

修平科技大學

行銷與流通管理系

三明治教學校外實習專題

實習公司：樹太老日式定食



指導教師：林玉華老師

學生：BZ99105 許孟琪

中華民國 103 年 5 月

修平科技大學專題報告全文電子檔著作權授權書

本授權書所授權之專題報告為授權人於修平科技大學系(科)學年度第102學期修習專題製作課程之報告。

題目：三明治教學校外實習專題-樹太老日式定食-大里店

指導教師：林玉華 老師

同意 不同意(僅開放專題典藏資料表內相關資訊)

本人茲將本著作，以非專屬、無償授權修平科技大學圖書館；基於推動讀者間「資源共享、互惠合作」之理念，與回饋社會與學術研究之目的，修平科技大學圖書館得不限地域、時間與次數，以紙本、光碟或數位化等各種方法收錄、重製與利用；於著作權法合理使用範圍內，讀者得進行線上檢索、閱覽、下載或列印。

指導教師：_____ (請親筆正楷簽名)

授 權 人

學號：_____ 學生姓名：_____ (請親筆正楷簽名)

中 華 民 國 1 0 3 年 0 5 月 0 5 日

修平科技大學專題報告全文電子檔典藏資料表

題 目	三明治教學校外實習專題-樹太老日式定食-大里店
作 者	許孟琪
發表日期	103 年 05 月 05 日
所屬系科	行銷與流通管理系
語 言	繁體中文
關鍵字詞	樹太老日式定食-大里店
摘 要：	<p>本店位於台中市大里區德芳南路 487 號(近國光路口)的樹太老日式定食，而我任職內場人員，主要負責製作餐點及食材準備。</p> <p>本門市上班為輪班制，有分早班、中班、晚班、正職人員，而我沒有固定的上班時間主要為早班及假日早晚班。店內薪資為政府規定，時薪\$115。</p> <p>從去年 2013 年七月開始實習，到現在已達到學校所符合的時數標準。不論是否繼續留在樹太老大里店任職，這段時間的工作經驗對我未來的求職路上都是非常有助的。</p>
指導教師	
<p>(一) 本表所有欄位請務必確實填寫。</p> <p>(二) 填寫完成後請列印一份，並將本表電子檔案一併置於專題全文電子檔案光碟內。</p> <p>(三) 請將本表、授權書、全文電子檔案光碟與書面報告兩份，送交系科助理。</p>	

填表人：系科辦公室： 圖書館

摘要

樹太老堅持日式定食傳統，期望以五星級的產品、平價化的價格，普及、深入台灣各角落、深入台灣各角落，用高級的原料與技術，呈現出精美、平價的商品，讓人人都能享有最有價值的待遇與享受。

而店內商品包含了炸物、炒類、鍋物、魚類、飲品、甜點等。多達二十多道定食供顧客選擇。

在樹太老日式定食實習過程中，我從廚房環境認識開始學學習所有的食材切料，還學會了餐點擺設的盤子裝飾，從一個什麼都不懂的新人到可以帶領其他新進人員的老鳥，這一路走來吃了不少苦，認識了許多人也得到了他們的幫助讓我從中學到了很多，真的很感謝他們即這個實習機會，讓我從中從長也更為做好畢業的準備。

開始實習到現在已經九個月了，我的時數也超過了學校所需的時數，已和主管說明任職到五月底結束任職，之後要開始準備自己即將要走進社會的知識與技術，希望一畢業就能布路正軌。

致謝

這次三明治實習我首先感謝，樹太老大里店的主管，因為他提供職缺能讓我在这實習，而從中獲取自己的工作經驗及學習如何成長。

有幾位現在已經離職的同事，當我剛進入時細心不厭其煩的教導店內事務，使我能迅速的上手甚至之後也能擁有帶領新人的能力。

而樹太老大里店與我一起上班的同事們，當我被主管責罵時因為有他們的陪伴，才能讓我像現在這樣有說有笑地走過來，剛進來有幾次天天被責罵，讓我想放棄這份工作，但就是因為他們的支持和陪伴讓我還是覺得上班是很快樂的。

