詢訂單

注意： 如果您已有帳號，請從這裡登錄。

*** 必須提供的資料**

個人資料

性別： 男 女 *

姓名： *

生日：年 月 日 *

電子郵件： *

建議勿使用Yahoo或PCHome等提供的免費電子郵件，否則有可能會被郵件業者阻擋信件

你的地址

國家： 請選擇 *

縣(市)： *

鄉鎮市(區)： *

郵政編碼：

地址： *

聯絡方式

連絡電話： *例如:0980123456

室內電話： 例如:0227965133#217

你的密碼

密碼： *

密碼確認： *

公司資料

公司名稱：

統一編號：

其他資料

婚姻狀況： 未婚 已婚

每月所得： 請選擇 ---

教育程度： 請選擇 ---

產業類別： 請選擇 ---



中文 | English

我的帳號 | 購物車 | 購物車首頁 | 常見問題

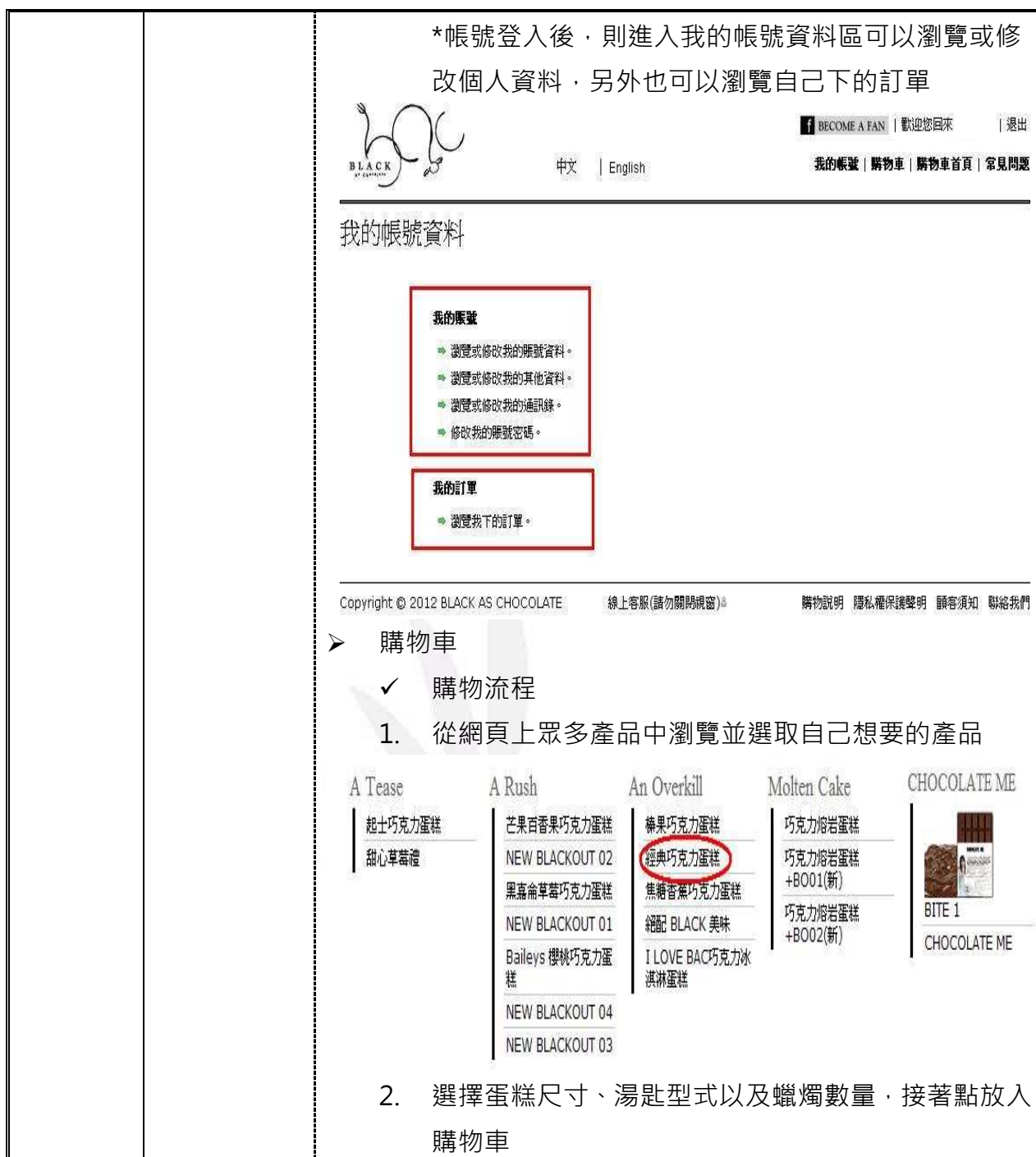
您的帳號已建立！

恭喜！您的帳號已設立！從現在起您可以享受我們為會員提供的網上購物優惠。如果您有任何有關本網上購物系統使用上的疑問，歡迎寫信給我們，一封確認信已送往您提供的電子郵件地址。如果一個小時內您沒有收到確認信，請聯絡我們。

[繼續 >](#)

Copyright © 2012 BLACK AS CHOCOLATE 線上客服(請勿關閉視窗) 購物說明 隱私權保護聲明 顧客須知 聯絡我們

*帳號登入後，則進入我的帳號資料區可以瀏覽或修改個人資料，另外也可以瀏覽自己下的訂單



我的帳號資料

我的帳號

- 瀏覽或修改我的帳號資料。
- 瀏覽或修改我的其他資料。
- 瀏覽或修改我的通訊錄。
- 修改我的帳號密碼。

我的訂單


- 瀏覽我下的訂單。

Copyright © 2012 BLACK AS CHOCOLATE 線上客服(請勿關閉視窗) 購物說明 隱私權保護聲明 顧客須知 聯絡我們


➤ 購物車

✓ 購物流程

1. 從網頁上眾多產品中瀏覽並選取自己想要的產品

A Tease	A Rush	An Overkill	Molten Cake	CHOCOLATE ME
起士巧克力蛋糕	芒果百香果巧克力蛋糕	榛果巧克力蛋糕	巧克力熔岩蛋糕	 BITE 1 CHOCOLATE ME
甜心草莓禮	NEW BLACKOUT 02	經典巧克力蛋糕	巧克力熔岩蛋糕 +B001(新)	
	黑嘉侖草莓巧克力蛋糕	焦糖香蕉巧克力蛋糕	巧克力熔岩蛋糕 +B002(新)	
	NEW BLACKOUT 01	絕配 BLACK 美味		
	Baileys 櫻桃巧克力蛋糕	I LOVE BAC 巧克力冰淇淋蛋糕		
	NEW BLACKOUT 04			
	NEW BLACKOUT 03			

2. 選擇蛋糕尺寸、湯匙型式以及蠟燭數量，接著點放入購物車




BLACK AS CHOCOLATE

中文 | English

BECOME A FAN | 登入 | 建立帳號

我的帳號 | 購物車 | 購物車首頁 | 常見問題

經典巧克力蛋糕 6" - NT\$830



選擇尺寸: 6" 6-8人份

湯匙、叉子 6" 6-8人份

10" 15-20人份

惡魔叉:

加購湯匙、叉子(6支/組):
--請選擇--

繼續數量:


放入購物車

【你知道嗎?】

黑巧克力裡面含有豐富的天然抗氧化物「類黃酮素」，可降低血壓、防止血小板凝塊，有利於血管暢通，也使罹患心臟疾病的風險大為降低，其抗血栓的效果甚至比紅酒、茶以及漿果類的水果還要好。

每天吃過量的黑巧克力除了可控制血壓，女生最在意的皮膚狀況，也會有潤澤的效果，在太陽底下暴曬引起色斑和皮膚的症狀也得到有效改善。

購物車內商品

刪除	商品	數量	總計
<input type="checkbox"/>	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 5px;"> <p>經典巧克力蛋糕 6"</p> <p>- 湯匙、叉子(6支/組) 惡魔叉</p> <p>- 加購湯匙、叉子(6支/組) --請選擇--</p> <p>- 繼續數量!</p> </div> </div>	<input type="text" value="1"/>	NT\$830

合計：NT\$830

[繼續購物](#)

Stella 新書加購

[確定刪除](#) **下一步**

3. 選擇取貨日期(需不含取貨日提前三天在網路上完成訂購手續)，而送貨地址則是當初註冊會員時所填的個人地址資料，接著則選取送貨方式

B.A.C. BLACK as CHOCOLATE | 歡迎您回來, 退出
 我的帳號 購物車 購物車首頁 常見問題
 中文 | English

送貨資料 | 付款資料 | 確認訂單內容 | 完成!

選擇貨到取貨日期
 << December 2011 >>
 S M T W T F S
 1 2 3
 4 5 6 7 8 9 10
 11 12 13 14 15 16 17
 18 19 20 21 22 23 24
 25 26 27 28 29 30 31
 需三天前預訂(不含到貨日)
 貨到取貨日期
 2011/12/19

送貨地址
 標桿字
 請從通訊錄中選一個送貨地址。
 Taiwan
 桃園縣
 中壢市
 中央路72號
 0922455506
 更改地址

送貨方式:
 請選擇一個您喜歡的送貨方式。
 宅配時段於下一步選取。
 自取
 預訂(自取) NT\$0
 宅配(宅配單不會顯示訂購人資料)
 逢農曆新年、情人、母親、聖誕等佳節期間, 因宅配訂量較多, 訂購的產品會有
 延遲送達的狀況, 造成您的不便敬請見諒。 NT\$190

繼續結帳過程 下一步: 選擇您喜歡的付款方式 **繼續**

4. 選擇付款方式

送貨資料 | **付款資料** | 確認訂單內容 | 完成!

