

景文科技大學  
行銷與流通管理系

## 台灣流通產業發展與現況

萊爾富國際股份有限公司

陳功興

E-mail : papaman.tw@gmail.com

流通 門市 經驗 期許

## Agenda

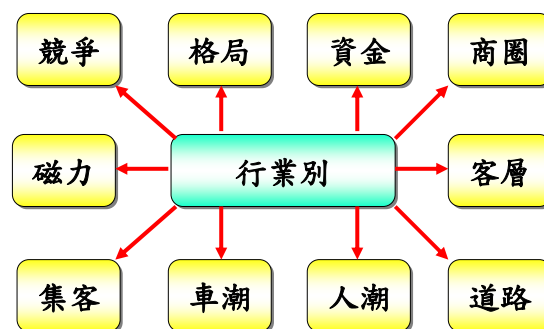
- 店型的演進
- 流通產業發展概況
- 各通路的活動表現
- 經驗分享與建議



## A. 店型的演進



### 經營者應做的課題



## 經營者的整合能力



5

## CVS的設施與服務

過去6個月曾使用過CVS的服務或設施

	整體		性別		年齡				最常去的商店				
	2010	2011	男	女	15-24歲	25-34歲	35-39歲	40-49歲	7-11	全家	萊爾富	OK	
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	
帳單繳費代收	77	77	79	75	83	63	81	78	90	81	77	79	49
ATM自動提款機	62	63	64	61	42	68	74	69	65	61	53	47	47
現煮咖啡/茶	60	59	57	60	36	59	71	72	60	58	51	48	48
提供可以坐下飲食的桌椅區	54	56	56	57	55	54	55	60	60	53	39	26	26
影印傳真	42	43	41	45	41	40	40	50	44	43	42	28	28
新鮮現做麵包	47	38	38	39	29	33	42	50	39	44	30	21	21
書籍/雜誌	36	28	31	24	26	30	28	26	29	25	25	17	17
售票服務	15	23	22	24	22	25	21	23	24	23	16	12	12
配送服務	19	15	12	19	13	13	16	19	16	12	15	11	11
生鮮食品(蔬菜/水果/肉類)	19	13	10	15	11	11	19	12	14	11	4	7	7
上網服務	-	12	15	8	11	11	10	13	12	13	6	9	9



