

逢甲大學學生報告 ePaper

報告題名：

搶救味蕾大作戰：營收系統之應用

Rescue the taste buds battle : Application of Revenue System

作者：陳勁麟、李岱、洪季淳、謝旻璋、蔡宜玲、陳姿羽

系級：會計學系 四甲

學號：D0206965、D0272313、D0272459、D0227786、D0272402、D0272326

開課老師：黃娟娟 老師

課程名稱：會計資訊系統(二)

開課系所：會計學系

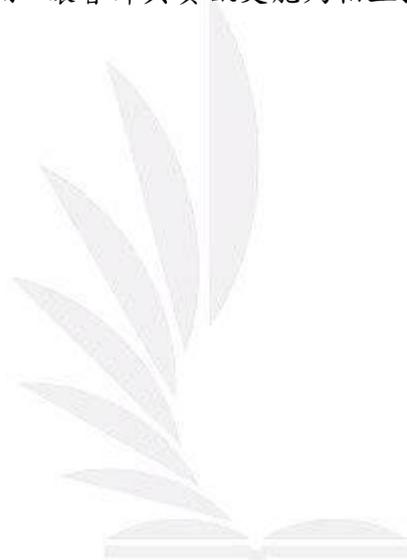
開課學年： 105 學年度 第 1 學期

中文摘要

本個案為研究現今早午餐商家，越來越多的早午餐店營業，該如何在這競爭的環境中生存，以及所需要的特色還要兼具餐點美味，更重要的是成本的考量，所以將針對商家如何紀錄交易事項、管理商家營運，並進而探討有無落實內部控制之執行，並想解決與了解產品定價方式、行銷策略、帳務管理。

研究方法主要以基本會計知識與行銷管理作為出發點，並結合會計資訊深入探討相關議題，協助店家降低成本與提升營收，再藉由行銷手法來推廣增加客人來店率，以達成更有效率的經營管理。

科技發達帶來更便利之記帳方式，惟看商家如何選擇對自身最有效用的系統作為運用，讓系統不會成本大於效益，而且更容易分析出財務報表或是其他有用的分析數據提供給商家使用，讓會計與資訊更能夠相互搭配成為商家營運的參考依據。



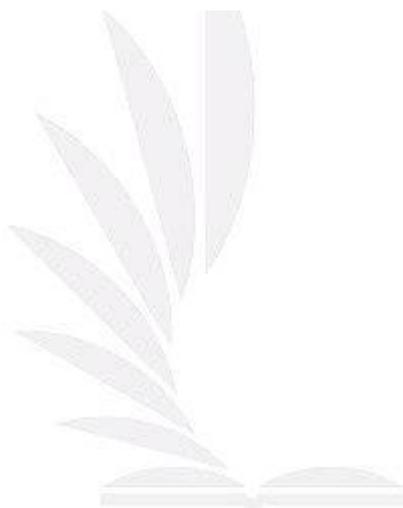
關鍵字：會計資訊系統、早午餐、行銷管理、餐飲業

Abstract

This case is to study the current brunch business how to survive in this competitive environment. The characteristics of the operation are delicious meals and the cost consideration. It will be important for businesses how to record transactions, business operations management, internal control implementation, the product pricing, marketing strategy, and accounting management.

The research method is based on the basic accounting knowledge and marketing management as the starting point. Combine with the accounting information to explore the relevant issues in depth. Help the store to reduce costs and improve revenue. Promote by marketing management to increase the customers and achieve efforts more efficient.

Information technology development bring more convenient of accounting analysis. Choose the most efficient systems to make the operating cost less than the benefit. Analyze the financial statements easier and provide the useful information to the business management.