也非常感謝林老師來店裡給我們探班，在我真的很想放棄這份實習工作時，給我支持和想法，也會適時地告訴我們該如何去處理應對，讓我有了信心堅持下去。

因為這事的三明治實習讓我看見了許多在學校所看不到的，即學不到的事，也因此遇到了許多困難及幫助，真的很感謝在這段期間所有幫助過我的人，就算只是小小的事，對我而言都是大大的幫助。

前言

本店位於台中市大里區德芳南路 487 號(近國光路口)的樹太老日式定食，而我任職內場人員，主要負責製作餐點及食材準備。

本門市上班為輪班制，有分早班、中班、晚班、正職人員，而我沒有固定的上班時間主要為早班及假日早晚班。店內薪資為政府規定，時薪\$115。

從去年 2013 年七月開始實習，到現在已達到學校所符合的時數標準。不論是否繼續留在樹太老大里店任職，這段時間的工作經驗對我未來的求職路上都是非常有助的。

目錄

摘要	I
致謝	II
前言	III
目錄	IV
第一章 門市行政實習	1
第一節 實習動機	1
第二節 實習目的	1
第三節 實習公司甄選過程	2
第二章 公司介紹	3
第一節 公司沿革與現況	3
第二節 企業策略	4
第三節 企業戰術與作業策略	5
第四節 直接負責單位業務內容	6
第三章 個案公司實習所見	7
第一節 門市行政實習	7
第二節 門市營運管理實習	11
第三節 連鎖企業經營管理實習	16
第四節 行銷企劃實作	17
第五節 店長與管理職務實習	19
第六節 商業自動化與營運決策實習	24
第七節 物流與供應鏈管理實習	26
第八節 消費者行為分析實習	31
第四章 實習心得與未來建議	35
第一節 實習心得	35
第二節 未來建議	37
參考文獻	39

第一章 門市行政實習

第一節 實習動機

大三要升大四時，老師要我們計劃思考要選擇實習或專題？

想必實習目的是讓我們能先適應職場並思考未來想要的出路。

然而專題是磨練自己的專長，可以讓以後升學能有進一步成長與學習，這真是讓人能好好思考未來的事。

學校給了我們很多間實習場商做選擇，發現很多行業都各有特點，其中聽到幾間店薪資方面都很誘人，不過在抉擇的過程中還是以自己能力可以，到最後思考了很久，也想要挑戰自己，選擇了自己從沒做過的工作，北澤餐飲。

在決定的過程，很多人都說餐飲業很累，但心裡想挑戰的心卻沒有停止，也許只是想證明我不是新一代草莓族，而像石頭一樣硬梆梆的屹立不搖。

所以不管選擇實習或是專題都是為了自己未來發展，如果沒有三明治教學又怎能讓我們體悟到職場的大環境？

第二節 實習目的

在實習上，說明白就是已經在職場上工作，不單單像上課一樣，任由自己，心態並不能只是實習的觀念，而是要認知在這份工作上我學到了什麼？有了什麼壓力？得來不易的薪水怎麼運用？體會到什麼？很多地方都可認真的思考。

藉由實習磨練自己的坑壓性，自己不再是學生，而是已經要步路社會的新鮮人，了解到自己對一件事學習心態與責任感，和主管與同事之間的相處之道。

畢業後能為自己改變對工作上的想法與心態，能更有經驗的步入職場上所遇到困境。

第三節 實習公司甄選過程

一、甄選的程序

在學校安排下，有很多行業的廠商，在今過深思熟慮的情況下，我選的實習面試是北澤餐飲，在面試的那一天，穿得很正式，面試官來了三個，有人資主任、行政主廚、督導，面試過程一次三個一對一面試。

二、面試重點

在面試過程中，我的面試官是行政主廚，再對於沒有餐飲經驗的我，會讓主廚考慮一下是否錄用，我也跟他說明了我以前的工作經驗，不會不了解職場上需求，讓我印象深刻的是主廚跟我說在餐飲業，你是客人是一種心態，到了你是員工又是另一種心態，重點是你要以客人心態來對待你每一位客人。然後我選擇的是內場人員，我希望我的實習是能學到東西，而不是純粹端盤子。