6

## 店型的調整

自98年金融海嘯以來，經濟快速復甦，各零售業及餐飲業紛紛調整新經營型態，加速展店，以應新的競爭時代來臨。



7

## 7-11店型演進

City複合店型  
大型店型  
自有品牌商品  
覆烤麵包

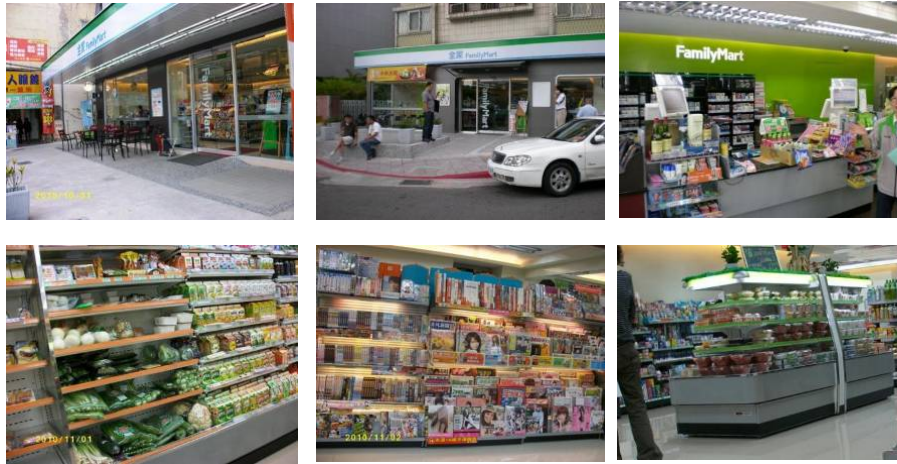


8



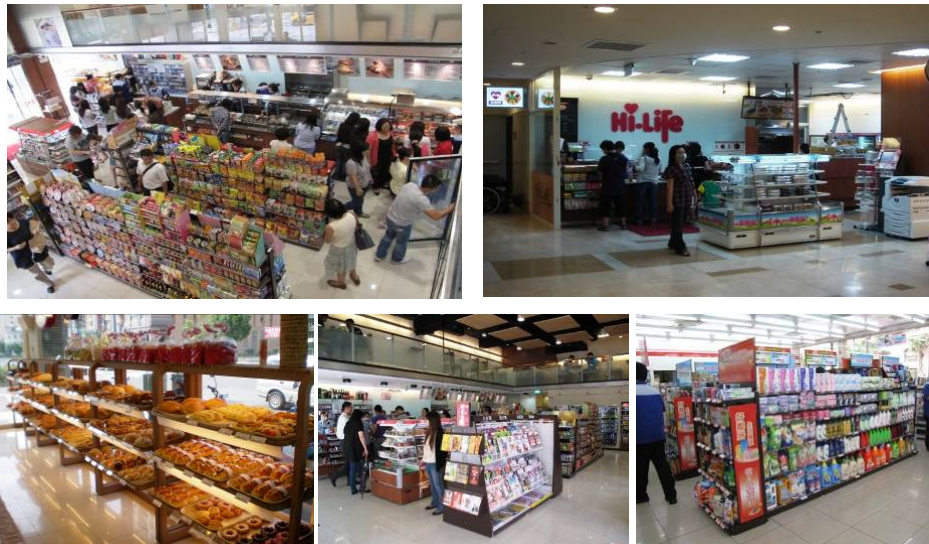
## Family店型演進

NF1新店型  
NF2餐飲複合店型



9

## Hi-Life店型演進



10

## Hi-Life現做餐點空間



## 咖啡這檔事-超商成獲益者

### 超商的優勢

- ◎利用既有門市實體通路，不需額外支付租金，只需咖啡機及操作成本。
- ◎透過POS系統，能立即知道咖啡哪裡賣得較好，迅速掌握市場。
- ◎24小時營運

超商咖啡~形成一種必需品

超商咖啡的選擇~每天目的型的慾望

超商目的型購買的商品~香菸 咖啡(殺手級的產品) 形成消費黏著度



## B. 流通產業發展概況

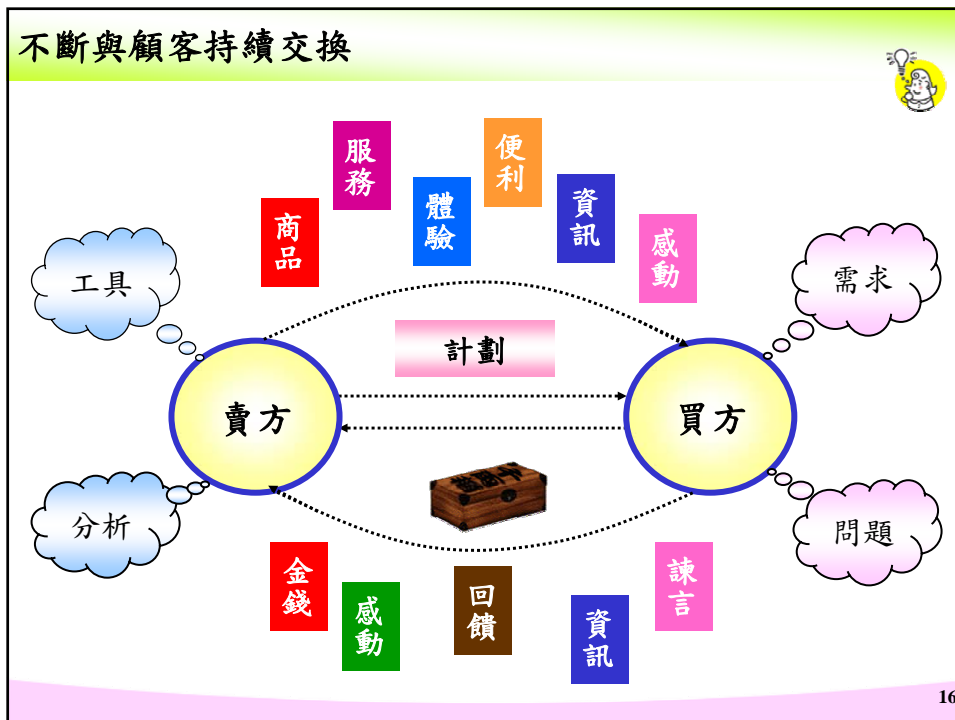
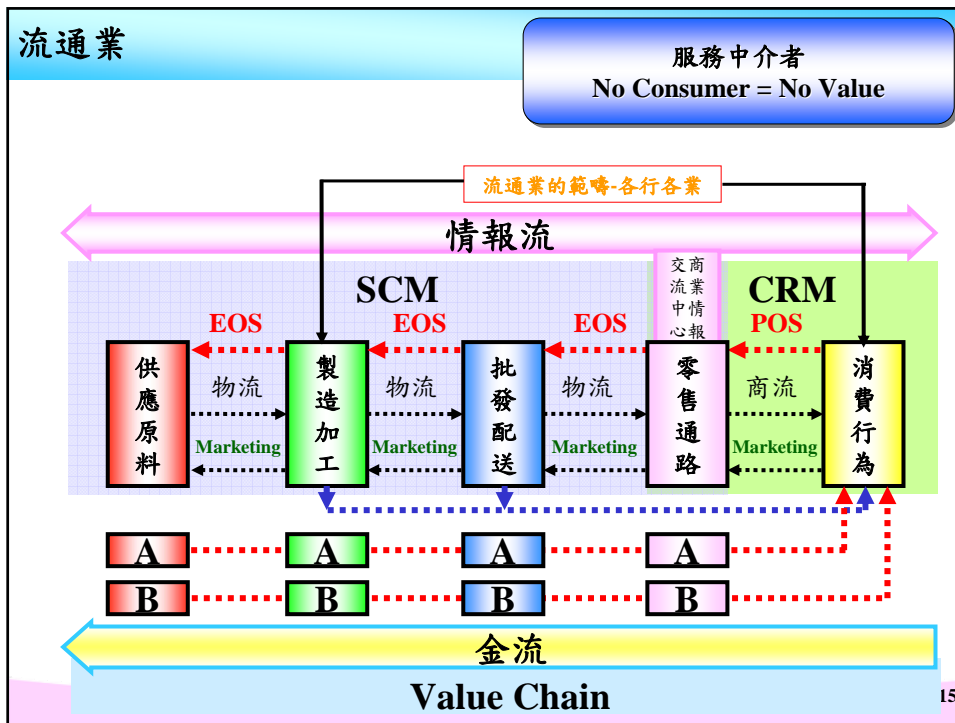


### 名詞說明

**流通業**：指所有與**配銷過程**有關的行業，亦即包括零售、倉儲運輸、批發、金融、資訊等產業。

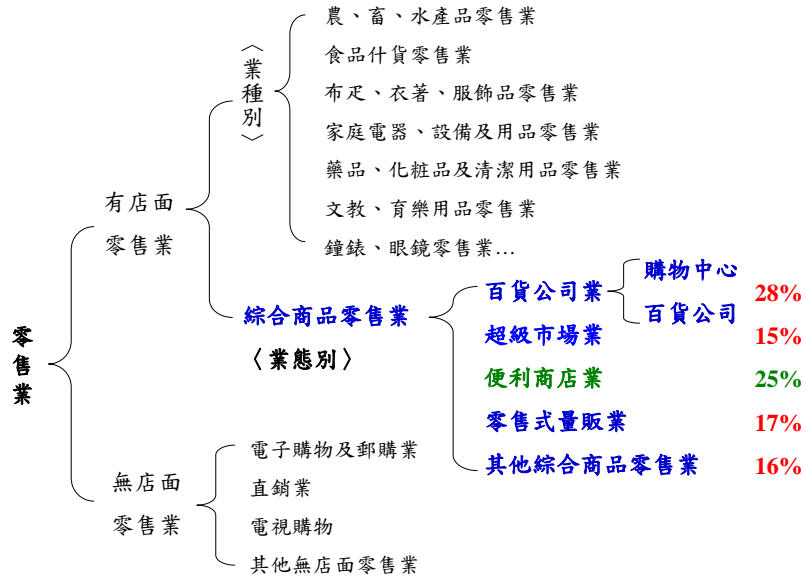
**零售業**：指從事**零售商品**為主要業務之公司行號，如百貨公司、零售店、攤販、加油站、消費合作社等。