Keyword : Accounting information system (AIS) 、 Brunch 、 Marketing management 、 Catering industry

目 次

第一章、前言

1. 研究動機..... 4
2. 研究目的..... 4
3. 所欲研究之問題..... 4

第二章、個案簡介與分析

1. 基地位置及市場分析..... 5
2. 經營理念..... 5
3. 店面設計構想..... 5
4. 組織圖..... 7
5. 職能分工..... 7
6. SWOT 分析.....8

第三章、研究與分析

1. Ichef 系統介紹..... 8
2. Ichef 報表與管理12
3. 個案公司實際使用之功能..... 19
4. 研究問題及解決方案..... 20
5. 結論與建議..... 21
6. 參考資料..... 22

第一章、前言

一、研究動機

近年來早午餐業興起，特別在學校附近更是早午餐業的一級戰區，以逢甲為例在校區距離不到 3 公里內大概有 10 幾家的早午餐業者在此開店，本組所研究的對象是一家早午餐店，以下簡稱為個案公司，個案公司與其他早午餐店比較的話算是比較新的店，因此如欲在此環境下生存且保有競爭優勢，必須控制成本與增加利潤，還需要擁有與眾不同之特色，才能吸引更多的客群，在眾多相同性質之業者中開創出一條獨特的路，思考如何從中脫穎而出。

二、研究目的

以曾經所學之課程，例如行銷、管理、中會、審計、ERP 等，運用於實務上，協助店家降低成本與提升營收，再藉由行銷手法來推廣增加客人來店率，協助店家管理成本及實施內部控制，以達成更有效率的經營管理，也能藉此讓我們大學目前三年所學得以學以致用。

三、所欲研究之問題

(一)、產品定價方式

1. 價格之決定
2. 成本之計算

(二)、行銷策略

1. 餐廳行銷活動
2. 未來推廣方式

(三)、帳務管理

1. 目前管理之方法
2. 營運資金分配

第二章、個案公司簡介

一、基地位置及市場分析

個案公司是位在住宅區，2015年5月正式開幕鄰近逢甲大學跟僑光大學附近還有長安國小跟薇格國小，未來捷運開通後，這裡有櫻花站加上這附近套房、上班族跟住家都很多，所以各個年齡族群都會有。雖然位於小巷子，但對於現代早午餐店而言，這附近是相對偏少的，大部分都還是屬於傳統早餐店居多。

地址【台中市西屯區某巷弄】

二、經營理念

店長希望個案公司不只是提供餐點的地方，更是讓陌生人跟他們透過一次用餐的經驗，打破隔閡讓彼此更靠近。

希望將我們對餐點的用心傳達給更多熱愛美食的人，讓每個前來消費的顧客，在吃完後都能有愉悅的心情，展開新的一天。

經營項目：蛋捲、班尼迪克蛋、熱壓吐司、沙拉、炸物、甜點、咖啡……等

三、店面設計構想

店內的裝潢是走工業風格，結合了工業風但又不希望這麼濃厚，所以添加一點復古的趣味老舊窗、復古的門、有不少爸媽年代的旋轉霓虹燈，加上我們把從小收集來的一些公仔來出來擺設，讓店內增添不少溫馨懷念的氣息。