三、員工試用期間之考核

員工試用期三個月，依學習的狀況來做調薪，每天會教一些區域，隔天會讓我自己用不會的地方再改進，依學習能力教區域，之後就會開始要求速度，開始限時間來完成事情。

第二章公司介紹

第一節 公司沿革與現況

【企業團隊】



2000年初，北澤國際餐飲集團於台中市設立中部地區第一家大型專業迴轉壽司連鎖店「KULU KULU」，掀起國內回轉壽司風潮。而後相繼成立全台規模最大「十人十魚」精緻迴轉壽司店、風靡全省之「樹太老」連鎖日本定食專賣店、「北澤」連鎖壽喜燒專賣店、以及「光麵」連鎖拉麵店。是為一專精於經營與開發連鎖餐飲事業之專業團隊。

目前樹太老日式定食已在台中、彰化、新竹、桃園、高雄開立分店，並積極擴展到北部地區。

三、說明你的工作時間與輪值方式

我工作的時間以店內排班輪班制，大部分都已早班為主，假日比較忙為兩段班，時間多為五到八小時。

第二節 企業策略

一、 企業經營使命與目標

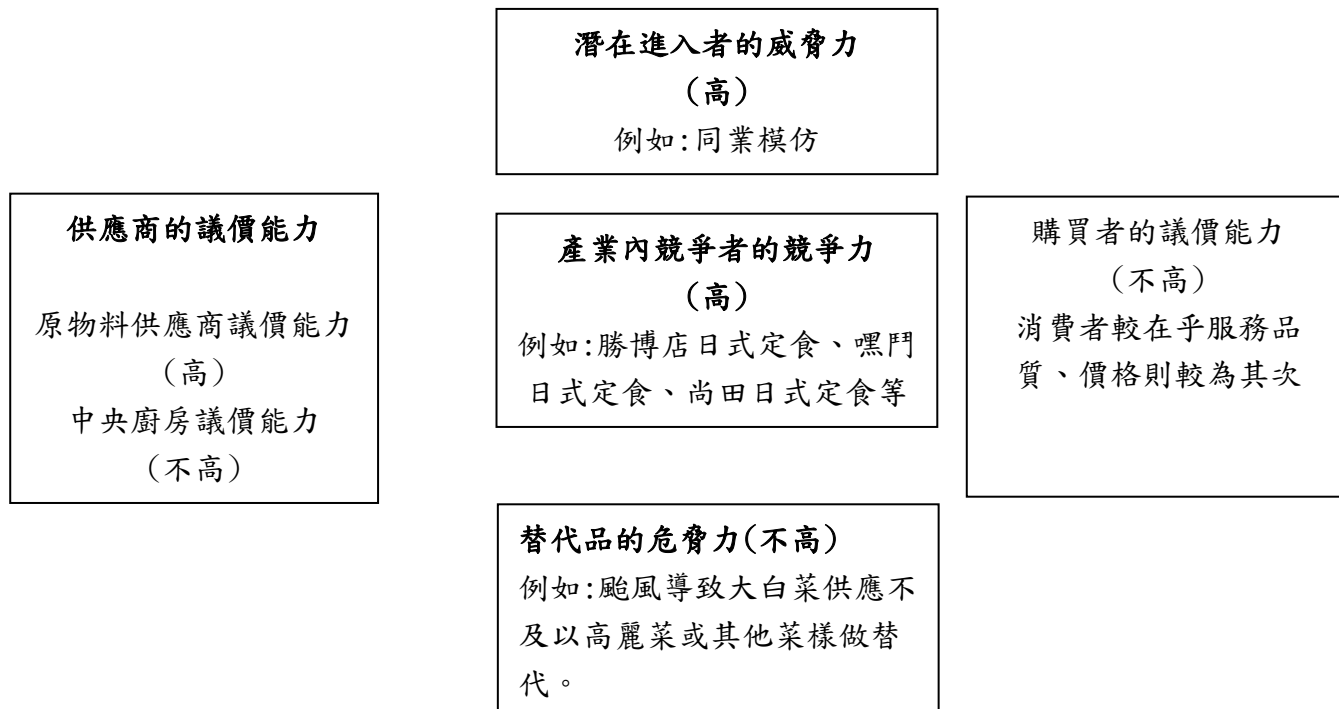
北澤餐飲企業，目前正處於積極況展品牌，從最原先的迴轉壽司店轉而北澤壽喜燒進而拓展樹太老日式定食品牌，在近幾年創造光麵拉麵店，目前預估分店已達三十幾間連鎖分店。