發票地址
 標桿字
 請從通訊錄中選擇一個寄送發票的地址。
 如屬三聯發票請填寫統一編號和完整公司名稱
 Taiwan
 桃園縣
 中壢市
 中央路72號
 0922455506
 更改地址

蛋糕配送方式
 宅配送達時段
 --請選擇宅配送達時段--
 宅配僅提供三聯時段配送, 為"時段性"送達服務, 無法指定精準時間。

是否捐贈發票
 捐贈創世基金會
 索取發票(如送貨到付款, 發票將會隨貨送達)

此次購買目的
 使用於: --選擇--

付款方式
 請選擇一個您喜歡的付款方式。
 線上刷卡
 門市付款
 請於下完訂單後(自3:00pm(含)前), 前往至BAC各大門市付款, 我們收到了款項才會處理訂單, 如無
 在指定時間內前往門市付款, 此訂單將無法如期出貨, 敬請見諒。
 貨到付款

備註
 [Text area for notes]


繼續結帳過程 下一步: 確認訂單內容 **繼續**

5. 確認訂單內容是否正確

送貨資料	付款資料	確認訂單內容	完成!						
<p>送貨方式 修改</p> <p>宅配 (宅配單不會顯示訂購人資料) 逢農曆新年、情人、母親、中秋、聖誕等佳節期間，因宅配預訂量較多，訂購的產品會有延遲送達的狀況，造成您的不便敬請見諒。</p> <p>訂單配送資料</p> <p>日期: 2011/12/19 (星期一) 時段: 晚上(17:00~20:00)</p> <p>送貨地址 修改</p> <p>楊博宇</p> <p>Taiwan 桃園縣 中壢市, 中央路72號 0922455506</p> <p>發票索取</p> <p>索取發票</p> <p>此次購買目的</p> <p>自用</p> <p>發票地址 修改</p> <p>楊博宇</p> <p>Taiwan 桃園縣 中壢市, 中央路72號 0922455506</p> <p>付款方式 修改</p> <p>貨到付款</p> <p>訂單留言 修改</p> <p>送達前請提前撥電話通知</p>		<p>商品 修改</p> <table border="1"> <tr> <td>1 x</td> <td>經典巧克力蛋糕 6"</td> <td>NT\$860</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2"> <small> 運費: 送到(6次/週): 免費 加購運費: 其它(6次/週): 另議運費 贈送數量: 1 </small> </td> </tr> </table> <hr/> <p>宅配 (宅配單不會顯示訂購人資料) 逢農曆新年、情人、母親、中秋、聖誕等佳節期間，因宅配預訂量較多，訂購的產品會有延遲送達的狀況，造成您的不便敬請見諒。</p> <p>小計: NT\$860</p> <p>NT\$190</p> <p>總計: NT\$1,050</p> <p>請核對您的訂單資料，確認無誤後請點選繼續</p>	1 x	經典巧克力蛋糕 6"	NT\$860		<small> 運費: 送到(6次/週): 免費 加購運費: 其它(6次/週): 另議運費 贈送數量: 1 </small>		
1 x	經典巧克力蛋糕 6"	NT\$860							
	<small> 運費: 送到(6次/週): 免費 加購運費: 其它(6次/週): 另議運費 贈送數量: 1 </small>								

繼續 >

6. 訂單成功之後會給一個訂單編號，此編號及可用來查詢到貨時間，而且在訂購成功 1 小時後，官網會發出訂單確認信件到個人信箱，若未收到確認信，則直接撥打客服專線洽詢客服人員



中文 | English

BECOME A FAN 歡迎您回來. 退出

我的帳號: 購物車 購物車首頁 常見問題

送貨資料
付款資料
確認訂單內容
完成!

恭喜您已完成訂購手續! 訂單號碼為 1323839837

於門市取貨或查詢訂單時, 請提供訂單編號

關於官網上<我的帳號>內 確認訂單紀錄

確認信件已發到您的 email 信箱

(若在一小時後, 未收到訂單確認信件, 請先至垃圾郵件中查看)

若有任何疑問或未查詢到訂單, 歡迎撥打客服專線 (02)2796-8133

客服服務時間: 週一至週六: 09:00~20:00; 週日: 10:00~19:00

謝謝您惠顧我們的網上購物商店!

相關注意事項請查詢 "購物說明"

繼續 >

Copyright © 2011 BLACK AS CHOCOLATE

線上寄票(請勿漏開帳票)

購物說明 隱私保護聲明 顧客通知 聯絡我們

7. 確認訂單資料後, 如在網上訂購的資料需要更改, 要在到貨日前兩天的 2:00PM 之前(不含到貨日), 撥打客服專線或是寄 E-MAIL 提出需要修改的資料, 超過時間就無法更改資料

訂單資料

訂購日期: 2011年12月14日

送貨地址

楊梅市(貨到電聯)

丁
桃園縣
中壢市,
中央路72號
0922455506

送貨方式

宅配 (宅配單不會顯示訂購人資料) 逢農曆新年、情人、母親、中秋、聖誕等佳節期間, 因宅配預計訂單較多, 訂購的產品會有延遲送達的狀況, 造成您的不便敬請見諒。

貨到日期

2011/12/19
晚上(17:00~20:00)

發票地址

楊梅市

Taiwan
桃園縣
中壢市,
中央路72號
0922455506

付款方式

貨到付款

訂單 #1323839837 (出賣中)

訂單總額: NT\$1,050

商品

1 x 經典巧克力蛋糕 5"	NT\$860
----------------	---------

+ 運費、及另(免稅品): 標準又
+ 加購運費、及另(免稅品): 另加運費
- 贈品數量: 1

發票資料

小計: NT\$860

宅配 (宅配單不會顯示訂購人資料) 逢農曆新年、情人、母親、中秋、聖誕等佳節期間, 因宅配預計訂單較多, 訂購的產品會有延遲送達的狀況, 造成您的不便敬請見諒。:

NT\$190

總計: NT\$1,050

訂單記錄

2011/12/14 下單成功	送達前須提前撥電話通知
2011/12/14 已處理	貨到電聯
2011/12/17 出賣中	貨到電聯

< 返回

✓ 購物車功能

Black As Chocolate 的購物車並無下次購買的功

41 逢甲大學學生報告 ePaper(2012年)

能，當消費者確定商品放入購物車時，如果確定購買則須點選下一步並填入資料購買，否則如果只放入購物車內，當登出帳號後，下次再進入購物車時，上次放入購物車內的商品會自動幫消費者刪除。

*點選了兩個商品放入購物車內，然後點選退出

購物車內商品

刪除	商品	數量	總計
<input type="checkbox"/>	 <p>黑嘉倫草莓巧克力蛋糕 6" · 湯匙 · 叉子(6支/組) 惡魔叉 · 加購湯匙 · 叉子(6支/組) --請選擇-- · 總總數量 ↓</p>	1	NT\$930
<input type="checkbox"/>	 <p>Baileys 櫻桃巧克力蛋糕 6" · 湯匙 · 叉子(6支/組) 惡魔叉 · 加購湯匙 · 叉子(6支/組) --請選擇-- · 總總數量 ↓</p>	1	NT\$950

合計：NT\$1,880

[繼續購物](#)
Stella 新書加購

[確定刪除](#)
[下一步 >](#)

*當消費者再次登入時，上次選擇的商品則已經被刪除



購物車內商品

購物車是空的

[繼續 >](#)

➤ 安全性

網站內有隱私保護聲明，說明其官網會利用各式軟體程式監控網路之往來通訊，而當消費者進入網站時，賣家會蒐集 1.消費者進入網站所利用網際網路之網域名稱 2.消費者進入網站的日期與時間 3.消費者用以與網站直接連線街達之網站所使用網路地址，這三項資料僅供資料統計之用，用以評估到本網站各部份之訪客數目，訪客最有興趣或最無興趣存取之資料類別為何等等。

隱私權保護聲明

當您進入本公司網站，BLACK AS CHOCOLATE，本公司將需要瞭解您到訪本網站之目的與相關資訊。至於本公司如何處理本網站所獲悉之資料依您於本網站從事之行為而定。

倘若您進入本網站以閱讀或下載本網站資料，則本網站僅須蒐集並儲存下列與您有關之資料：

1. 您進入本網站所利用網際網路之網域名稱；
2. 您進入本網站之日期與時間；及
3. 您用以與本網站直接連線連接之網站所使用實際網路地址。

本網站所蒐集之上開各項資料僅供本網站資料統計之用。BLACK AS CHOCOLATE網站利用軟體程式建立摘要性之統計資料，用以評估到本網站各部份之訪客數目，訪客最有興趣或最無興趣存取之資料類別為何，確定技術設計之規格資料，並據以辨認系統操作性能或問題領域。

為確保本網站之安全運作，並確保本項服務隨時可提供所有使用者利用，本網站會利用各式軟體程式監控網路之往來通訊作業，俾可適時發現各種不法企圖份子試圖上載或變更資料，或以其他方式對本網站造成損壞之後果。