室外室內座位區，讓你自由選擇

室外座位區，抽菸的朋友就坐外面聊天喝咖啡吧！

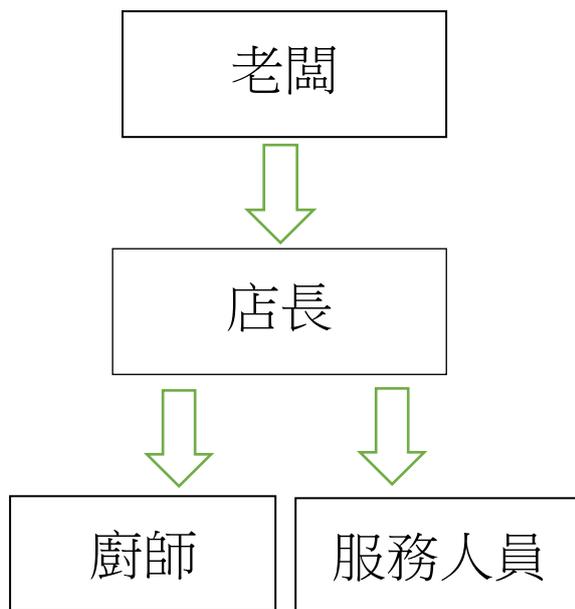


貼心設計室內座位

室內座位約有 20 個座位，每個座位旁還會有插座，讓辦公或是想成為文青都不用煩惱用電問題。



四、組織圖

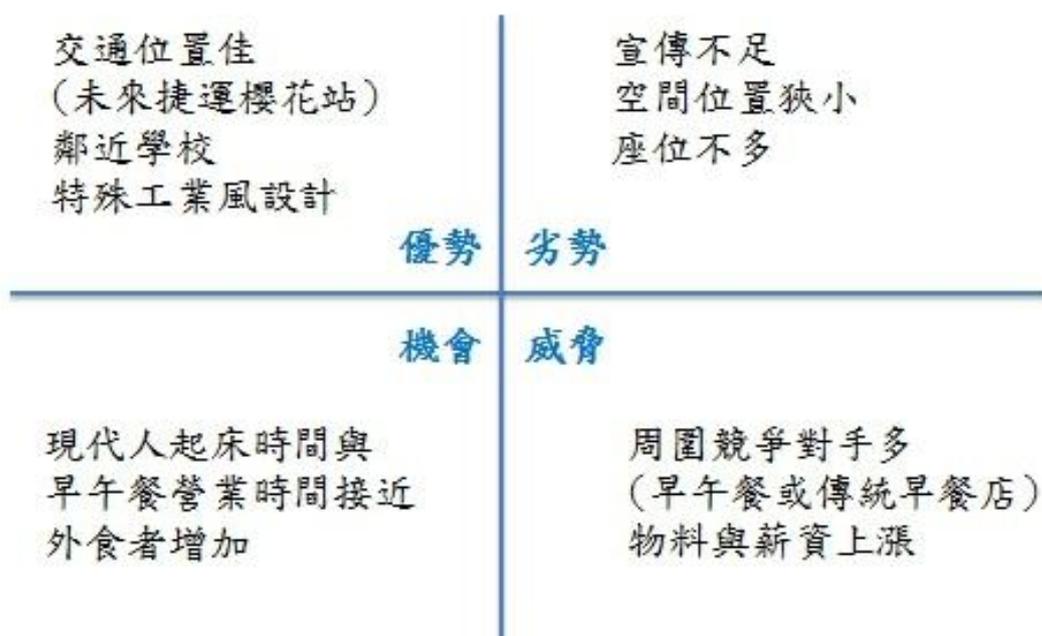


五、職能分工

人員	人數	主要任務
店長	1 人 28000/月	控管餐廳現場情況、結帳、負責員工排班
廚師	1 人 30000/月	負責製作餐點與研發新菜色
服務人員	2 人 23000/月	幫顧客安排座位、介紹本店的餐點、上菜、收拾餐具、維護用餐環境等服務

(以上金額皆為個案公司提供)

六、SWOT 分析



第三章、研究與分析

一、Ichef 系統介紹

(一)使用流程

1. 點餐系統

- 捷徑式點餐
→預先在系統中設定餐點，加快點餐速度。
- 靈活的口味標籤
→可以依照每個人喜歡的口味下去做調整，讓每份餐點都很獨特。
- 清楚的訂單確認
→明確的點餐單可以更正確地為顧客重複 check 顧客之餐點，降低 key 錯單的錯誤率。
- 高效率分工出單
→在 iPad 上確認訂單完成後，及時遠端傳輸至廚房出單機，