**連鎖業**：是指一種**經營體制**，所有在該體制下的商店，舉凡店面裝潢、商品結構、服務品質、促銷活動與管理控制等，都要做到規格化和標準化。





## 台灣流通零售業分類



17

## 台灣流通零售業的變遷

年代	業態變遷
民國60年以前	傳統通路商主導流通業
60~70年	大型商場主導流通業
71~80年	1. CVS與超市興起 2. 早期個人專門店、晚期連鎖經營興起
81~90年	1. 百貨公司再造 (國外技術引進模式、區隔市場專精化、大型化) 2. 量販店興起 3. 購物中心出現 4. 被夾擊的超市發展持續調整
91~95年	1. 電視購物興起 2. 宅配興起 3. 實體+虛擬通路盛行 (達康公司泡沫化的轉進) 4. 業態的競爭與替代激烈 5. 業態創新與模仿風氣盛行 6. 商店競爭→商圈競爭 7. 專業分工、異業整合、各取所需、持續創新

18

## 台灣流通零售業的變遷

年代	業態變遷 (連鎖加盟業發展趨勢)
95年迄今	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 價格破壞與價值革命的趨勢</li><li>2. 市場區隔細分化與跨區隔的趨勢</li><li>3. 經營模式創新的驅動</li><li>4. 自有品牌不斷成長</li><li>5. 網購與多重通路成長快速</li><li>6. 連鎖加盟經營體質的強化，避免曇花一現</li><li>7. 小本加盟盛行，中年白領或軍公教退職族群投入加盟創業行列</li><li>8. 加速海外的發展</li></ol>

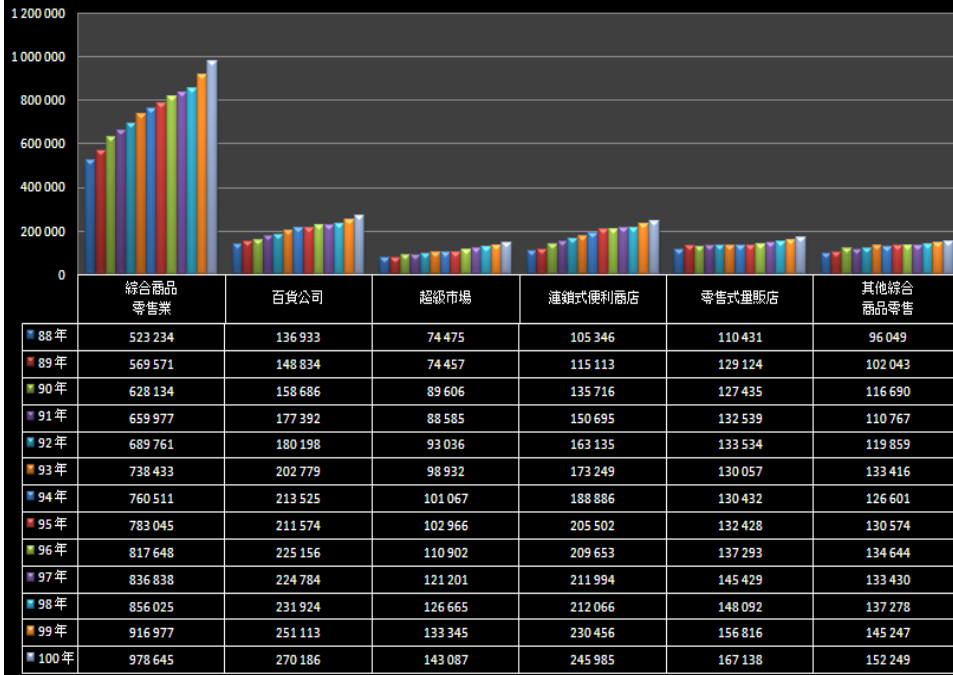
19

## 零售動態

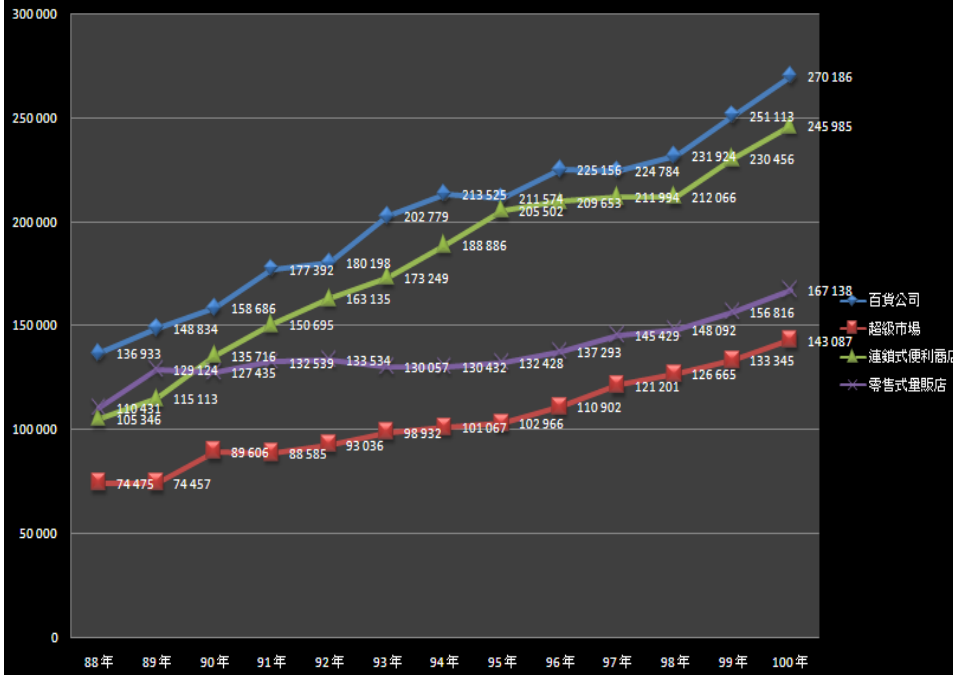


20

88年~100年綜合商品零售業營業額

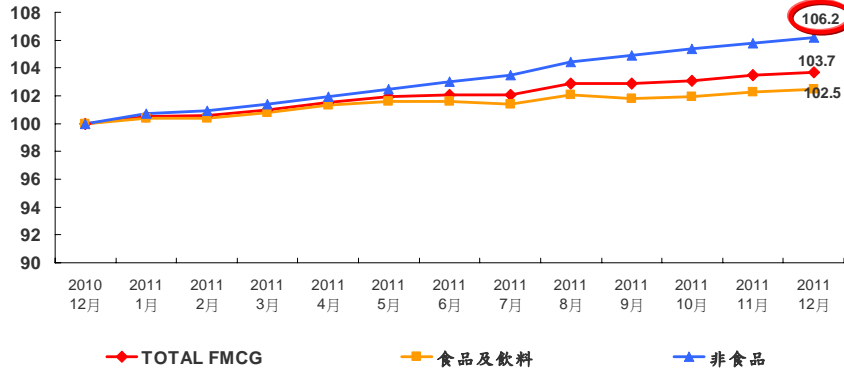


88年~100年綜合商品零售業營業額



民生消費品整體銷售成長3.7%，主要由用品類所帶動(6.2%)

