

小本創業經營

主講人：伍健權 **Richard Ng**

MS, MS, MBA, CFP^{CM}

第二部份：創業後

幫助創業成功之道有三

- 1) 市場學 **Marketing**
- 2) 財務學 **Finance**
- 3) 人力資源管理學 **Human Resources Management**

市場學

- 什麼是市場學? (單元四)
 - 滿足客人的需要
- 如何得知客人的需要?
 - 市場調查

市場學

- 市場調查

第一手資料: 問卷、面談、觀察

第二手資料: 公開的資料/報告

市場學

- 競爭對手分析
 - 知己知彼，百戰百勝
- 市場定位
 - 你針對哪類顧客

市場學

- 市場學的4P
 - Product 貨品
 - Price 定價
 - Place 銷售途徑
 - Promotion 市場推廣
- 市場學的7P
 - 加多 People服務員、Process流程、Physical實質店舖環境

市場學

- Product貨品 (單元七)
 - 3個層面: 核心產品、實際產品 及 附加產品
 - 分類: 便利名、選購品、特殊品 及 非渴求品

市場學

- Product貨品

企業選擇貨品的考慮因素:

- 顧客的意見
- 貨品的生命週期：介召期、成長期、成熟期、衰退期
- 貨品的核心價值
- 市場狀況
- 競爭對手
- 貨品的獨特牲
- 貨品的質量
- 貨品的成本

市場學

- **Price**定價 (單元七)

定價的考慮因素

- 消費者需求
- 競爭者的貨品定價
- 貨品成本
- 企業目標
- 貨品種類
- 產品所處之生命週期

市場學

- Price定價

定價方法

- 成本為本的定價方法
- 顧客為本的定價方法
- 不同準則的定價方法

市場學

- Place銷售途徑 (單元六)

選擇經營地點

商舖:

- **環境因素**: 地區的特點、店舖的集中性、競爭對手及自我的競爭力和人流
- **店舖因素**: 面積、布局、形狀、可見度、裝修及設備、租金、租期、使用規限

寫字樓:

- 顧客的位置及交通的配合、面積、租金、租期及大廈公共地方的佈置

市場學

- Promotion市場推廣 (單元九)

吸引顧客的方法

- 廣告宣傳
- 派發傳單
- 提供優惠
- 產品試用
- 店面宣傳
- 產品示範
- 顧客口碑

市場學

- Promotion市場推廣 (單元九)

選擇合適吸引顧客的方法

- 貨品特徵
- 宣傳成本
- 目標顧客的聚集性

市場學

- Promotion市場推廣 (單元九)

刺激顧客購買的方法

- 減價促銷
- 贈送禮品
- 有獎遊戲
- 組合銷售

市場學

- Promotion市場推廣 (單元九)

選擇合適刺激顧客購買的方法

- 顧客方面
- 競爭對手方面
- 公司方面

市場學

- Promotion市場推廣 (單元九)

吸引顧客再光顧的方法

- 優質服務
- 折扣券及積分卡
- 會員通訊

市場學

- People服務員(單元十二)

處理顧客投訴

- 向顧客道歉
- 細心聆聽
- 表示關注
- 提出解決方法
- 與顧客落實解決方法
- 跟進事件

市場學

- Process流程

商店

- 購物流程
- 送貨流程

餐廳

- 落單流程
- 烹煮流程
- 出菜流程

市場學

- Physical實質店舖環境(單元六)

- 店舖設計

- 外觀
 - 色彩的運用
 - 燈光的運用
 - 貨品擺設
 - 貨架設計
 - 裝飾品的運用

財務學

- **CAPEX 起始成本 (單元五)**
 - 按金、預繳、公司註冊、商業登記、牌照、裝修、固定裝置、生財工具、貨品成本、現金儲備 ... 等等。
- **OPEX 營運資金**
 - 每月虧蝕法 (預算每月收入及支出)、守業資金法 (每月固定支出 \times 預計守業期)

財務學

- 資金籌措方法
 - 合夥、向親友籌措、政府資助、銀行

財務學

- 政府資助

- 小型貸款計劃 (2012年6月推出)

- 香港按揭證券有限公司與銀行及非政府機構合作推出小型貸款計劃，提供 小型創業、自僱營商 及 自我提升 三種貸款，協助創業人士、自僱人士，以及通過接受培訓或考取專業資格以達到自我提升的人士

- 中小企融資擔保計劃 (2011年1月推出)

- 在政府的支持下，按揭證券公司於2012年5月31日在本計劃下推出有時限的「特別優惠措施」，擔保額達貸款額的八成。有關新八成信貸擔保產品現正接受申請，申請期直至2015年2月28日止。

財務學

- 政府資助
 - 詳情可參閱香港按揭證券有限公司網業
<http://www.hkmc.com.hk/chi/index.html>

財務學

- 小型企業會計 (單元十)
 - 不要抱 “企業即我、我即企業”
 - 完整的記錄
 - 保留單據及有關資料

財務學

- 日常會計賬簿
 - 銷售賬
 - 購貨賬
 - 支出賬
 - 現金賬

人力資源管理學

- 招聘員工的需要 (單元十二)
 - 日常的工作量
 - 工作量週期
 - 量力而為
 - 創業者的需要

人力資源管理學

- 合適員工的條件
 - 學歷
 - 經驗
 - 特別技能
 - 性格

人力資源管理學

- 挑選員工的法則
 - 檢查證明文件
 - 面試
 - 小測試

向失敗借鑑

個人因素 (單元十三)

- 創業者未有充足的準備
- 創業者缺乏耐性
- 創業者決策錯誤
- 創業者沈溺在成功經驗之中

向失敗借鑑

競爭策略失敗

- 企業欠缺周詳計劃
- 企業未能適應營商環境轉變
- 盲目競爭
- 企業發展過快

謝謝大家

祝有志創業的學員創業成功!