二、 企業外在競爭者

由於同業競爭，容易仿效，早期樹太老定食開放加盟，使加盟業者容易把技術學習完，進而退出加盟另開品牌，但賣的都大同小異，例如：樹太老日式定食與殿博店日式定食食材及內容物及服務都相近不遠，因而容易造成消費者混淆，相互競爭。

三、 企業 SWOT

樹太老五力分析圖



SWOT 分析

S(企業內部優勢)

管理人性化、重視員工職前訓練、店面裝潢清晰、產品多樣化、以價格進行市場區隔、以日式定食外帶便當為市場同業區隔。

W(企業內部劣勢)

人力分配不足，主管及配合調店，原本 A 主管在樹太老卻因人力不足要調到北澤壽喜燒支援，導致能力控制不均。

O(外部環境機會)

研發創新菜單、異業策略聯盟發展，擴店機會遽增。

T(外部環境威脅)

原物料價格上漲、人力成本也提升，使成本吃緊，餐點價格提升，使利潤下降。

第三節 企業戰術與作業策略

一、企業的經營項目或所提供服務

樹太老日式定食:餐點有炸豬排類、烤魚、壽喜鍋物、炒烏龍麵、丼飯超過二十道定食料理。

甜點類:冰淇淋、麻糬、葛切。

飲料類:紅茶、奶茶、綠茶、可爾必思、寒柚冰茶、蔓越莓、葡萄汁。

凡點一道定食料理，均附上白飯、小菜、味增湯吃完還可以免費續加。

二、企業的主要顧客

目前實習的單位於大里樹太老，由於大里是離市區及學區住宅較近的地方，因而客源，居多家庭及學生族群。

三、來客數、營業額

平日天數兩百多客人，假日大約四五百左右，平日平均一個餐點兩百元，一天業績五六萬，假日平均一天業績 13~14 萬左右，假日人潮客源是以倍計算。

第四節 直接負責單位業務內容

一、直接部門工作內容及介紹

目前所實習的地方在台中大里店樹太老，於內場廚房實習。

店長: 為店內最高指揮與決策。

副店長: 店長休假及缺位時，由副店長掌理店內事務。

廚務長: 為廚房最高指揮與監督。

內外場主任: 管理內外場各事項及排班事項。

內外場組長: 訂貨、監督工讀生。

正職人員: 每天班固定八小時、盤點、指導新進人員。

工讀生: 學習出餐、基本 SOP 流程。

二、說明直接負責單位工作內容

我負責內場廚房，從開店要準備的食材、備料，以及出餐，分別為烤台、煮台、以及炸台，目前三個區域都要學會，輪流負責站區。

第三章 個案公司實習所見

第一節 門市行政實習

一、人力規劃

人力需求：

店長、副店長、正職、機動人員、早班工讀、晚班工讀、假日工讀

本店內場分為四區：

1. 烤台:烤類的有魴魚、鯖魚、花魚、柳葉魚。
2. 煮台:炒烏龍麵、豬肉、牛肉、雞肉蓋飯、溫野菜蔬食鍋、涼麵、豬肉燒。
3. 炸台:里肌、起司、腰內、雞腿、魴魚、照燒雞肉。
4. 菜口:負責喊單、出餐以及續加餐點。

烤台地方為一個人負責，煮台為一至二人，炸台為一至三人，菜口為一至二人。

平日早班晚班六到七人，每人會分配站區以及備料

假日早班晚班八到十人，提早備料以及出餐。

二、人員招募

依店內需求所欠缺的職務，在店外門口貼人才招募公告，在網路

104公告招募以及學校實習所配合。

三、員工的教育訓練

1. 評估訓練需求

一對一方式帶領，如有不懂的地方會由其他人指導，以新人的學習適應能力來要求，如隔幾個禮拜還是無法達到要求的速度，及列為不適合對象。

2. 訓練方法

為了顧及出餐品質，一開始就會說明切菜、洗菜備料流程，並嚴

格要求訓練，出餐時該注意的事情，只要品質不滿意，及換掉重做，不會因趕著出餐而馬忽。

3. 訓練成果的評估

早班人員學習開店，學習一到兩個禮拜，會開始一個人開店，之後切菜速度會要求限時內完成。

晚班人員練習出餐，把一區地方練起來，才會換下一區學習。

4. 員工的在職教育訓練

一開始在內場，會有個資深員工或主管帶領新人，先在後區學基本的洗米泡飯，店內認識，環境熟悉，之後會依早晚班分配學習，早班新人一開始學習備料，切菜切料等。熟悉狀況後會開始教出餐，晚班新人不需要備料，直接學習出餐以及收店程序，學習一兩個禮拜會依新人學習狀況要求速度以及考試。