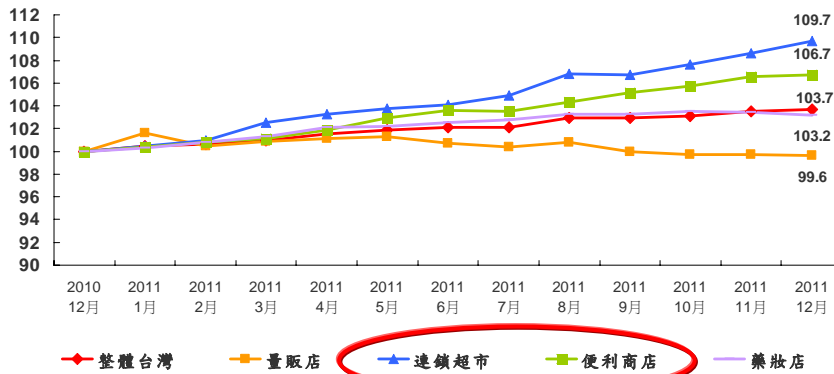
跨品類年度比較 | 實際銷售金額指數



Source : market track, nieslen, 2011 YTD DEC  
Based on 101 categories with all channel coverage

連鎖超市及便利商店帶動民生消費品成長趨勢

整體品類  
銷售金額指數趨勢 - MAT

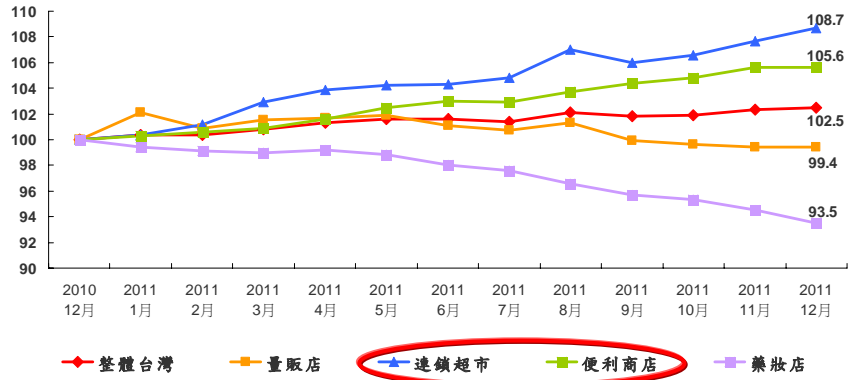


Source : market track, nieslen, 2011 YTD DEC  
Based on 101 categories with all channel coverage



## 食品飲料類銷售成長主要來自於便利商店及連鎖超市的貢獻

食品及飲料  
銷售金額指數趨勢 - MAT



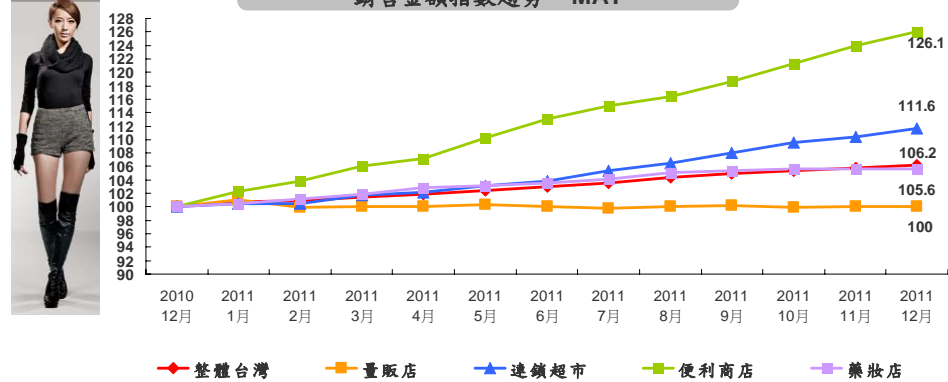
Source : market track, nielsen, 2011 YTD DEC  
Based on 53 food and beverage categories with all channel coverage

25

## 便利商店也帶動用品銷售的成長



用品  
銷售金額指數趨勢 - MAT

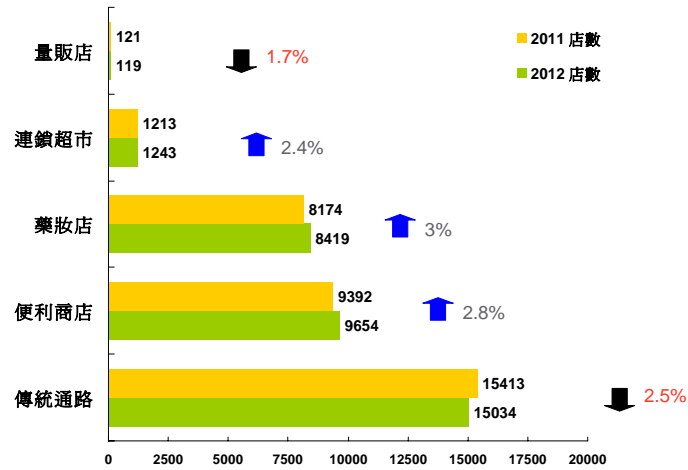


Source : market track, nielsen, 2011 YTD DEC  
Based on 48 non food categories with all channel coverage



26

## 現代通路的店數持續增加

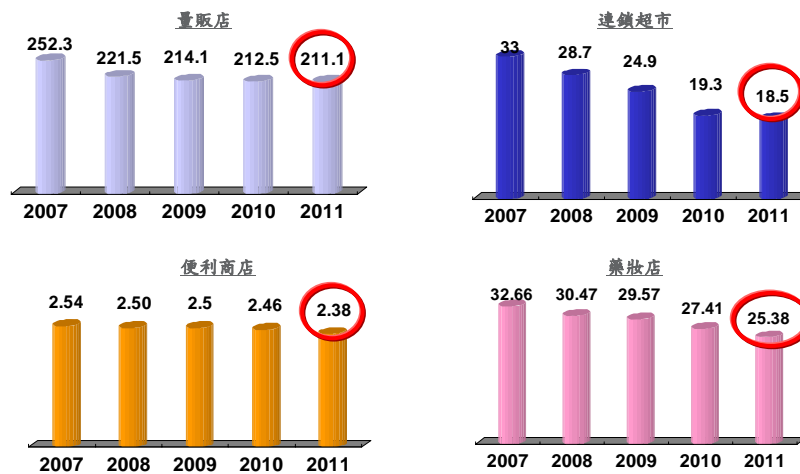


資料來源：2012 Nielsen universe update

27

## 持店人數的下滑

平均每家店可服務人數('000 人)



資料來源：2012 Nielsen universe update

28

## C. 各通路的活動表現

各通路掌握  
節約生活中的潛在機會!