還可以多台出單，讓點餐更有效率。

- 清楚顯示出單狀況，也可做單品或全品修改

2. 結帳系統

- 彈性拆單
→讓拆單自動化就是讓結帳流程更順暢。可靈活組合多種拆單規則，同時依人數與餐品拆單，靈活滿足各種結帳需求。
- 依照餐品拆單
→可依照餐品拆單結帳，滿足更多結帳彈性。
- 依照人數拆單
→可依人數設定拆單數，彈性加減分單數並自動計算金額。
- 均分特定餐品
→靈活彈性的指定餐品均分或各自結帳。
- 清楚的分拆清單
→拆單後清楚標示各單總價及餐品，讓拆單結帳確認更容易，降低人員錯誤率。
- 分品項或分單先結
→讓先走的人先結帳。
- 多元支付
→因應多元的支付方式，同一張單也能多元支付，更流暢、客製化的支付流程。
- 快速分開支付
→讓每個人用自己的方式支付。例如：現金、信用卡、手機支付。
- 聰明找零計算
→自動推薦接近鈔票總額，快速顯示找零，加速現金結帳流程。
- 支援電子發票
→免保留存根，免跑國稅局請發票，發票成本省 80%，免費開啓電子發票服務。
- iPad 刷信用卡
→用 iPad 簽名、結帳，行動刷卡提供更方便的支付方式。

- 手機 App 支付
→不用額外無線感應設備，用 iPad 就接受手機支付。
- 折扣模組
→折扣不應複雜化結帳流程。自動化的折扣模組可以減少折扣出錯機率，更可以配合促銷活動彈性變化。
- 全自動折扣模組
→自定義折扣模組，開關折扣即自動計算金額，再也不用手算，不怕金額算錯。
- 全單折扣或招待
→可自由選擇商品折數或免費招待。
- 現場彈性折扣
→手動折扣模組可現場自訂折扣，直接在 iPad 上設定打折金額。
- 依時間自動折扣
→可依照日期、週期、甚至是小時自動折扣。
- 依人數自動折扣
→可依照每組客人數進行自動折扣。
- 內外帶自動折扣
→依照餐品是內用或外帶自動進行折扣。

3. 外帶管理

- 清楚管理外帶出餐，就能把外帶視為增加翻桌率。
- 快速登記外帶
→外帶登記介面，讓人員快速記下客人聯絡資料 與點單內容，不耽誤現場服務。
- 一覽外帶名單
→簡潔的介面讓人員快速找到外帶客人資訊，加快取餐時間並降低錯誤。
- 支援標籤出單
→外帶碗、飲料杯貼紙標籤，無需加購設備，發票出單機即可印貼紙標籤。
- 外帶服務費設定
→針對內用外帶單種不同可各別設定服務費費率。

- 外帶時間管理
→可清楚看出外帶區出餐等待時間警示。

4. 權限管理

- 做好完善的內控制度
- 每個人設定身份
→線上創建員工帳號，擁有員工識別碼，方便人事管理。
- 可限制主要操作
→可自訂限制結帳、折扣、關帳等功能權限制。
- 各身份不同權限
→分層管理，不同的員工帳號可分階層設定使用權限。
- 員工上下班打卡
→員工直接在 iPad 上打卡，管理階層即可線上觀看員工上下班時間及總時數。
- 一覽出勤紀錄
→在 iPad 上一覽本日店員到店狀況，並透過瀏覽器查詢員工過去出缺勤狀態。
- 查詢歷史出勤
→可在線上詳列每人出缺勤狀況並下載 Excel 表，以利計算薪水。

5. 關帳結算管理

- 除了能線上確認每筆交易，關店時也能即時收到系統主動寄送的當日營運紀錄。
- 可記錄不同支付金額
→可分別記錄現金、信用卡、手機支付等不同支付方式的金額。
- 記錄現場現金支出
→可記錄店內臨時支出，顯示更多帳單細節。
- 記錄折扣與刪除品
→顯示每天折扣折讓及刪除品項，並可透過線上平台查詢歷史紀錄。
- 確認當日銷售商品