BLACK AS CHOCOLATE於您到訪本網站時，不會取得您之個人識別資料（除您自願提供該等資料者外），亦不會於未取得用戶許可前收集該等資料，即將該等資料移轉予與本公司並無任何關係之第三人。


如您為表明身份，而以電子郵件或以線上表格填報方式將您個人資料提供予本網站時則本網站取得之該等資料，僅於回覆您時始使用之。

倘您認為本網站並未遵守上開作業策略行事，尚請您立即以電話（02-2796-5133）或電子郵件 info@blackaschocolate.com 方式與本網站連繫為荷。

Copyright © 2012 BLACK AS CHOCOLATE 線上客服(請勿關閉視窗) 購物說明 **隱私權保護聲明** 顧客須知 聯絡我們

➤ 付款方式

Black As Chocolate 網站的付款方式有兩種為線上刷卡機制、門市付款。

1. 線上刷卡機制：可以使用的信用卡為  、



2. 門市付款：可以至各大實體通路門市付款，另外選擇宅配的配送方式的消費者需至門市付款，且必須在下完訂單後隔日 3:00PM(含)前，前往各大門市付款，必須要收到款項才會處理訂單，如果沒有在指定時間內前往門市付款，訂單將無法如期出貨。另外一種方式則是可以直接前往各大門市使用店內系統，完成訂購後，直接可以在門市櫃檯完成結帳手續。

3. 貨到付款

➤ 配送方式

1. 預定自取：
 - A. 可透過網路預定，需不含取貨日，三天之前完成訂購手續
 - B. 取貨時需攜帶訂單編號
 - C. 取貨點為台北忠孝門市、台北天母門市、台北天

母 SOGO 門市、台北中山門市、台北復興門市、台北誠品信義、台北統一阪急櫃、台北內湖門市、台北站前門市、台中誠品綠園道、台中新時代、高雄漢神本館、高雄大統和平門市

D. 預定自取且尚未付款者，須於取貨日上午 12 點至晚上 7 點前往門市取貨

2. 宅配

A. 僅透過網路預定，需不含到貨日，三天之前完成訂購手續

B. 網路訂購完成 1 小時後，需到個人信箱收訂單確認信件，或到官網上(我的帳號)內確認訂單紀錄

C. 與統一速達黑貓宅急便合作，低溫宅配只提供三個時段配送，為時段性送達服務，無法指定精準時間送達，其三個時段為早上(8:00~12:00)、下午(12:00~17:00)、晚上(17:00~20:00)

消費者可憑宅配商品的貨物托運單號點選黑貓宅急便的網址，查詢到貨時間



D. 收到貨物時，請立即拆箱查驗是否短缺或毀損，若發現貨物有因運送過程中所受到之損壞，先拍照存證，並且於收貨 7 日內(以收或郵戳級收執聯簽收日為憑)，撥打客服專線通知賣家，再依退換貨手續退貨或更新商品

		<p>E. 目前宅配範圍僅限於台灣本島，暫不開放外島配送服務</p> <p>F. 目前宅配服務尚無免運費機制</p> <p>G. 根據冷藏(蛋糕)與冷凍(冰淇淋)配送方式不同，會以不同費用加計</p>																																
	<table border="1"> <tr><td>數量</td><td>1-4</td><td>5-8</td><td>9-12</td></tr> <tr><td>3.5"</td><td>NT\$190NT\$380</td><td>NT\$570</td><td></td></tr> <tr><td>數量</td><td>1-2</td><td>3-4</td><td>5-6</td></tr> <tr><td>6"</td><td>NT\$190NT\$250</td><td>NT\$300</td><td></td></tr> </table>	數量	1-4	5-8	9-12	3.5"	NT\$190NT\$380	NT\$570		數量	1-2	3-4	5-6	6"	NT\$190NT\$250	NT\$300		<table border="1"> <tr><td>數量</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>10"</td><td>NT\$300NT\$600</td><td>NT\$900</td><td></td></tr> <tr><td>數量</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td>絕配</td><td>NT\$190NT\$380</td><td>NT\$570</td><td></td></tr> </table>	數量	1	2	3	10"	NT\$300NT\$600	NT\$900		數量	1	2	3	絕配	NT\$190NT\$380	NT\$570	
數量	1-4	5-8	9-12																															
3.5"	NT\$190NT\$380	NT\$570																																
數量	1-2	3-4	5-6																															
6"	NT\$190NT\$250	NT\$300																																
數量	1	2	3																															
10"	NT\$300NT\$600	NT\$900																																
數量	1	2	3																															
絕配	NT\$190NT\$380	NT\$570																																
		<table border="1"> <tr><td>數量</td><td>1-6</td><td>7-12</td><td>13-18</td></tr> <tr><td>BO01</td><td>NT\$190NT\$250</td><td>NT\$300</td><td></td></tr> <tr><td>數量</td><td>1-6</td><td>7-12</td><td>13-18</td></tr> <tr><td>BO02</td><td>NT\$190NT\$250</td><td>NT\$300</td><td></td></tr> </table>	數量	1-6	7-12	13-18	BO01	NT\$190NT\$250	NT\$300		數量	1-6	7-12	13-18	BO02	NT\$190NT\$250	NT\$300																	
數量	1-6	7-12	13-18																															
BO01	NT\$190NT\$250	NT\$300																																
數量	1-6	7-12	13-18																															
BO02	NT\$190NT\$250	NT\$300																																

Chochocho

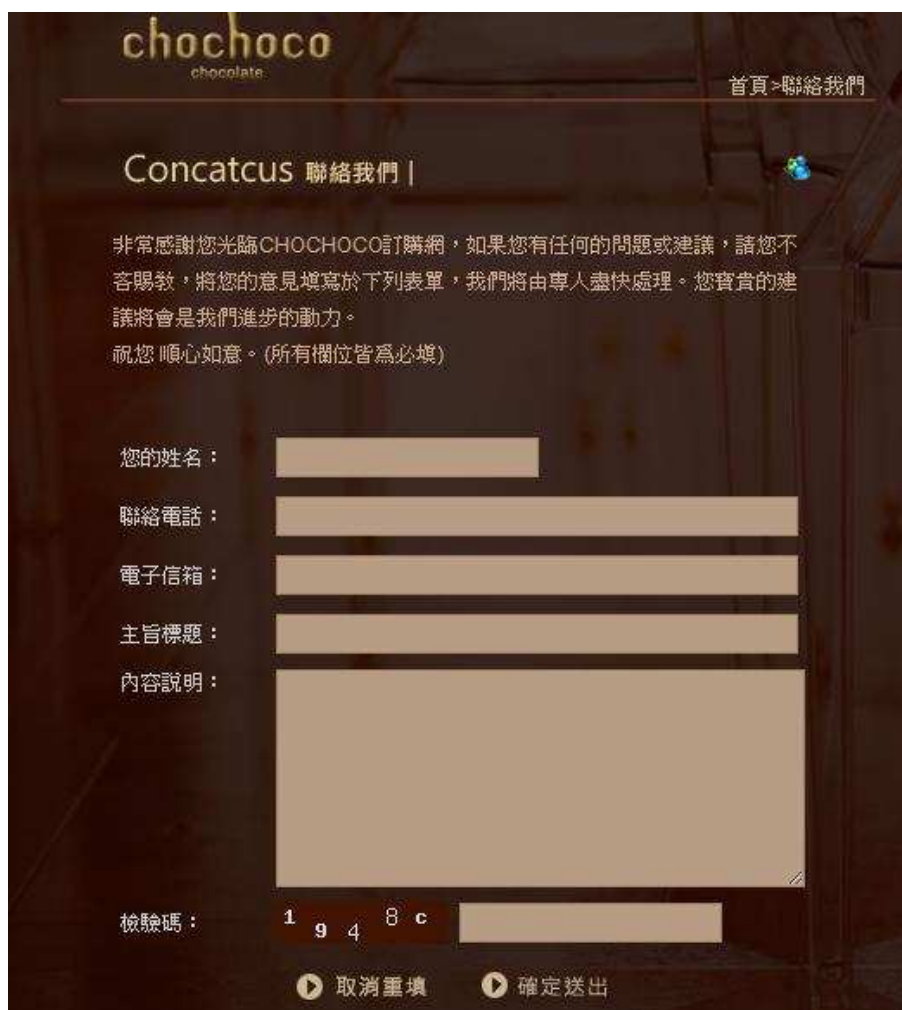
<p>情境</p>	<p>美觀導向</p>	<p>美觀</p> <p>1. 顏色設計： 全部都以黑底咖啡背景為主。</p>  <p>2. 視覺主題： 網頁強調自己巧克力的質感和原料。</p>  <p>機能</p>
------------------	-------------	--