The screenshot displays the Carrefour website interface with several promotional banners:

- Top Navigation:** Carrefour logo, "My space" user area, and "Carrefour TELECOM" link.
- Special Offers:** Multiple banners for "11/18-12/1" featuring various products like "1.00 ~ 30.00" and "2.00 ~ 10.00".
- Online Coupon:** A section titled "Online Coupon" with a printer icon and text: "精選您喜歡的禮品, 2款起即可入摺, 立刻兌換您的優惠權益。" Below it, there are product images like a printer, a camera, and a laptop with their respective prices.
- Mobile App Promotion:** A banner for the Carrefour mobile app with the text: "面俱到 全新數位家" and "您知道 家樂福APP 已經超過 20萬人下載了嗎?".
- Event Advertisement:** A banner for "HOLD ON 憤怒鳥" (Angry Birds) event, mentioning "獨家造型馬克杯限量換購中" (Exclusive造型马克杯 limited exchange).
- Storefront Image:** A photograph of a Carrefour store entrance with people and promotional displays.

藉由集點活動, 提升消費者的購物樂趣

大潤發 RT-MART

賣場資訊 | 人才招聘 | 聯絡我們 | 常見問題 | 訂閱/取消電子報

產品搜尋 產品資料

回首頁 | 企業情報 | 永續發展 | 最新訊息 | 主題館 | 服務中心 | 好康特區 | 網路購物

買就送

最新推薦食譜 | 法式野蕨生牛肉義大利麵

野蕨的鮮味、熱奶油悶出半熟的鮮嫩菲力牛肉，拌佐出... >> 詳細資料

台新銀行

及新申辦大潤發JCB聯名卡之正卡客戶(最近六個月未持台新銀行大潤發聯名卡之卡友) (數量3200份)

大潤發 網路購物 RT-DRIVE.com.tw

歡迎光臨大潤發網路購物

宅配 NEW!

www.RT-DRIVE.com.tw 不只省錢更省時!

九小時快速到貨!