→關帳後印出當日銷售品項清單與數量，方便確認庫存與消耗量。

- 記錄關帳負責人員

→依照關帳時輸入的員工識別碼，可線上瀏覽每一次關帳的負責人。

二、Ichef 報表與管理

1. 時光穿越儀

- 時間中跳躍

→不論何時都能回頭檢視過往的業績，自行挑選查閱日期，更能選擇要特定時段或是來客群的資料。通常與其他分析工具一起使用。

自訂時間
彈性挑選日期、週、月

The screenshot displays the Ichef reporting interface. At the top, a date range is selected: 2015-12-10 ~ 2015-12-15 (18:00~24:00). Below this is a navigation bar with tabs for '日' (Day), '週' (Week), and '月' (Month), and options for '今天' (Today), '前三天' (Previous 3 days), and '最近七天' (Recent 7 days). The main area shows a calendar for December 2015 and January 2016. The dates 10, 11, and 12 of December 2015 are highlighted in blue. Below the calendar is a section titled '進階選項' (Advanced Options) which is circled in red. It contains two rows of filters: '時段' (Time Period) with dropdowns for '00:00' and '24:00', and '類型' (Type) with a dropdown for '內用 & 外帶' (In-store & Takeout); and '人數' (Number of People) with dropdowns for '1人' and '不限人數' (Unlimited). At the bottom are '取消' (Cancel) and '搜尋' (Search) buttons. Handwritten red annotations include '同時篩選' (Simultaneous filtering) near the '取消' button and '內外分類' (In-store/Out-store classification) near the '搜尋' button.

2015年 12月							2016年 1月						
Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
30	31	1	2	3	4	5	27	28	29	30	1	2	3
6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10
13	14	15	16	17	18	19	11	12	13	14	15	16	17
20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24
27	28	29	30	31	1	2	25	26	27	28	29	30	31