		<ol style="list-style-type: none"> 1. 區之間的分界：每一個連結有自己獨立的網頁，但是要跳到另一個連結一定都要回主畫面。圖片大部分都可以連結該產品自己的詳細說明。 2. 連結的架構：沒有彈出式視窗，所有的連結都從主畫面選取，只有線上訂購可以從網頁最上面選種類，其他皆是跳回主畫面再重新選擇。 3. 瀏覽的工具：沒有依照產品價格、類別等排序商品。但因為產品不多，所以作簡單的分類就足夠了。EX：松露、生巧克力、蛋糕。  <ol style="list-style-type: none"> 4. 速度：因為圖片較多，若家裡網路 M 數較低，可能稍微有影響。 5. 可靠度：網站穩定度高。 6. 平台的獨立性：網站在多種平台上運作順暢。EX：使用 IE、Fire Fox、Google 等最多人常使用的瀏覽器，皆可正常使用。 7. 媒體的存取能力：在手機或者平板電腦上也可瀏覽網頁。
<p>內容</p>	<p>產品導向</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 供給組合： <ol style="list-style-type: none"> ①產品：網站對產品的介紹非常詳盡，每一項產品都有完整的介紹。 ②資訊：店家只要有新的活動就會更新網站，網站首頁都會公告現在最新的活動。 ③服務：網站除了提供網路訂購外，其他只有 e-mail 的服務，沒有對售後服務多加說明。 2. 訴求的組合： <ol style="list-style-type: none"> ①認知類：chochoco 非常注重產品的原料「最頂級的可可搭配最頂級的食材，現做新鮮，儲存在最佳溫度。」

		<p>Hot News 最新消息 </p> <p>安心使用chochoco</p> <p>chochoco所使用相關原物料，皆為歐洲知名品牌，這些大廠生產製程及品質檢驗經過多重把關，對於原物料來源及添加物成份控管，更是審慎以對，並經過實驗室檢驗，同時亦獲得國際間相當於HACCP及食品生產及衛生認證之簽證，並且經由歐盟認證，在此證明品質安全無虞，請消費者安心使用。</p>  <p>②情感類：有些特定的節慶，chochoco 會出一些特別的商品和一些可以傳達情感的標語。</p>  <p>於2/11-2/14購買任何巧克力禮盒 加購NT.128即可獲得「愛黏在一起 巧克力金湯匙」 讓你跟她無時無刻都甜蜜的黏在一起...<3</p> <p>3. 多媒體的組合：網站裡只有圖片和文字，沒有配樂也沒有影片的搭配。網站裡的圖片讓人覺得有質感、華麗的感覺。</p> <p>4. 時效的組合：除了配合節日的商品優惠活動資訊有時效性外，其餘短期內皆無需更新。</p>
<p>社群 (主要 網頁)</p>	<p>不存在型</p>	<p>社群的類型：<input type="text"/></p> <p>不存在型：網站並沒有社群可以提供使用者間互動，不論是一對一或一對多。只能用 e-mail 與店家連絡。</p> 

<p>客製化</p>	<p>中度客製化型</p>	<p>客製化類型： 中度客製化型。EX：可以客人的喜好或需求選擇裝巧克力的禮盒。</p>  <p>婚禮禮盒 彌月寶貝 企業贈禮</p>
<p>溝通</p>	<p>溝通特色</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 廣播式 <ol style="list-style-type: none"> 1. 網站首頁最新消息公布 在網站首頁有 NEWS 的部分，會提供消費者最新的資訊、優惠或活動公告  ● 互動式 <ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客服務 <ol style="list-style-type: none"> A. 提供服務電話、E-MAIL 以及客服時間，讓消費者能直接與賣家的服務人員做溝通。  <p>chochocho 巧克力專賣店 全省訂購及服務電話：04-2313-8777 客服時間：AM10:00 - PM6:30 Mail：service@chochocho.com</p>

B. 可直接填寫網站內的意見單



The screenshot shows the 'Contact Us' page of the Chochocho website. At the top, the logo 'chochocho chocolate' is visible on the left, and '首頁 > 聯絡我們' is on the right. The main heading is 'Concatcus 聯絡我們 |'. Below this, a paragraph of text reads: '非常感謝您光臨CHOCHOCO訂購網，如果您有任何的問題或建議，請您不吝賜教，將您的意見填寫於下列表單，我們將由專人盡快處理。您寶貴的建議將會是我們進步的動力。 祝您 順心如意。(所有欄位皆為必填)'. The form contains several input fields: '您的姓名:', '聯絡電話:', '電子信箱:', '主旨標題:', and '內容說明:'. At the bottom left, there is a '檢驗碼:' field with the code '1 9 4 8 c' and a corresponding input box. Two buttons are at the bottom right: '取消重填' and '確定送出'.

2. 線上客服

網站左下方有一個 MSN 的圖示，點進去後為 MSN 對話視窗可直接與賣家的客服人員進行線上即時交談，能夠快速解決問題。



		 <p>The screenshot displays the Windows Live Messenger application window. The title bar reads "Windows Live Messenger". The main window is divided into two panes. The top pane shows a contact list with one contact named "chocho" who is online. The bottom pane shows a chat window for "chocho" with a message: "線上容服-小提麗宅配服務需在列(取)貨日的提首3次訂購囉! (線上)". A dialog box titled "設定您的名稱" (Set your name) is open in the center of the chat window. The dialog box contains the text: "輸入您想讓其他人看見的名稱" (Enter the name you want others to see), followed by a text input field containing "訪客" (Guest). Below the input field, it says "或使用您的 Windows Live ID 登入移至登入網頁" (Or use your Windows Live ID to log in and go to the login page). At the bottom of the dialog box are two buttons: "確定" (OK) and "取消" (Cancel). At the bottom of the chat window, there is a "開始對話" (Start chat) button.</p> <p>3. 創立 FACEBOOK 粉絲專頁 賣家直接在粉絲專業上發布最新活動並且消費者能夠藉由此專頁與賣家進行互動。</p>
--	--	---

		 <p>➤ CHOCHOCO 具備了廣播式溝通以及互動式溝通，屬於混合式的溝通方式，且屬於一對多，使用者可回應的溝通類型。</p>
<p>連結</p>	<p>連結特色與類型</p>	<p>➤ CHOCHOCO 為目的地網站，網頁中沒有與其他網站的連結，只提供自家產品的所有內容</p>  <p>➤ CHOCHOCO 的連結多為框架連結，只有一個例外：巧克力魔法書。巧克力魔法書在介紹其使用的巧克力的源由、產地等等。</p>

		
<p>商務</p>	<p>商務特色 與類型</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 註冊 ➤ 消費者不必加入會員也不需要註冊就可以直接線上購買商品 ➤ 購物車及其流程 ✓ 線上購物使用購物車



The screenshot shows the chochocho website's online shopping interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'chochocho chocolate' and a '首頁>線上' link. Below the navigation bar, there are links for 'Shop Online', '線上選購', '節慶優惠', '生巧克力', '松露', '蛋糕', '珠寶盒', '特製禮盒', '購物車', '購物說明', and '列印購物單'. A secondary navigation bar contains '購物流程', 'ATM帳號', '宅配方式', '購物車', and '查詢訂單'. The main content area features a five-tiered pyramid diagram with a star at the top, representing the shopping process: '點選 SHOP ONLINE', '選擇商品', '加入購物車', '填寫訂購資料', and '完成交易'.

1. 從網頁中選取自己要購買的商品



The screenshot shows the chochocho website's product page. The navigation bar is identical to the previous screenshot. Below the navigation bar, there are four product images of chocolate squares. The first image is circled in green. Below each image is a caption: '比利時生巧克力65%', '法國生巧克力65%', '覆盆子生巧克力', and '法式典藏生巧克力85%'.

2. 選擇自己想要的尺寸，並點選加入購物車

Shop Online 線上選購 | 節慶優惠 生巧克力 松露 蛋糕 珠寶盒 特製禮盒



比利時生巧克力65%

1999年我在比利時的布魯塞爾遇見一種充滿了奇妙滋味的巧克力，在口中彷彿一道黑色暖流融化在舌尖，一直是我無法言說的感官經驗，沒有辦法讓妳跟我一起品嚐這幾塊巧克力，一直是我心虛的遺憾。

終於在今年，我在台灣與它重逢，在第一個瞬間，我想到了妳！

這是一份經過比利時人精微鍛鍊的心意，在這份心意之中，除了比利時的驕傲之外，還添加了Chochocho對於巧克力的堅持。

比利時巧克力的標準作法，是將可可豆研磨至超乎妳想像的20微米，因為更細緻，所以巧克力的質感溫潤如絲絨，適當的甜度，在妳口中可以感受到一種輕柔滑順的幸福。

本產品含有：比利時65%巧克力、Elle&Vire鮮奶油

此產品內容：比利時生巧克力，16片/25片/49片裝，銀帶、提袋。

選擇尺寸：
 16片裝 / \$198
 25片裝 / \$298
 49片裝 / \$568

加入購物車

3. 選擇所需要的產品數量，並且選擇預定的收貨日期。另外，如需到店取貨或者是外島地區訂購服務的消費者請勾選

購物流程 ATM帳號 宅配方式 購物車 查詢訂單

產品名稱	規格	產品數量	單價	取消
比利時生巧克力65%	16片裝	1 盒裝	\$ 198	刪除
購買總和(未含運費)		198	元	
運費		150	元	
總金額(含運費)		348	元	

如需下列服務請勾選： 外島地區 到店取貨付款

預定收貨日期：

選擇日曆選您的預定收貨日期
 如果 2012-04-24 轉帳付款 (超過中午12點00分則順延一天)
 最早可選擇 2012-04-27 為預定收貨日期

2012 / 04							2012 / 05						
日	一	二	三	四	五	六	日	一	二	三	四	五	六
1	2	3	4	5	6	7			1	2	3	4	5
8	9	10	11	12	13	14	6	7	8	9	10	11	12
15	16	17	18	19	20	21	13	14	15	16	17	18	19
22	23	24	25	26	27	28	20	21	22	23	24	25	26
29	30						27	28	29	30	31		