北北基桃園 · 上午11點前下單 · 晚上8點前到貨 · 更多 more

北區

內湖一店 碧潭店

桃竹苗區

忠孝店

大潤發 網路購物 RT-DRIVE.com.tw

大潤發 內湖2 RT-MART KEI-HU

網購區位置圖

台北市內湖區舊宗路一段188號

B&Q

民善街

民善街

31

# 大潤發

● 量販店購物 10分鐘搞定




2



# 大潤發



33

## 愛買週年慶

來愛買 最划算

保證便宜

**宅配服務**  
免費宅配送，線上下單購物，商品EASY送到家！週日轉帳滿2500元之發票及HAPPY GO卡，可輕鬆宅配。三鮮食品、冷鮮冷凍食品、玻璃瓶、貴珍食品等不適用此服務，詳情請洽各區服務中心。

最新消息

**到府安裝**  
採買買、配搭大家電，24小時內配送到府安裝，修繕費通通不用錢。

會員專區

**實惠還債**  
100%放心購，8日內實惠還債，讓您100%安心購。

服務中心

**商品退換**  
30天滿意保證退換服務，讓您100%安心購。

愛買在地 最用心  
今天買明天到 24小時全年無休

最新特惠活動

★本週DM，最強低價

愛買線上購物

會員登入 | 加入會員 | 忘記密碼 | 我的帳戶 | 訂單查詢 | 快樂購

GO HAPPY 快樂購物網

便利美食★輕鬆覺大廚

熱門：本區仙降 爆紅飲品 整箱尿布 防菌清潔

特殺2折起·限時折10元

尿布即將缺貨，先降先搶

打造名媛劇♥換季不乾操

線上百貨

18大品牌美妝 特惠組合全攻略

美妝 精品手錶 服飾 內衣衣 鞋包配飾 親子童書 傢俱收納 傢具床墊 居家生活 家電 3C 相機手機 運動交通 美食保健 便利超市 電商取貨 品

遠東百貨 太平洋SOGO city'super 愛買量販店 全家FamilyMart 線上

34







**7-ELEVEN**

優惠 | 新品 | 鮮食 | 服務 | 網購 | 投資人 | CSR | 加盟 | 招募 | 社群

PROMOTION | PRODUCT | FOOD SERVICE | NET STORE | E-SHOPPING | INVESTOR | CSR INFO | FRANCHISE | CAREER | SOCIAL NETWORK

門市查詢 | 中獎名單

**icash**

哆啦A夢萬聖節登場!  
萬聖節即將來臨,快帶著哆啦A夢與icash一起搞怪!!  
more

**鳥口咖啡**

憤怒鳥彈珠活動延長!  
買常冰風扇冰沙任2件就送1顆,活動延長至10/12  
more

**T-SELECT**

新一代零薯感熱飲  
成人款再自599元,兒童款再伴499元  
more

預購商品

薄酒菜預購中  
品醇香不容錯過的慶宴禮!  
more

**ibon**

7-Mobile 3G行動上網  
T-Mobile 行動上網  
更多好康優惠,等您來體驗!  
more

**CITY CAFE**

CITY CAFE半價!  
美式冰特調滿2杯半價(中杯以上),約朋友來杯咖啡吧!  
more

**鮮食711巷**

贈送全品項一律九折  
堅持100%台灣新米,大口享用半碗好滋味!!  
more

**OPEN小將**

萬聖節賀卡來囉!  
尊OPEN!贈萬聖賀卡抽icash兩千元哩!  
more

**7NET** www.7net.com.tw

光輝十月  
最高\$250  
百貨美妝  
週年慶  
3折起

**7-ELEVEN SITES**

7-ELEVEN, 7-11, icash, 7-Mobile, 7-BLOG, 7NET, 7-WIFI

**CHARACTER SITES**

OPEN小將, 鳥口咖啡, Cos-mey, Picaso

**娛樂 ENTERTAINMENT**

7-11 APP | OPENI APP | 卡路里 APP  
iChannel | 7-WATCH | 7-LOHAS  
廣告 | 藝文 | 711研究室

Angry Birds  
1點 1點 1點 1點 1點 1點 1點 1點 1點 1點

現煮咖啡集點活動

全店促集點活動

**FamilyMart**

最新活動 | 熱門商品 | FamiPort | 便利服務 | 中獎名單 | FamiClub | 精彩影片 | 關於全家 | 加盟招募

SONG | PRODUCTS | FAMI PORT | CONVENIENCE SERVICE | WINNER LIST | FAMI CLUB | TVC | FAMILY MART | JOIN AN ALLIANCE

**Letti's Café**

人氣推薦  
珍珠奶茶 | 威化咖啡

**100% 新鮮水果**

美味上市  
魚豆腐、日式炸豬

預購精選

GB精選  
秋冬新品  
時尚時尚

HAPPY GO  
好禮!  
送卡指定商品手搖蛋!

**飯糰屋**

大人氣推薦  
蛋黃醬肉粽 | 肉粽

餐餐超值配  
超值超值配  
卡樂美漢堡 | 可口可樂 | 49元

營業服務

變形金剛  
精彩IP  
9/19-11/2 全家特展期間 \$128

變形金剛  
世界特展  
變形金剛世界特展獨家  
FamiPort預購只要100元

G+HAPPY  
國學季加碼  
家庭成員限時  
優惠On Sale!  
送禮送禮新款式  
度過冬天吧!

消費點數  
換15點贈送  
586元禮券乙張

**FamiClub 會員獨享**

一塊揪好團  
加入FamiClub  
會員獨享好康多多!!  
立即申請FamiClub  
一塊揪好團

**人氣搜尋 Products**

Letti's Café  
超麵包  
100% 新鮮水果  
FamiPort  
DingJok  
HAPPYGO  
店到店  
GO HAPPY  
VOLKS

**FamilyMart Sites**

Facebook | YouTube | Fami | Fami Club  
FACEBOOK | YOUTUBE | FAMILBLOG | FAMI CLUB



**HiLife 萊爾富** : 麵包烘焙人員 : Hi Shopping : 會員專區 : 中獎名單 : 菁英招募 : ENGLISH :

| 促銷活動 | 商品情報 | Life-ET | 企業簡介 | 特色店舖 | 加盟情報 | 服務訊息 | 友好連結 |

創·業·新·鮮·事

歡迎您加入萊爾富!