▼ 進階選項

時段: 00:00 ~ 24:00 類型: 內用 & 外帶

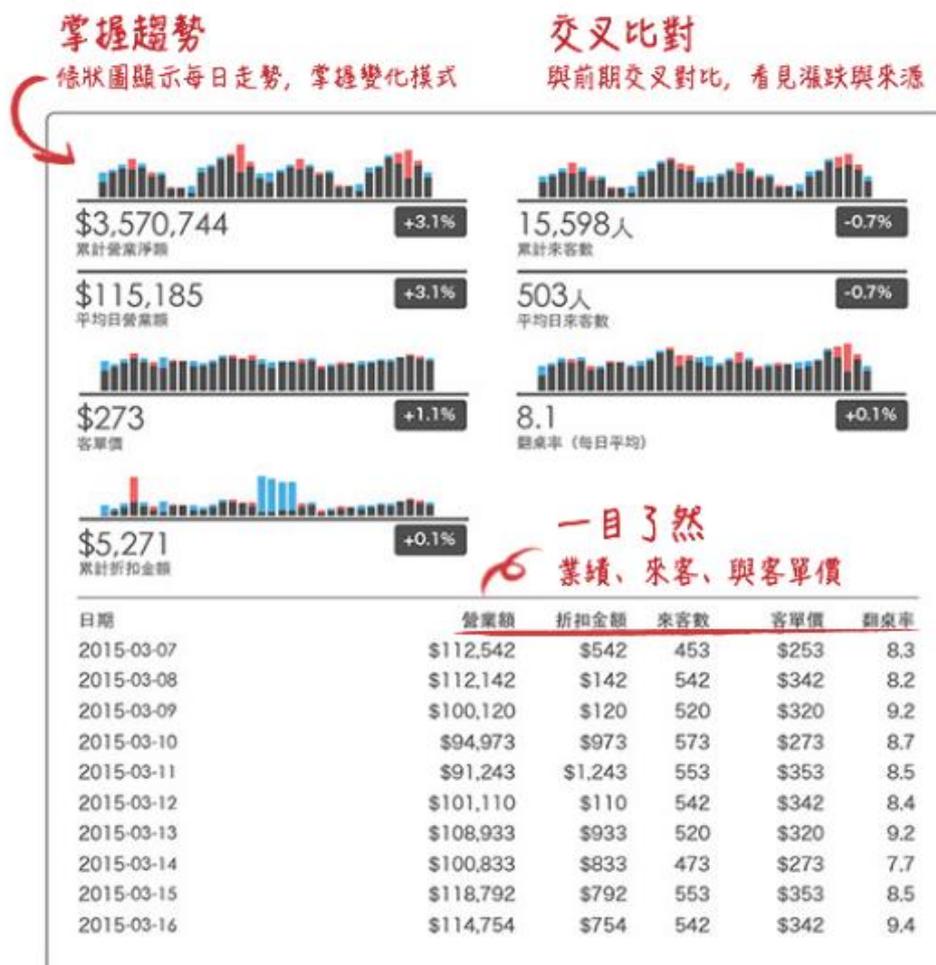
人數: 1人 ~ 不限人數

取消 搜尋

同時篩選 內外分類

2. 業績儀錶板

- 銷售概況
 - 從龐大的餐廳資料中，簡化出關鍵營業指標，與時光穿越儀並用，能輕鬆做出週報、月報等追蹤資料。
- 基本資料
 - 營業額（累計、日平均）
 - 來客數（累計、日平均）
 - 翻桌率（日平均）
 - 客單價
- 獲取資訊
 - 從營業額可看出每月的銷售狀況，藉以分析出何時是淡旺季。
 - 和時光穿越儀並用，與前期交叉分析比較出累計營業額、累計來客數、客單價、翻桌率是成長或下跌。

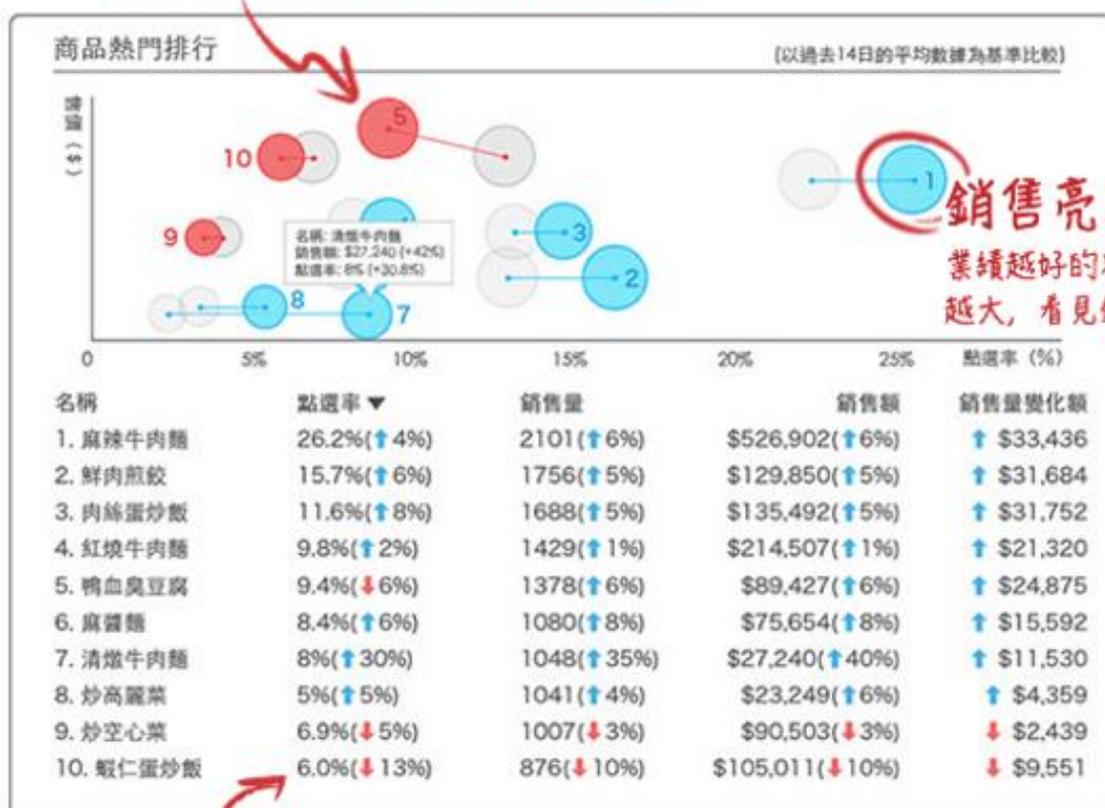


3. 菜單氣象局

- 各產品銷售狀況
 - 透過點餐系統，統計出各餐點的銷售量、銷售額。與時光穿越儀並用，可對外帶進行分析，也能和前期進行交叉對比，篩選出熱門與冷門商品，藉以調整菜單設計。
- 調整定價後影響
 - 可以看出調整特定餐品定價後，對其他餐品銷量的影響。