四、工作績效評估與考績

1、工作績效評估方法

內場新進人員會先環境介紹、流程順序、SOP 流程，環境熟悉後會由一人負責崗位，由主管及資深員工評估新進人員的學習狀況，每個月總公司都會派人來店內訪視評比來作店內缺失改善。

2、工作績效評估方法之檢討與改進

每個月店內都會開一次店內會議，檢討缺失，包括客人意見卡、總公司客訴、內外場近月缺失，並以獎勵及懲處來激勵員工，總公司會每月評估每間分店的缺失率及訂貨準確率，出錯率越低每個月都會有獎勵金回饋店內，店內會以聚餐方式獎勵員工。

3、考績評分表之項目與評分重點

1. 內場－環境整潔度
2. 內場－出餐衛生度

3. 內場－貨量有無足夠

4. 內場－食材新鮮度

4、考績評分表之使用與評比技巧

從新進人員就會嚴格執行環境的清潔及衛生度，每三到四個小時會清潔一次地板及倒垃圾，食品類會要求先進先出及每樣食材標註日期，每月都會檢討缺失並先增缺失改善方法，來要求不足以的地方

五、輪班制度

1. 排班方法與技巧

早班一、五	早班二、三、四	晚班	假日早晚
進貨日七個人	清潔日六個人	固定六至七人	十到十一人

禮拜一和禮拜五早上要進貨又要備料，所以人會排多一點，其他天平日就比較沒有客人，會固定清潔環境人手就不用排多，晚班的話不用備料只需要出餐及清潔環境和閉店動作，假日班因為客人多，所以早上的人手最多會到十一人，晚上出餐期最多也會來到十個人。

六、獎勵制度

1. 工作績效、考績與獎勵制度的結合

2. 福利制度

*分紅、業積獎金	*保險	*獎金、禮品	*補助申請	*休假制度	*升遷制度
1. 主管分紅 2. 業績獎金	1. 勞保 2. 健保 3. 6%勞退新制	1. 年終獎金 2. 生日禮 3. 中秋禮 4. 員工餐券 5. 門市聚餐活動	1. 員工旅遊 2. 主管課程進修補助 3. 在學生獎助學金補助 4. 年度健康檢查 5. 精緻剪裁的制服	1. 月休 7~9 天 2. 年假/特休	1. 完善的教育訓練 2. 升遷制度透明化

3. 獎勵制度的執行、檢討與改進

* 由主任觀察學習狀況，如能力佳會加以調薪。

* 學生每學期平均有 80 分以上且操性 90 分可申請獎學金（在公司如有懲處會視情況審核）。

* 每月會進行一次店會議，檢討改善缺失。

七、員工保險與福利

1. 加退保作業

* 勞保

* 健保

* 6%勞退新制

2. 慰問金、福利金、補助金..之申請

*獎金、禮品	*補助申請
1. 年終獎金 2. 生日禮券 3. 中秋禮 4. 員工餐券 5. 門市聚餐活動	1. 員工旅遊 2. 主管課程進修補助 3. 在學生獎助學金補助 4. 年度健康檢查 5. 精緻剪裁的制服

第二節 門市營運管理實習

一、組織與環境之認識

1. 企業文化與經營理念

樹太老創辦人與日本名廚好友一同籌備兩年時間，最後將地點選定在台中，成立中部地區第一家平價的日本定時專賣店-樹太老，向消費者引薦傳統道地的日本定食。

樹太老堅持日式定食傳統，以平民價美味，創造幸福感動。在幾年來有了一點小小成績，並陸續成立分店，讓更多民眾分享美食。

2. 產業現況與發展

2004年八月樹太老創始店-公益店正式成立。

2007年分別於全台各主要城市展店十餘家。

(1) 消費經濟實惠

注重食材的挑選，堅持選擇優質的廠商，並提供消費者經濟實惠的售價。

(2) 回味無窮日式定食

使用日本月光米，小菜、白飯、味增湯、高麗菜絲皆可以無限續加，新鮮的食材用心的料理真讓人回味無窮。

(3) 產品專業化

專業化的設備及人才的培訓專業化，提升品質及效率，電腦化進銷存、會計管理系統、總公司最新情報，且持續經營輔導，創造出最大的利潤。

(4) 新菜銷售生產

定期研發新菜，加上服務人員推薦品嚐。

二、門市作業基本認識

1. 收銀機功能認識與操作

功能:結帳和開立發票

操作:

利用 POS 機點餐，先詢問客人確認餐點，再用 POS 系統送進去內場做餐。

2. 店鋪設備之維護與保養

(1)定期的做基本檢查與保養，並每天填寫紀錄表。

(2)若設備有損壞及故障，須立即回報主管。

(3)通知維修人員，請維修人員到店裡。

(4)每天檢查食材有無壞掉。

(5)每天填寫溫度記錄表。

3. 發票與各種單據之使用

(1)收執聯與存根聯裝置正確位置。

(2)發票字軌設定，注意有無跳號即設定正確。

三、顧客服務

1. 顧客入店之禮儀與態度

當有客人入店時，外場人員需立刻回應歡迎光臨(日語)，站在櫃台人員立即帶位及點餐，其他人員並送上麥茶水。

2. 顧客詢問之處理

客人詢問時，必須親切有禮回應，如有不懂的問題，須立刻回報主管並請主管告知客人疑問，不確定的問題勿回應客人，避免造成誤解。

3. 顧客抱怨之處理

最常見顧客抱怨:(1)出餐慢(2)帶位後沒送麥茶水(3)服務員沒笑容(4)餐點沒熟(5)碗筷不乾淨。

當顧客抱怨時，第一時間必須先道歉，並將問題點立刻回報，將問

題點處理，並告知客人問題處理方式，切記勿不耐煩臭臉。

4. 顧客結帳之禮儀與態度

微笑面對，問客人需不需要統編，覆誦找多少錢跟收多少錢，離開時並喊謝謝光臨(日語)。

5. 主動服務顧客之技巧

第一時間就是微笑面對，語氣要鏗鏘有力，勿虛弱不耐煩，看到客人有需要時必須隨時問候，只要不懂的問題就先不要回答，先回報主管後再把疑問告知客人。

6. 讓顧客留下好印象之技巧

服務業第一門面就是笑容，不可以擺臭臉，講話親切有禮。

四、顧客購買忠誠度

1. 了解顧客購買忠誠度對企業的影響

在台灣很少有炸豬排定食，普遍台灣人都喜好吃炸物，尤其又可以坐著吃喝不用在外風吹日曬，台灣人又特愛便宜又大碗，主要以口感又不失小節，因此樹太老看中顧客這點，裡面的白飯、味增湯、小菜都免費續加，飯後還有甜點，絕對不會讓顧客有吃不飽的念頭。

2. 提高顧客購買忠誠度的方法

建議：

(1). 可以定期更換小菜，因為小菜免費續加，有時老饕也想來個新菜色。

(2) 桌邊服務有禮數，親切笑臉迎人。

(3) 內場處理生熟食嚴格實施，訓練人才。

3. 消費者滿意度對企業之影響

當顧客用餐完，都會附上顧客意見調查表填寫，了解優缺失，如沒

有顧客意見表，就不能知道顧客對餐點的滿意度，及服務人員態度是否良好，如顧客不滿意而沒進行改善，會導致流失率，及店家品價不好。

五、店舖銷售作業流程

1. 點餐作業

看到客人入店第一件事歡迎光臨(日語)請問幾位，帶位到位子後，送上麥茶水開始進行點餐，有新菜時會先推薦新菜，點完餐後向客人確認餐點，利用櫃台POS系統將客人餐點KEY入送進內場做菜。

2. 出餐作業

內場出單時，立即出餐，盡量將同桌客人的餐點同時做好，菜口人員會將小菜擺好及餐具備好，餐好後再將白飯味增湯盛上出餐給外場人員，餐點送上客人，提醒客人小心鍋邊燙，隨時注意客人需不需要續加白飯、小菜或味增湯。