● Hi-E 北服路區 ● Hi Cafe ● 現作餐點調理區 ● 現場烘焙麵包 ● 複合書店

**超值購 可跨店取貨**  
一次買滿，分次取貨  
5元 280 5元 175

超值購：針對鮮奶、優酪乳品類，除了提供價格優惠外，還提供可跨店取貨的服務，增加消費者便利性。

擴大商品組合 與 提供一次購足的服務

物哩雞風味餐

現作早餐吧

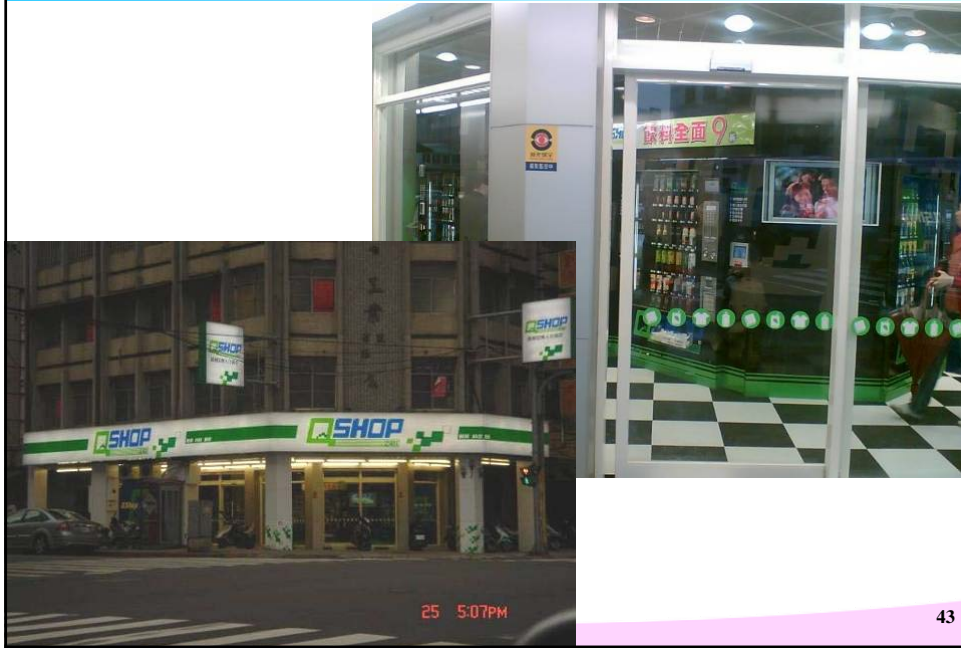
41

**KIOSK-無人商店 Q Shop**

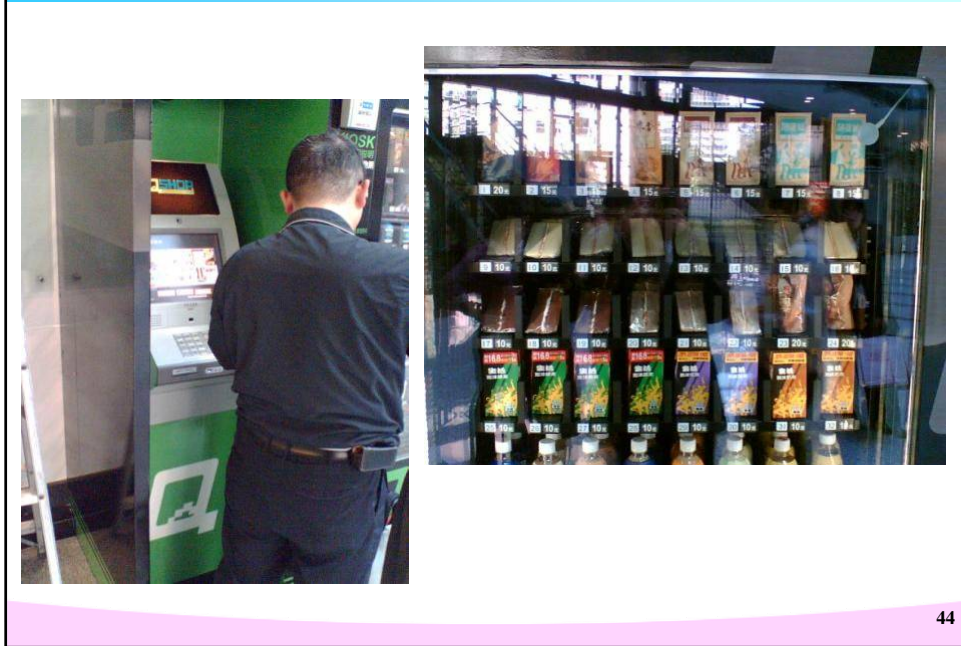


42

# KIOSK-無人商店Q Shop



# KIOSK-無人商店Q Shop

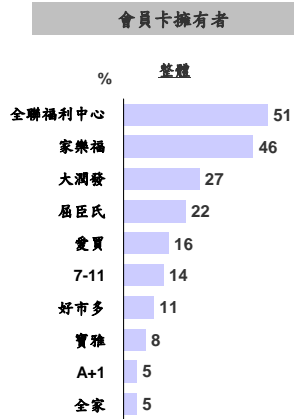


# KIOSK-Easy Pasta 義大利麵. 焗烤





## 全聯福利中心的會員卡滲透率達到50%



## 年輕族群偏好特價

較年長的族群比較能接受依購物金額累計現金回饋

偏好的會員卡優惠方式-第一選擇

% 整體	性別		年齡					
	男性	女性	15-24	25-34	35-39	40-49	50-65	
	%	%	%	%	%	%	%	
店內特定商品特價	44	46	43	51	48	38	42	41
依購物金額累計現金回饋	40	40	41	35	37	41	43	45
郵寄特選商品優惠	7	6	7	3	8	13	5	7
累積點數兌換禮品	7	7	8	9	7	9	8	6
抽獎活動	1	1	2	2	-	1	2	2
		(8,208) (499)	(8,197) (507)	(3,033) (188)	(3,636) (233)	(1,738) (110)	(3,556) (221)	(4,440) (254)





### 手機購物的時代來臨

嚴選品牌 嚴選食材 嚴選加工

嚴選洋芋片

Save 15% on your in-store purchase of \$50 or more. Excludes pet supplies, pet food, and pet services. See store for details. Valid only through 12/31/11.