明星組合

展現不同價格帶的人氣餐品，找出明星組合



交叉比對

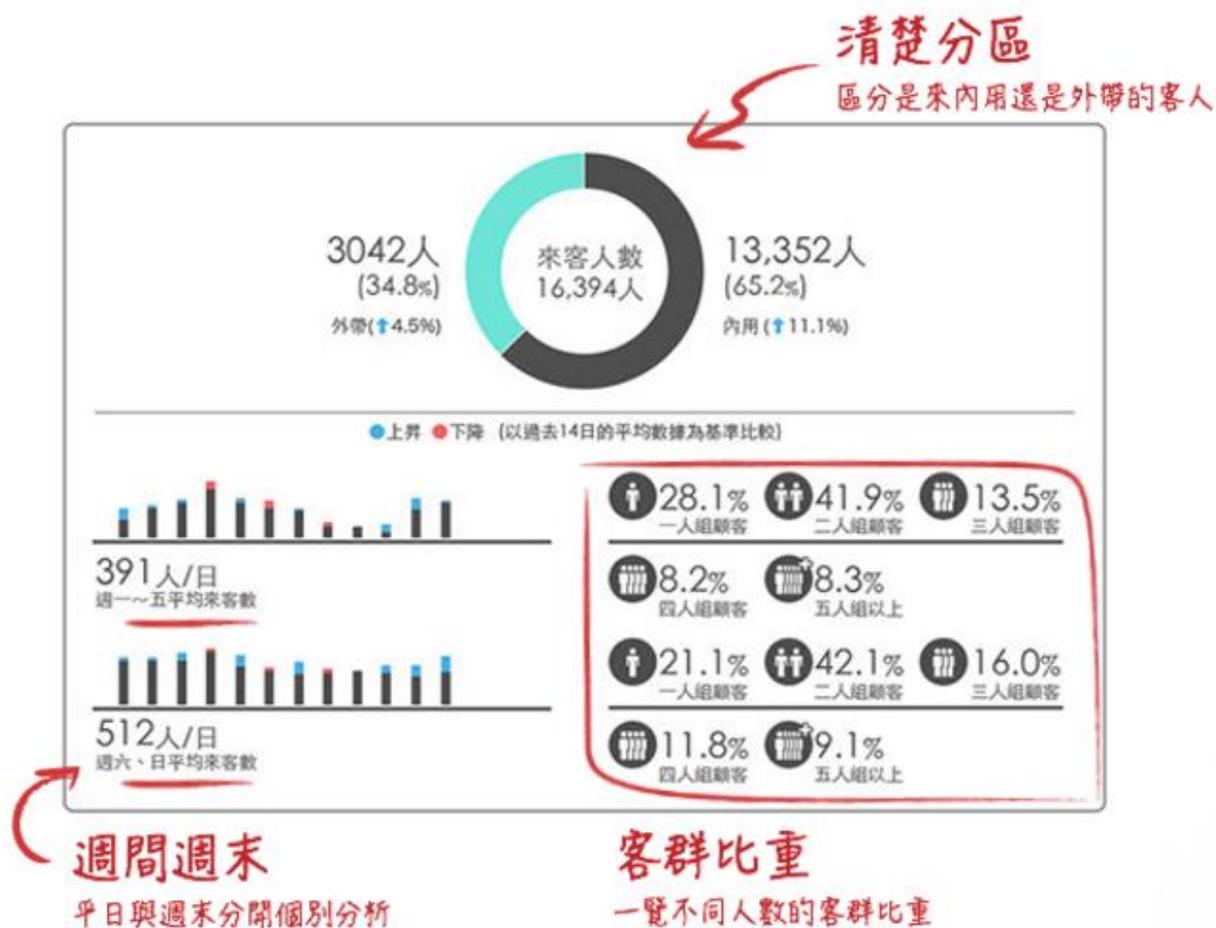
與前期業績交叉比對，一覽菜單變化走勢

4. 來客觀測站

- 顯示來客變化

→不用在店內也能清楚知道來客人潮變化，以及團體人數的組成比例。可以針對來客數異常下降的日期，與服務生碼錶並用，檢視那天的現場效率。

→可分為平日及假日統計。



5. 促銷溫度計

● 促銷狀況

→顯示不同折扣的累計金額，可以透過後台設定多種折扣，也可包含員工餐等內部折扣。與時光穿越儀並用，可以針對情侶等不同群體，分析個別促銷偏好。



分類折扣
員工折扣還是老闆招待，明明白白

清楚顯示
不同活動的折扣金額，清清楚楚
確實紀錄
沒列入營業額的折扣，也確實記錄

6. 餐點放大鏡

- 統計餐點搭配

→深入分析單一餐品。掌握客人對不同菜色的口味偏好，以及喜愛搭配的套餐。



7. 服務生碼錶

- 紀錄員工工作效率

→紀錄服務生在每個動作花費的時間，與客人等待多久。與菜單氣象局並用，可以了解當天是否都點複雜菜色，而降低效率。



三、個案公司實際使用之功能

- 點餐系統
 - 由於個案公司只有一位廚師，所以清楚的出餐單可以加速出餐速度並且減低錯誤率。
 - 出單後未出餐時間警示，可以幫助個案公司更準確地掌握出餐速度。
- 結帳系統
 - 以學生為主要客群的個案公司，常常會遇到分開結帳的情形，這時拆單系統就發揮了很大的幫助。
 - 隨著科技的進步，發展出許多不同的付款方式，為因應市場的變化，個案公司接受多元的付款方式。
- 權限管理
 - 上下班在 iPad 上打卡。
 - 設定不同的權限，完整地落實內控制度。
- 關帳結算管理
 - 由關帳系統結算出當日銷售品項清單與數量，從而帶入報表系統中。
- 業績儀錶板