您的預定收貨日期為：2012-04-27

繼續購物 下一步

4. 確認步驟三的訂單後，網頁會出現 CHOCHOCO 的匯款資訊



5. 填寫訂貨人以及收貨人資料，並選擇付款方式

訂貨人資料

訂貨人姓名：*	<input type="text"/>
訂貨人性別：*	<input type="radio"/> 先生 <input type="radio"/> 小姐
訂貨人地址：*	<input type="text"/>
訂貨人電話：*	<input type="text"/> EX: 0422228888 分機: <input type="text"/>
訂貨人手機：*	<input type="text"/> EX: 0911000555
付款方式：*	<input checked="" type="radio"/> ATM轉帳 **ATM轉帳請於宅配指定日兩天前完成轉帳** <small>帳號末5碼: <input type="text"/> (採ATM者必填，無摺存款請備註姓名。)</small> <input type="radio"/> 線上刷卡(付款完成前，請勿點選上一頁，否則信用卡刷卡將會失敗。) <input type="radio"/> 貨到付款(採用統一客樂得(宅急便)貨到付款服務，毋需加收手續費！) <input type="radio"/> 到店取貨付款(若您想改選上列付款方式請回上頁"到貨付款"項目) <small>**如請訂單之付款方式成功, Chochocho chocolate 將於指定日期寄出巧克力, 有問題會由服務人員主動與您連絡**</small>
發票資訊：*	隨貨附發票: <input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 (我們會將發票捐至財團法人台灣省向上社會福利基金會) 如需隨貨附發票，請選擇發票格式： <input checked="" type="radio"/> 二聯式 (將隨貨寄出) <input type="radio"/> 三聯式 (手開式發票，請填寫下方發票抬頭及統一編號欄位) 發票抬頭: <input type="text"/> 統一編號: <input type="text"/> 共八碼
電子信箱：*	<input type="text"/>

6. 完成訂單後，可在網頁內的查詢訂單輸入自己的資料查詢

購物流程 ATM帳號 宅配方式 購物車 **查詢訂單**

請輸入訂購人姓名及檢驗碼，訂單編號和電子信箱擇一而填即可

訂購人姓名：*	<input type="text"/>
訂單編號：	<input type="text"/>
電子信箱：	<input type="text"/>
檢驗碼：*	2 b a 1 f <input type="text"/>

✓ 其他訂購方式

i. 電話訂購

打 CHOCHOCO 訂購專線極可訂購

ii. 訂購單訂購

從網站上下載並列印訂購單，填寫完後利用傳真的方式進行訂購

綜合訂購單		chochocho		
品名	內容	價錢	數量	備註
比利時黑巧克力 65%	16 片	198 元		
	25 片	298 元		
	49 片	568 元		
法國黑巧克力 65%	16 片	248 元		
	25 片	368 元		
	49 片	698 元		
高級手工巧克力 70%	25 片	398 元		
高級黑巧克力 85%	25 片	598 元		
松露 70%	20 磅	398 元		
黑森林 70%	16 磅	398 元		
鮮奶巧克力磅	15 磅	498 元		
小條黑巧克力磅	15 磅	498 元		
果香系列 (松露、黑森林、小條黑、鮮奶、高級手工巧克力)	9 磅	368 元		
	16 磅	638 元		
Rock & Roll 巧克力	100g	238 元		
法式水果餅乾 (請事先預覽)	25 片	498 元		
	49 片	968 元		
法式水果餅乾 (請事先預覽)	25 片	298 元		
	49 片	568 元		
小英餅乾	35 磅	398 元		
火山餅乾	6 人/盒	498 元		
布列塔尼餅乾	6 磅	498 元		
高級黑巧克力餅乾	6 磅	768 元		
高級黑巧克力餅乾	原裝一人	398 元		
高級黑巧克力餅乾	4 磅	428 元		
新年快樂禮盒(請事先預覽)	1 盒	1188 元		
布列塔尼系列禮盒 (請事先預覽)	12 人/盒	638 元		
ATM 轉帳	國泰世華銀行 中港分行 (銀行代號 015) 戶名: 美商歐歌股份有限公司 帳號: 054-08-30088-5 國泰世華銀行 ATM 收據印打機號碼 04-2812-4548			
到店取貨	門市部: 台北市五福路一段 122 號 門市部: 台北市中港路二段 80-2 號			
付款/代數	每張最低(含手續費)如下: 滿額 3000 元享免手續費。(如任選滿額起付金額, 外島另計) <750 元以內: 運費 150 元; 751-2999 元: 運費 200 元; 3000-7999 元: 運費 300 元;			
購買人姓名	聯絡電話 (必填)	(手機)		
收件人姓名	聯絡電話 (必填)	(手機)		
收件人地址				
收件日期	收件時間	上午 下午 晚上		

✓ 購物車功能

由於 CHOCHOCO 沒有加入會員的設定，因此購物流程要一次完成，並無提供下次購買的功能。

➤ 安全性

此網站購買商品因不需要註冊及加入會員，因此網站內並沒有特別說明有關其安全性及隱私保護的部分

➤ 付款方式

CHOCHOCO 網站的付款方式有四種為線上刷卡、ATM 轉帳、銀行劃撥、貨到付款

1. 線上刷卡：可用的包括 VISA、MASTER、JCB
2. ATM 轉帳

銀行代號：	013 國泰世華銀行 (中港分行)
銀行帳號：	064-035-000-885
匯款戶名：	美味國際股份有限公司
聯絡地址：	台中市港路二段80-2號
聯絡電話：	04-23138777

3. 銀行劃撥：與 ATM 轉帳的帳號相同
4. 貨到付款：為統一宅急便貨到付款服務，無需另外加收手續費

➤ 配送方式

1. 來店取貨
 - A. 需在預定取貨日的晚上 7 點半之前取貨
 - B. 在訂購的時候就須選擇取貨的門市(美術店 OR 市政店)
2. 宅配送貨
 - A. 全程以統一黑貓低溫宅急便配送巧克力，宅配價格已訂購商品總金額計算
 - B. 除了台灣本島的消費者可訂購外，外島的消費者也可以訂購
 - C. 本島地區收費

新台幣750元以下，以運費150元計
新台幣751-2999元，以運費200元計
新台幣3000-7999元，以運費300元計

D. 外島地區收費

新台幣750元以下，以運費260元計
新台幣751-2999元，以運費350元計
新台幣3000-7999元，以運費420元計

- E. 如果購買金額達 8000 元以上，則免宅配運費，以一個配送地址為限，第二個配送地點以上價格會由服務人員告知

(二)SWOT 分析

Black as Chocolate

SWOT 分析		
	優勢	劣勢
內部	1. 較佳的廣告功能 2. 產品創新 3. 市場領導者 4. 單一產品線以量制價，大幅降低進貨成本 5. 開發 BAC APP 6. 客製化	1. 曾有負面新聞，減損形象。
	機會	威脅
外部	1. 民眾生活水準和消費能力的提升，消費者的消費型態逐漸改變 2. 黑巧克力市場成長	1. 近年來強調「輕食主義」，高熱量巧克力產品受到威脅 2. 全球巧克力市場逐漸面臨因原材料短缺，巧克力生產商會無法滿足市場需求。 3. 頂級超市、高級餐廳的推波助瀾，高純度巧克力陸續登台，甚至量販店也透過國際採購、引進平價的高純度黑巧克力。

➤ 優勢

1. 較佳的廣告功能。創辦人為新加坡歌手黃湘怡，除了不定期上雜誌與節目宣傳，也有許多藝人訂製蛋糕，間接為 Black As Chocolate 打了廣告。Black As Chocolate 也會舉辦品嚐會，除了為新產品做宣傳也推銷現有的產品。



2. 產品創新。Black As Chocolat 除了現有的產品外，也會不定時推出不同以往口味的限量版蛋糕與其他產品，因應節日的需要。



3. 市場領導者。Black As Chocolate 是台灣第一家精品時尚巧克力蛋糕店。使用比利時進口高品質的巧克力，BAC 的研發團隊不斷推陳出新，研發出更多元、品質更頂級的產品。BAC 店內不做蛋糕冰櫃陳設，以確保巧克力蛋糕保存的溫控以及顧客享用時的口感，堪稱業界的首創之舉。

4. 根據其他糕餅業者分析，黃湘怡懂得賦予產品更多的附加價值，拉高售價，增加利潤，是她最大的獲利來源。而且單一產品線也讓她能以量制價，大幅降低進貨成本，這些都是她精打細算的地方。

5. 設有 BAC APP。BAC 為了給客人更好的服務品質，及更即時的互動，特別開發功能多元化的 BAC APP，希望更貼近消費者並提供更好的服務。BAC APP 有以下功能：

- ✓ 最新 Black As Chocolate 優惠訊息與即時新聞
- ✓ 可透過 BAC APP 直接預購蛋糕
- ✓ 即時顯示離您位置最近的 BAC 門市