3. 櫃台作業

客人用完餐後，至櫃台結帳，先跟客人核對今日用餐及金額，確認後收取現金或信用卡，並大聲複誦收您多少即找多少錢給您，離店時大喊謝謝光臨。

4. 銷售作業流程之檢討與改善

每個月執行店內會議，檢討改善顧客意見卡及客訴問題，及作業流程環境改善，找出解決問題並改善，傳達總公司月會議內容。

六、突發狀況之處理

範例：

1. 當送餐時不小心把飲料或餐點弄到客人身上.. 客人填寫客訴單。

處理方式：

立即先關心客人的有無受傷，如有燙傷須立即帶進沖水，如果很

嚴重需撥打救護車協助，並馬上致歉，如果沒受傷需立即補送餐點及回饋客人一份餐點，並隨時關心客人有無受傷。

2. 當客人用完餐點要結帳時，客人付了一千元，服務員已找錢給客人時，當服務員不注意時，客人把已找的錢藏起來，並跟服務員說未找錢，這時…

處理方式：

每當收錢跟找錢時都必須先喊出來找多少及收多少，等客人把錢拿走再去忙下一個客人的事情，以方便調閱監視器，並向主管告知，請求協助，勿立刻拿錢給客人，需確認清楚再決定。

3. 如何避免突發狀況之發生

當遇到突發狀況時，需先關心的是客人，再來做危機處理，必須先回報給主管，事先的教育訓練是很重要的，因此客訴單每月都會檢討一次，避免再次發生。

七、店舖工作管理

1. 各項標準作業流程
2. 點餐部分：
3. 歡迎光臨先生小姐幾位？
4. 送上麥茶水，請問有點什麼餐點？
5. 點完餐 KEY 上 POS 系統。
6. 送餐時，先喊餐點是哪位的？小心燙請慢用。
7. 詢問是否續加小菜、白飯、味增湯？
8. 客人用餐差不多時，詢問是否送上甜點？
9. 送甜點時順手附上顧客意見卡。
10. 結帳時術語要喊，收您多少找您多少。
11. 離店時喊謝謝光臨。

內場人員看到出單機有單，須立即出餐作業，每道菜都有標準的 SOP，需照著 SOP 流程出餐。

獎懲制度

懲罰：

外場人員耳機及對講器沒充電及關閉，需繳交五百字罰寫，

內場人員沒有進行填寫溫度記錄表及換油紀錄表，記警告乙支，

遲到及未達卡記警告乙支，未填寫假單算曠職記小過乙支。

獎勵：

當門市有達到評分標準及競賽前幾名，會有獎金，因此做為員工聚餐，工讀生全勤者加薪五百元，工讀生有達到學業成績平均 80 分以上，操性 90 分，給予申請獎學金。

店鋪工作管理規則介紹

上班準時打卡，需先帶起圍裙、頭巾才能打卡，每個禮拜日及月底必須簽名加減班紀錄表，每天填寫換油紀錄表及溫度記錄表。

第三節 連鎖企業經營管理實習

一、 連鎖加盟之發展

1.連鎖加盟對企業經營之特色

不僅純粹販賣有形的商品，還包括無形的感覺、感受與認知，如：便利、舒適、服務、企業理念…等等。因此整體連鎖指的是：

理念連鎖：連鎖事業的價值觀、經營理念及經營方法必須一致。

識別系統連鎖：企業識別系統(CIS)，包括商標、色系、服裝…等等也應力求一致。

商品服務連鎖：應讓消費者無論到任何一家連鎖店都得到相同的商品與服務品質。

經營管理連鎖：總公司應統一規劃共同的營運方針、經營策略、形象宣傳、促銷方案…等等，並由各連鎖店同步執行。

二、連鎖加盟之種類

1.自願加盟

零售店雖然擁有獨立的經營權，但因市場變化的複雜性與競爭的日漸激烈，而與同業自願結合在一起的組織，彼此間有著生命共同體的觀念。和同業採共同進貨及共同促銷商品的活動，各零售店因此可降低商品成本，並強化其競爭力量。例如：統一麵包店。