PETSMART

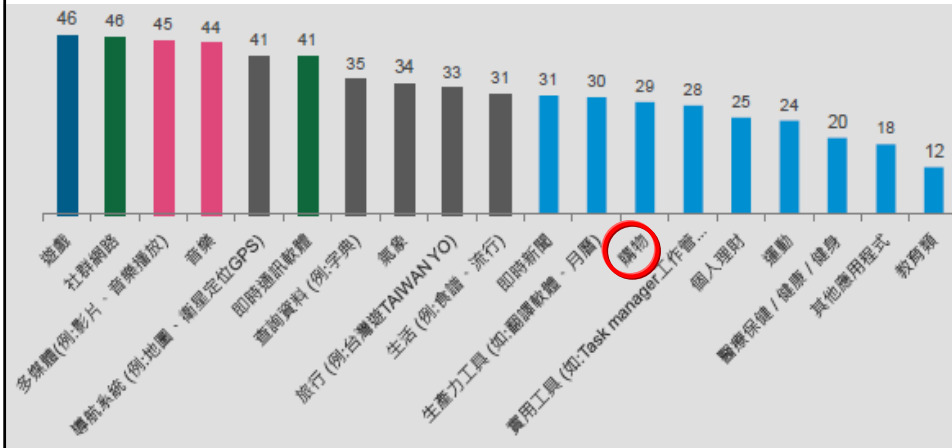
**Mobile Coupon.com**

**Google錢包**  
—智慧、虛擬錢包；  
消費者可儲存付費卡片資訊，藉由手機或線上付款

協助消費者了解  
產品的成分與製程

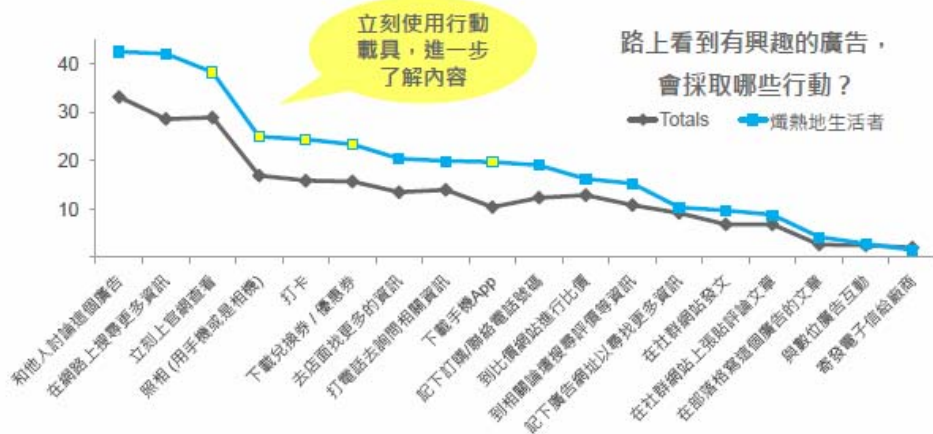
## 「Always on」的消費者興起

下載App的類型



51

## 有「行動力」的數位生活



52

以更彈性與創新的方式來接觸消費者

彈性

Tesco : Virtual stores in subway



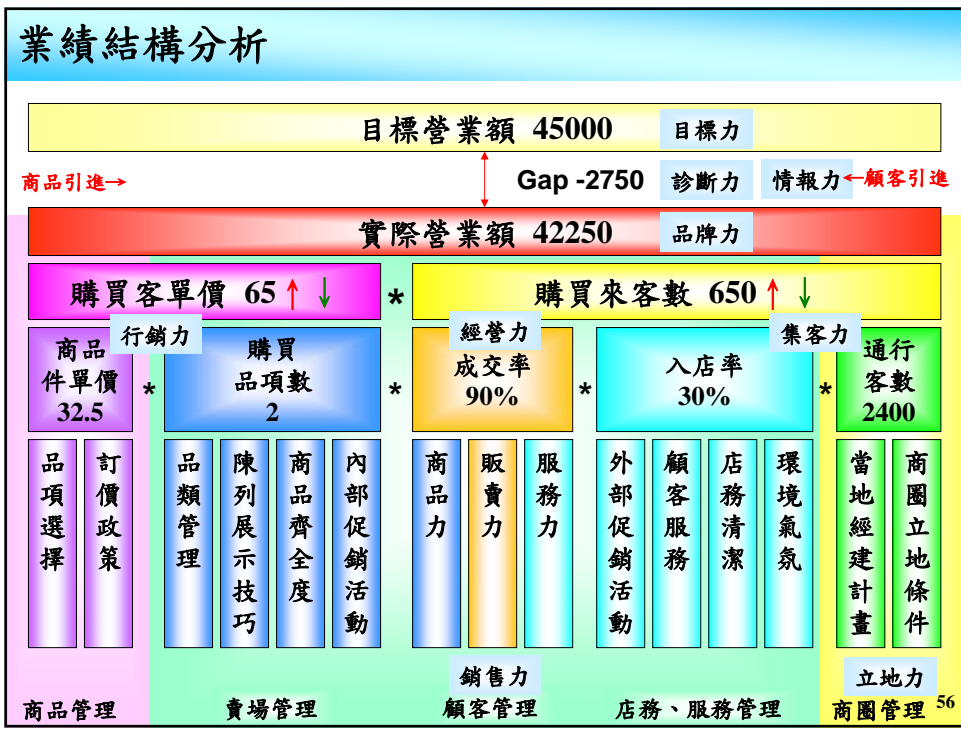
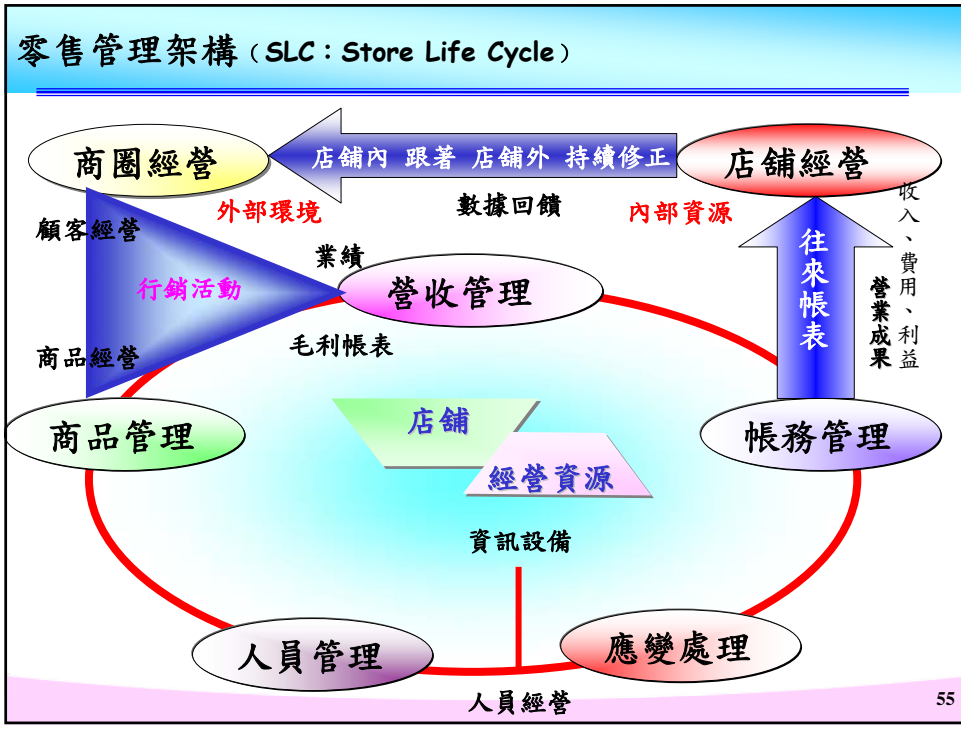
Tesco : virtual stores in 20 bus stops



P&G : virtual stores in Prague

D. 經驗分享與建議

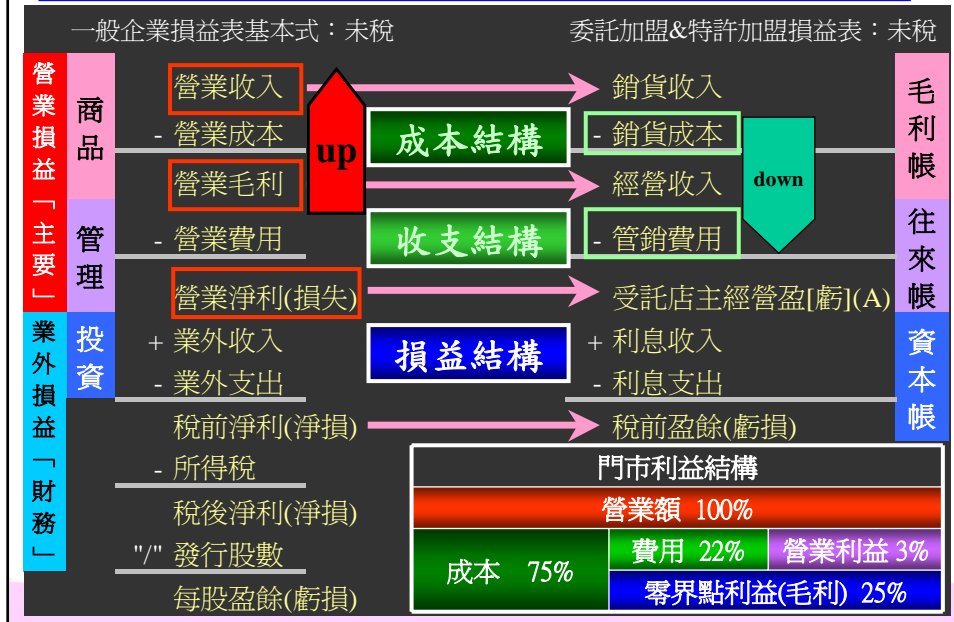






# 損益表結構

生意好就一定賺錢?<sup>4</sup>



# 心態調整

## • 學校裡

- 錯誤通常被原諒
- 當掉可以重修
- 上課允許遲到
- 隨興上課與翹課
- 允許奇裝異服
- 讀書、考試
- 同學相處

## ❖ 真實的人生裡

- ☞ 錯誤要負責
- ☞ 人生沒有重來
- ☞ 遲到早退免談
- ☞ 缺席可能就不用再出席
- ☞ 隨時累積人脈
- ☞ 隨時投資自己

# 意見交流



陳功興

E-mail : [papaman.tw@gmail.com](mailto:papaman.tw@gmail.com)