 - 統計出各月份的營業額，並進行比較，分析出它的旺季在 1、2、6、7、8、12 月，淡季則在 3、4、5、9、10、11 月。
- 菜單氣象局
 - 個案公司的各個產品銷售量差異都不大，並無特別熱門與熱門產品，因此並無刪減菜色，而是選擇新增菜色。

四、問題研究及解決方法

一、主要原因為收入無法突破

1. 行銷不足

- 解決辦法

- 增加FB發文頻率與用心經營粉絲專頁（有關每日與客人之互動分享、餐點搭配、天氣心情）
- 打卡發文送飲料或是餐點折扣（曝光度）
- 到學校附近發傳單（含折價券）

2. 位置不夠

- 解決辦法

- 增加翻桌率(降低用餐時間至90分鐘，有效利用空間與時間)
- 外帶+折扣促銷(開發外帶單點增加額外收入也提高消費人數)
- 等候區服務（提供椅子/冷飲消暑/熱飲暖心）

3. 冬天淡季（11-2月）

- 解決辦法

- 提供餐車服務
- 推出熱濃湯熱薑茶
- 節日主題活動（萬聖節/光棍節/感恩節/聖誕節/春節）

五、結論與建議

綜合上述研究與分析，我們認為個案公司不須特別導入 ERP 系統，若是真的要導入的話建議以採購進貨管理系統的部分為優先，因為個案公司所使用的系統大部分屬於應收系統的部分，所以可以補足採購進貨不足的部分，另外也建議個案公司可以對目前使用的系統多作運用較少使用的功能，以加強對該系統的了解與效益的發揮，能更加協助其經營。

科技日新月異，帶來更多樣化的管理系統，簡便了許多傳統式的記帳模式，各產業從中選擇最適合自身的系統加以運用，方便記錄每日之交易事項也可以了解每月營收，讓公司可以更省時的透過財務報表了解公司的營運狀況並做相關改善和調整。



參考文獻

iCHEF 官網

<https://www.ichefpos.com/zh-tw/#tw-2k-promotion>

鼎新電腦官網

http://tw.digiwin.biz/serviceListDetail_5660.html