- ✓ 好友生日提醒
- ✓ 拍照分享：您可以使用精美的 BAC 圖片及功能，創造獨一無二且具個人特色的照片，並透過 facebook、email 分享給好友



6. BLACK AS CHOCOLATE 首創先例開啟與名人合作設計造型蛋糕的濫觴，除了與高以翔共同合作推出首款的名人造型蛋糕外，未來品牌旗下商品系列也會推出各種客製化的造型蛋糕。造型蛋糕設計的特色是幫客戶設計名字，加入專屬的企業標誌符號或是將傳家之寶等設計元素展現在蛋糕上，讓收到蛋糕的客人在享受美味之餘，也能驚見蛋糕藝術創意的登峰之作。

➤ 劣勢

1. 曾有負面新聞，減損形象。歌手黃湘怡經營的蛋糕店，曾被新加坡奧芙莉巧克力公司指控短報營收，還涉嫌違反競業禁止規定。台北地院判決出爐，黃湘怡與她成立的黑伊天使公司，必須共同賠償奧芙莉公司約 175 萬元台幣。

➤ 機會

1. 近年來由於民眾生活水準和消費能力的提升，因此消費者的消費型態也逐漸在改變中。過去巧克力在台灣的銷售通路以量販店或便利商店居多，包裝和口味也以方便、大眾化為主。然而隨著消費型態的改變，台灣的巧克力市場

也在快速轉變，以往國內較高級的巧克力通常必須從國外進口或是在百貨公司的專櫃購買，原因是因為過去台灣的消費者普遍對於巧克力的知識仍不熟悉，大家對巧克力的印象只停留在點心和甜食等。但現在除了有巧克力商開始針對女性市場而打廣告外，也漸漸有國外的巧克力廠商發現到相對於歐美巧克力已有幾百年的發展歷史，亞洲的巧克力市場成長空間仍非常大，且正要起步，因此紛紛進駐台灣開始以專賣店的形式與市面上的平價巧克力做區別。

2. 黑巧克力市場成長。量販業者指出，黑巧克力是近幾年竄起的暢銷品，以大潤發為例，歐尚巧克力中，黑巧克力已成為熱銷王，曾創下一周銷量 2,000 片以上。業者粗略統計，目前國內黑巧克力市場規模約 4.5 億元，每年以兩位數字成長，儼然成為甜點界的黑潮新勢力。偏好黑巧克力的以成熟女性消費者居多，品牌忠誠度極高。BAC 使用純度 70% 以上的比利時皇家黑巧克力為原料。

➤ 威脅

1. 台灣飲食習慣慢慢改變，輕食主義在日本持續發燒，清淡爽口的鮮食概念也延續至台灣。「輕食主義」就是清淡、均衡、自然、健康、無負擔的飲食，建議大家於平日飲食當中，選用自然、健康、均衡且不過度烹調的簡單清爽飲食來減輕身體的負擔。高熱量巧克力產品受到威脅。
2. 全球巧克力市場逐漸面臨因原材料短缺，巧克力生產商會無法滿足市場需求。澳大利亞悉尼大學 (University of Sydney) 農業及環境學院 (Faculty of Agriculture and Environment) 的教授大衛·蓋斯特 (David Guest) 介紹稱，在可可豆產地，當地種植技術仍然十分落後，遠達不到現代化農業水平。同

時·因中國及其他新興市場對於巧克力的需求激增·蓋斯特表示·截止到 2020 年之前·全球可可豆產量需增長近四分之一才能滿足市場需求。然而·可可豆主要產區均集中在西非、南美洲、南亞及太平洋一些欠發達國家和地區·不僅當地農業水平落後·種植技術更新慢·並且很多國家和地區也一直在飽受戰亂侵襲·更是造成可可豆產量極不穩定。這些因素限制了可可豆產量出現大幅上漲。(2012)

3. 近幾年因為頂級超市、高級餐廳的推波助瀾·高純度巧克力陸續登台·甚至量販店也透過國際採購·引進平價的高純度黑巧克力。頂級巧克力如 GOVIDA、比利時第一品牌 Leonida、法國的 MAXIM' S、FEODORA、FAUCHON、VALRHONA 以及日本 MARY' S 等品牌·都相繼來台探路·各國巧克力彼此競逐·在台灣呈現濃得化不開的角力戰。(2008)

SWOT 策略		
	優勢(S)	劣勢(W)
機會(O)	民眾生活水準和消費能力提升·BAC 可配合季節研發更多款不同口味的限定蛋糕·也可增加純度高的黑巧克力口味的蛋糕種類·除了在平片廣告及電視宣傳外·在 BAC APP 上也發布最新資訊。	以更多好的報導增加正面形象。BAC 的定位就是蛋糕界的精品·從不降價促銷·當眾多糕餅店因為毒奶事件而業績大幅滑落時·BAC 卻絲毫沒受影響·且在第一時間發出聲明·安定消費者的疑慮。
威脅(T)	台灣飲食習慣慢慢改變·輕食主義在日本持續發燒·清淡爽口的鮮食概念也延續至台灣。BAC 的蛋糕旨在呈現濃度更純·口味雖單一卻因溫度不同而變化口感的巧克力·而近年來雖強調「輕食主義」·但適量的且不添加太多人工香料的巧	BAC 為高級的巧克力精品店·主要客群固定·訴求的對象是有消費能力的 OL·這些人重視品味又肯犒賞自己·很捨得花錢。在品質方面 BAC 把關嚴謹·間接縮小同業的威脅。BAC 也可提供尺寸小價錢較低的蛋糕來拓展客群。

	克力對人體反而是有益的，且熱量也比較低。	
--	----------------------	--

Chochocho

SWOT 分析		
	優勢	劣勢
內部	1. 物流服務地區廣。 2. 產品具獨特性。	1. 實體店面不多 2. 知名度低，宣傳管道不足 3. 商品種類少 4. 沒有食品安全認證
	機會	威脅
外部	1. 民眾生活水準和消費能力的提升，消費者的消費型態逐漸改變 2. 黑巧克力市場成長	3. 近年來強調「輕食主義」，高熱量巧克力產品受到威脅 4. 全球巧克力市場逐漸面臨因原材料短缺，巧克力生產商會無法滿足市場需求。 5. 頂級超市、高級餐廳的推波助瀾，高純度巧克力陸續登台，甚至量販店也透過國際採購、引進平價的高純度黑巧克力。

➤ 優勢

1. 可宅配到外島地區，購買商品 750 元以下，運費 260 元；購買商品 751-2999 元，運費 350 元；購買商品 3000-7999 元，運費 420 元；滿 8000 元則免收運費。
2. 生巧克力系列產品具獨特性，有明顯區隔。

➤ 劣勢

1. 實體店面只有兩家，兩家都在台中，其他縣市尚未開分店。

2. 沒有代言人，也沒有打廣告，只有一些美食節目會去採訪。
3. 蛋糕類只有六種選擇，生巧克力也只有四種選擇。
4. 材料從外國進口，但是沒有食品的相關認證。



(三)STP 市場區隔分析

Black as Chocolate

S(選擇區隔變數) :

性別、年齡、動機(誘因)、時機(目的)。

T(選擇目標市場) :

性別	男性		女性	
年齡	0-20		21-40	40 以上
動機(誘因)	他人推薦	門市廣告宣傳	品牌喜愛	試吃後購買
時機(目的)	婚宴企業贈禮	慶生活動	休閒茶點	會議茶點

表 1 各年齡層 10 大上網活動排行榜

排名	12-20 歲	21-30 歲	31-40 歲
1	瀏覽網頁 (68.2%)	瀏覽網頁 (79.3%)	瀏覽網頁 (61.0%)
2	搜尋資訊 (61.7%)	搜尋資訊 (74.2%)	搜尋資訊 (54.6%)
3	聊天交友 (54.5%)	電子郵件 (65.2%)	電子郵件 (50.0%)
4	網路遊戲 (48.0%)	聊天交友 (50.7%)	新聞氣象 (25.6%)
5	電子郵件 (39.3%)	線上影音 (36.8%)	聊天交友 (24.4%)
6	線上影音 (32.8%)	網路遊戲 (34.9%)	網路購物 (21.1%)
7	下載遊戲 (30.8%)	網路購物 (34.5%)	線上影音 (18.8%)
8	部落格 (26.6%)	新聞氣象 (29.7%)	網路遊戲 (18.0%)
9	網路電台 (20.7%)	部落格 (24.7%)	部落格 (10.4%)
10	下載圖案 (20.2%)	網路電台 (22.3%)	網路電台 (10.0%)

P(產品市場定位) :

以蛋糕界的「精品級巧克力蛋糕店」來定位行銷品牌。

Chochoco

S(選擇區隔變數) :

性別、年齡、動機(誘因)、時機(目的)。

T(選擇目標市場) :

性別	男性		女性	
年齡	0-20	21-40		40 以上
動機(誘因)	他人推薦	門市廣告宣傳	品牌喜愛	試吃後購買
時機(目的)	婚宴企業贈禮	慶生活動	休閒茶點	會議茶點

P(產品市場定位) :

堅持巧克力的新鮮、原味，要給每個顧客最棒的純巧克力，以「寫上妳名字的巧克力」為主要訴求。



(四)通路衝突分析

Black as Chocolate

通路衝突—BAC

- 促銷方式：

1. 如果是使用網路購買，其產品價錢都與門市價錢相同，但有另外的蛋糕加冰淇淋的組合優惠價，以及特別節日會有網路預購優惠活動以及特別的優惠組合內容。

*組合優惠價

巧克力熔岩蛋糕+BO01(新) - NT\$1,460



加購湯匙、叉子(6支/組):

-- 請選擇 --

✓ 放入購物車

暖暖的巧克力內餡如岩漿般流動，
濃郁的滋味挑逗味蕾，
每一口都是令人停不下來的美妙滋味。

除了原味巧克力醬口味，
還可同享香蕉、覆盆子口味的內餡醬。

BAC最推薦的吃法是配上BLACKOUT巧克力冰淇淋，
清涼的冰淇淋口感、配上溫熱香濃的巧克力醬，
是您不可錯過的雙重享受。

組合內容：
巧克力熔岩蛋糕 1盒(6入)
BLACKOUT 01 1盒(500ML)
天使湯匙 1支
原價：\$1570
組合優惠價：\$1460

*特別節日預購優惠活動

2. 如果是到門市購買，雖然產品價格不變，但是會在某些特定門市推出限時優惠活動，例如下圖，滿多少金額即贈送周邊商品，是網購所沒有的。

- ✓ 建議：雖然網路購買價格與門市相同，但其可以利用一些促銷活動來促使顧

客購買，在網路方面，可以推出購買滿多少金額即可免運費的折扣，以及加購價的優惠或是與其他店家合作，像是情人節的時候與花店合作，預購節日蛋糕則送一束玫瑰花等等，讓網路行銷多了更多組合給消費者選擇。

- 提供服務

在實體店面會有專業的店員會顧客介紹，且只要把你的需求告訴店員，可以立即得到回應，並解決問題，但在網路提出問題，雖然官網上有 MSN 線上客服，但其實由於服務人員不足，所以並沒有客服人員上限，只能等一段時間後才能得到賣方的回覆。

- ✓ 建議：管理網站的客服人員，可以設定每天一至兩小時上 MSN 線上客服，並在官網貼出上線時間公告，讓顧客可以在這段時間立即詢問並得到回覆。

- 廣告方式

1. 在網路方面，通常要是有了新的優惠活動或是資訊，會直接放在官網的首頁以及更新 FACEBOOK 的動態來通知消費者。
2. 在門市方面，則會舉行記者會、在門市舉辦品嚐會、與企業合作舉行試吃會或是當門市有限時優惠活動時創辦人會到現場參與等等，讓更多消費者來消費品嚐。

*舉行母親節蛋糕預購記者會



*在復興 GIFTSHOP 品牌概念店舉行品嚐會



*與 IBM 合作舉行在公司舉行試吃會



*創辦人黃湘怡出現於門市優惠活動



Black As Chocolate

只要在5/13前至【BAC City Super 超市專櫃】消費滿 1200元，即可參加《扭蛋活動》一次呦～
還有機會可以碰到湘怡本人喔～^^



讚 · 留言 · 分享 · 5月3日17:34 ·

- ✓ 建議：由於網路的活動較沒有門市通路來的豐富，因此在網路方面可以拍些影片，像是現在流行的微電影，可以增加在網路的曝光率。

Chochocho

通路衝突—CHOCHOCO

● 促銷價錢方面：

1. 如果是使用網路購買，其產品價格都與門市價格相同，只有在特別節日的時候會推出搶先預購的組合折扣優惠

*情人節組合優惠



Chochocho

情人節巧克力最佳首選，預訂快額滿囉，限量販賣行動要快，給你一個專屬於她的巧克力，快上www.chochocho.com訂購^^

愛黏在一起 ♥ 情人節限定

法式珠寶巧克力

2/13 前預訂, 不限日期取貨, 享優惠 NT.568
(原價NT.598)

- ☑ 白色鍍面禮盒
- ☑ 情人節專屬包裝
- ☑ 四種酸甜愛情巧克力
- ☑ 愛就是要黏在一起

讚 · 留言 · 分享 · 2月2日10:25 ·

*母親節組合優惠



Chochoco

給媽媽不一樣的母親節~

chochoco幫你一次到位

清爽不甜膩的蛋糕+低調奢華包裝+精美卡片+小皇冠

今天最後一天，預購享95折~訂單已經快滿囉!

皇家古典巧克力蛋糕 6吋 \$768

法式香草起士巧克力蛋糕 6吋 \$798

市政店：04-23138777

美術店：04-23754848



2. 如果是到門市直接購買，雖然價格是一樣的，但是他們會推出期間限定的門市購買優惠活動



The image shows a Facebook post from the user 'Chochocho'. The post features a promotional graphic for a chocolate cake. The graphic has a dark background with the text '翻滾吧！巧克力蛋糕' in large, bold, yellow characters. Below it, in smaller white text, is '- 法式香草起士巧克力 -'. At the bottom of the graphic, it says '3/1~4/20 翻滾價 NT.398 + 🍴'. The background of the graphic shows a close-up of a chocolate cake being cut with a knife. Below the graphic, the post text reads: 'chochocho『翻滾吧! 巧克力蛋糕』, 擁有魔力的巧克力蛋糕, 吃了心情好好...3/1-4/20期間限定, 門市購買, 優惠\$398, 另外再加贈一支『金湯匙』哦~'. The post also shows engagement metrics: '讚 · 留言 · 分享 · 2月22日12:56 · 🌐', '👍 135 個人都說讚。', and '🗉 查看全部 21 則留言' and '🔄 被轉分享 35 次'.

✓ 建議：由於網路價格跟門市價格相同，因此在網路方面他們可以推出加購組合方案優惠或是滿額送、折扣方案等等，來增加購買人潮。

● 廣告宣傳方面：

1. 在網路方面，通常要是有了新的優惠活動或是資訊，則會直接放在官網首頁以及更新 FACEBOOK 的動態來通知消費者。另外，他們會在 FACEBOOK 的粉絲專頁上舉辦一些活動或是舉辦與特別節日有關的活動來回饋粉絲。

*舉辦按讚活動



狂賀!!chochocho母親節熱銷一空，粉絲大回饋!!

感謝大家對chochocho的支持，讓chochocho與你們度過快樂的母親節~
為了回饋熱愛chochocho的粉絲們，這次母親節沒有買到皇家古典巧克力蛋糕的別氣餒，
即日起，只要參加以下活動，就有機會得到皇家古典巧克力蛋糕哦~

活動時間

活動時間: 05/09/2011 ~ 05/14/2011
公佈得獎: 2011/05/14



活動辦法

粉絲們只要邀五位好友，一起來共襄盛舉chochocho的慶功活動，
用力的給chochocho『讚』一下，就有機會免費得到chochocho皇家古典巧克力蛋糕(市價\$768)。



*舉辦與母親節相關的活動

給媽媽愛的抱抱，贈白巧克力蔓越莓牛軋糖

Chochocho 寫於 2012年4月16日17:48

給媽媽愛的抱抱，贈白巧克力蔓越莓牛軋糖

你多久沒跟媽媽擁抱了...還記得小時候伊呀伊呀叫，總要媽媽抱抱...

chochocho希望推廣擁抱活動，給媽媽一個愛的抱抱，擁抱是件美好的事情，讓我們回歸這純粹的感動..會有意想不到好心情哦:)



如何免費兌換『白巧克力蔓越莓牛軋糖』

請照以下步驟：

【Step1】給媽媽一個大大的擁抱，任何擁抱姿勢皆可，並且拍下這美麗的一刻

【Step2】上傳到chochocho官方粉絲團，Facebook塗鴉牆。

【Step3】與chochocho美術或市政門市，電話預約兌換時間。

2. 在門市方面，則是沒有舉辦特別的活動亦或是特別的宣傳手法。

- ✓ 建議：CHOCHOCO 可以在特別節日時在門市舉辦一些相關活動，來吸引人潮，並增加知名度，而在網路方面，除了一些與 FB 有關的活動外，還可以拍些宣傳影片放在網上，或者是請網路知名部落客試吃，請他們寫試吃文並發表心得，可以增加知名度。

肆、結論

由於網際網路的便利性，造成現今消費者的購物型態改變，在網路上買東西已經是司空見慣的事情，而購買的物品種類從 3C 電子產品到日常生活用品，只要用得到、穿得到、吃得到.....等五花八門的東西都有，再透過滑鼠輕輕一點，就可以輕鬆找到並購買自己所喜歡的東西，甚至不用出門就有宅配到府的服務，使電子商務具有龐大且無限的商機，也促成了現今宅經濟的盛行。

而從我們對兩間巧克力網站做的分析可以看出，主要網站 Black as Chocolate(簡稱 bac)在不管是在知名度、宣傳方式、實體通路數量皆勝過對比網站 Chochoco(簡稱 cho)，而在會員帳號安全性及退換貨機制上，bac 也略勝 cho 一籌，另外因為兩家網站所販賣的商品略有不同，bac 主要以蛋糕類為主，而 cho 是以生巧克力系列產品為主打，因此在目標客群上有明顯區別，bac 價位較 cho 高，主要針對高消費能力的族群，購買時機多為婚宴或企業贈禮、慶生活動及會議茶點等，與 cho 的時機休閒茶點有所不同，在世界巧克力市場不斷成長的趨勢下，台灣的本土商家要如何在現有競爭者眾多，國外進口巧克力品牌又蓄勢待發的市場中，不再以「價格」取勝，反而是以產品高品質在消費者心中建立獨特「價值」，每一家商店都該找到屬於自己不可被取代的價值。

伍、甘特圖

第六組	2月	3月			4月			5月		
	16-29	01-11	12-22	23-31	01-11	12-19	20-30	01-10	11-17	24
瀏覽網站， 尋找主題。										
確定主題， 7C分析、 蒐集網站資料。										
期中報告， 修正、補充。										
SWOT分析、 STP分析、 五力分析...										
期末報告， 修改、補充。										
期末書面繳交。										

陸、個人心得

D9781557 蕭荃元

這次選了 BAC 和 chochoco 做為題目，而因為 BAC 的網頁裡資料較多，於是選為主要網站，剛開始做期中報告被分配到 chochoco 的 7c 後半部，雖然已經很認真的在分析，但還是被丹卉退件要做修改，期中報告前全組的人還到丹卉家做最後的整理還有 re 稿，之後的期末報告分配到 SWOT 分析，我請教了佳俐，也做了很多次的修改，但是上台報告後才發現不是老師想要的，我們想得太細微，要從生產研發行銷等等大方向去分析，覺得大四修這堂課，雖然要趕著做報告，上台報告也緊張的一直抖，但是還是會學到一些東西，最後一學期沒有像別人一樣渾渾噩噩的過完，真的是滿開心的。

網路行銷在生活周圍經常出現，自己也會在網路上下標衣服或是物品，看似簡單的訂購流程，但是要如何經營好也是需要相當的行銷策略，一個網站的架設或許打開了一間店面的知名度，但是他能不能跟實體店面有互相扶持的作用，也是這堂課讓我覺得可以去研究和學習的地方。

網路行銷能跟實體店面一樣每天都有一定的客群關注，那代表是相當成功的網路經營，雖然隨著產業的不同而會有不一樣的結果，但就如同我們所研究的巧克力專賣店，他們網站的架設簡單來說就像是平行的銷售，跟實體店面沒有甚麼差別，幾乎一樣的規模只在於增加銷售的通路，所以就是隨著節日出相關活動然後吸引客群，讓客群可以不定時地關注店家動態；而相較於其他可能像是彩妝銷售或是平價衣服等店家，也許一開始就是看準網路這片市場，所以相對跟實體店面來比較，實體店面就不是那麼顯著。

每個行業感覺開發到網路這一塊，有些會被限制有些卻相對如魚得水一樣，所以如果真的以後遇到這一個通路的抉擇，我覺得對於整個策略方向要考慮到非常多，這一次自己負責部分除了公司內部沿革外，還有就是通路衝突的部分，通路衝突學到的就是實體跟網路間該如何解決有可能發生的問題，像簡單的在定價上，有些產業或許就覺得網路架設不用花太多費用，所以在銷售上產品價格也相對降低不少，而這一點也抓住了大多數客群，加上隨著宅經濟的時代越來越明顯，更多人對網路購物更有興趣，看到價格低廉也會更想試看看！不過我們所探討的 BAC 和 CHOCHOCO 也許吸引住了不少人在網路上推薦，但是價位上並不是每一位消費者都可以承擔的，所以也讓我學到說促銷活動或是策略的制定是多麼重要，你或許想的不只是去搭配或是贈送，連在廣告宣傳上或是價格怎麼變動

才不會影響到成本，都是必須兼顧到的。

而網路行銷在後續的運貨流程感覺也是一個值得探討的地方，也許在一些像是奇摩拍賣或是購物中心的部分，可能消費者在下標和取貨上，就已經有相關的程序所以不只消費者簡單操作、連店家都可以輕易的完成交貨手續；但相對於像是我們研究的巧克力專賣店，當然很多程序是一樣的，但是有很多地方他們也試著去做改變，像是可能跟一些特定商家合作，因為這樣他們在促銷上也才可以有空間做免運費或是相關的優惠，而物流公司上的選擇也是其中之一，儘管之後我們工作可能也會涉及到網路這一區塊，很多地方都可以從這些來學習，像是他們巧克力專賣就也非常注重產品的品質保存，所以要能跟有系統性且低溫保存設備優良的物流合作。所以網路行銷不單單只在於網路上與顧客的互動，後備程序或是促銷宣傳等都必須做足功夫，才能在網路市場上保有競爭力。

D9782030 蔣佳俐

這學期選修了網路行銷，我們這組是以巧克力專賣店為主題，探討兩間網站的電子購物流程與其網站的優劣勢與異同之處。而這一次的報告，讓我學到了如何應用更多理論，對 SWOT、7C、STP 都更加的了解，同時也發現，以往在其他課堂上所學的理论似乎都不夠深入。

在大眾越來越習慣用網路購物的時代，一間成功的公司其公司網站也一定做得很精緻，且方便消費者去瀏覽與使用，而它的顧客服務也相對的重要，因為不是面對面直接購買商品，所以在顧客關係管理方面必須要有效率的回覆顧客問題且又不失良好的服務態度。

廣告的口號「什麼都賣，什麼都不奇怪！」顯示出以後會有更多種類的東西出現在網路購物平台上，未來網路行銷占了很重要的一席之地，而如何去克服現

有的一些問題，例如：物流、時間、差異化...等問題，讓公司有更大的利益，是未來每家公司都必須去探討的！

D9735524 張瑋安

網路行銷是現在的大趨勢，而且我平常自己也很喜歡用網路買東西，所以就決定選這門課。一開始光是要選什麼店家來做為我們的主題就花了好多時間，而且又不想選到那種平常就很多人做的，那些店家老師也一定都會背了，一不對馬上就會被砲轟，所以我們就訂了一個比較冷門的巧克力專賣店。可是當訂完題目開始做了以後，才發現巧克力可以做的東西真的非常少，也沒有什麼資料可以查，可是每次報告完老師一直都說我們做得太細，這真是讓我們絞盡了腦汁，因為東西少資料少所以只好「細」報告看起來才夠多。這個結論告訴我們，做報告真的選題目很重要啊！

這是這四年最後一個報告了，雖然四年來報告真是讓我很痛苦，但是當作完最後一個真的有點感傷，以後工作上的報告一定面對的就是臉更臭的老闆了.....。

D9725857 蔡丹卉

「好難啊！」這真的是我這次做報告的真實心得。第一次這樣地手足無措，分析做不出來時，只能承認我們真的很多東西都沒學會也沒看過，加上關於巧克力的佐證資料真的少得可憐，讓人很沮喪，但我們還是非常努力的找，即使最後還是失敗了。在這次的報告中，印象最深刻的莫過於知道自己即將畢業，卻還有很多很多知識和理論沒學會，回顧四年所學，最基本的管理學和企業概論卻沒有半點東西殘留...，是我們太混了嗎？我不覺得，只是任課老師選擇教給我們的太

狹隘、太少了，對於做報告開始有興趣有信心是從 MIS 開始，一直到電子商務，老師一直給予我們很多實用的演講和理論及實務經驗，很開心在畢業前能夠了解並接觸深入的 SWOT 分析和通路衝突等概念，對未來的工作定能有所幫助。

因為大四了所以決定選自己有興趣的課，對自己和組員有信心所以在許多人退選時留下來了，雖然最後沒有達到老師希望看到的成果，但我相信大部份組員都努力過了，我非常謝謝鈺芳和佳俐，總是幫我許多，把其它組員做不出來的部份撿起來做，真的很高興和她們一組。

D9781588 程鈺芳

這一次修網路行銷的課程算是第二次修了跟電子商務相關的課程，但是這一次的課程顯然比上一次還要困難許多，7C 分析也比上次還要再複雜，因此在開始做報告前，我們尋找適合的題目就是一大難題，因為要是選擇店家的資料不夠，那報告很容易在做到一半時就無法分析而使得報告無法完成。

在做這份報告前，我在瀏覽網頁時，只會注意我所感興趣的東西，對於網站的其他部份就會直接跳過，但是當在完成這份報告時，才會發現業者在設計他們的網站時，必須要注意很多細節，除了吸引消費者的注意外，最重要的還是如何讓消費者滿意且會繼續購買，在這中間的網站業務流程、行銷手法、取貨宅配問題以及網站安全性保護.....等等，都是業者必須要去注意的部分!而當我們在利用 7C、SWOT、STP、通路衝突去切確地分析網站時，真的是有點困難，雖然大家集思廣益，但最後報告時內容幾乎全部都需要修改，挫折感真的蠻大的，大家只好再蒐集更多的資料、尋找更多的數據來進行修改!儘管最後的報告雖然還是會有缺點，但我相信我們從中學習到的東西真的很多，也很謝謝我們報告所選定的兩間網站的客服人員都會很有耐心地回答我們所問的問題!

柒、參考資料

BLACK AS CHOCOLATE 官網

<http://www.blackaschocolate.com.tw/bac/index.php?page=&lang=tw>

CHOCHOCO 官網

<http://chochoco.com/>

全國意向行銷人電子報

<http://life.trendgo.com.tw>

電子商務報告觀摩分析

<http://life.iiietc.ncu.edu.tw/xms/content/show.php?id=21570>

頂級巧克力 美食記者的創業夢 (天下雜誌 462 期)

<http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5012025>

<http://www.p358.com/news/society/2012/0419/139236.html>

<http://blog.chinatimes.com/rucccc/archive/2012/02/13/1435765.html>

<http://leeweni.blog124.fc2.com/blog-entry-349.html>

<http://crosswa.lk/apps/black-as-chocolate>

<http://tw.myblog.yahoo.com/jw!1vuhGI6BA09Peydir.hlgP5LFmo-/article?>

mid=359