2.特許加盟

由總公司提供部份資金，並指導、授權加盟店各項經營的技術與軟體，並向加盟店收一定比例的權利金與指導費。例如：統一超商特許加盟店。

3.直營連鎖

本公司目前只有直營連鎖，北澤餐飲企業旗下關係三大品牌:1.北澤壽喜燒2.樹太老日式定食3.光麵。其中樹太老是以平價日式定食料理為特點，加上月光米、小菜及味增湯全部免費續加，及外帶便當，主打經濟優惠實價，創始店開在中部公益店，進而往中部各地開發連鎖，並擴展到桃園、新竹、高雄、彰化各地

第四節 行銷企劃實作

一、環境分析

1.政治影響方面

現在社會上很容易就可以拿到合法的營業執照，相對的同業互相競爭多，模仿相似的也就越多，例如:超商有分 7-11、全家、萊爾富等..他們雖然品牌不同但賣的東西卻是大同小異，全家推出蛋捲冰淇淋，相對的隔不久 7-11 也跟進了蛋捲冰淇淋代表著容易仿效互相競爭。

在這方面必須靠著獨特的品牌來區分，與其他店家不同的地方來吸

引顧客。

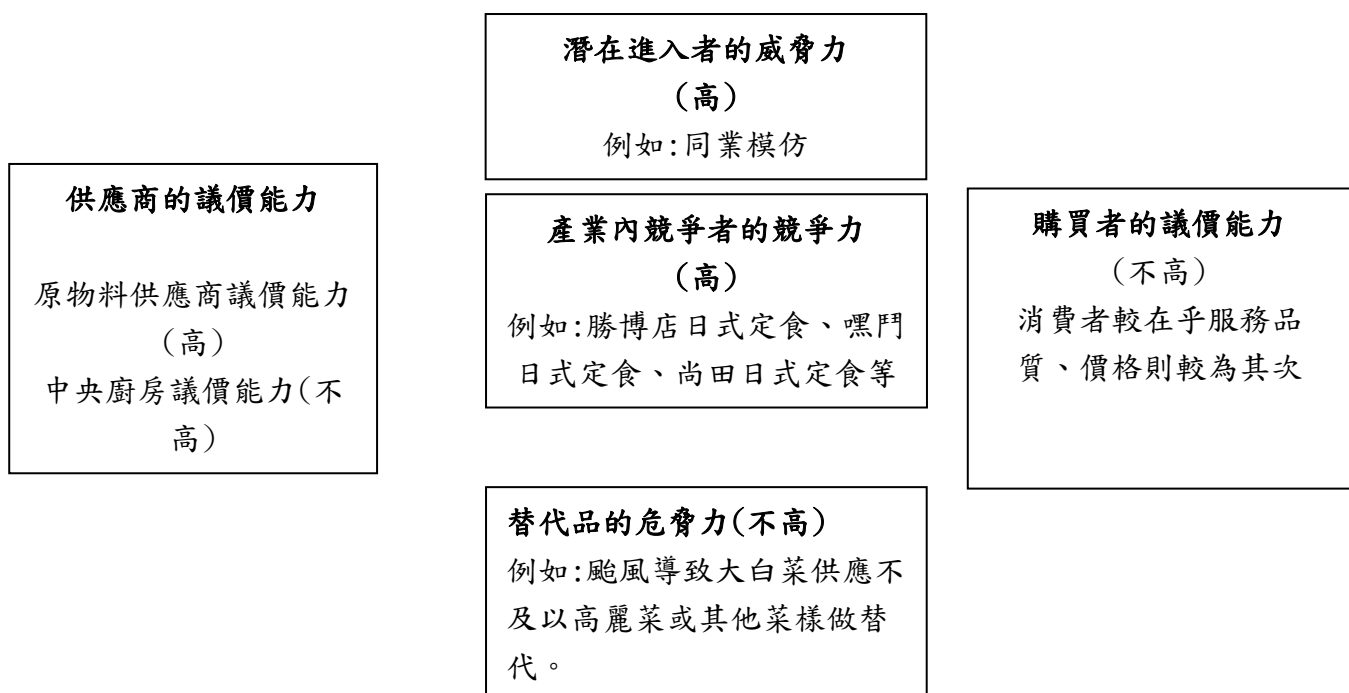
2. 經濟方面

國人的經濟壓力日漸上升，相對的對價錢也就變得斤斤計較，現代消費者會已付出這價錢心裡會不會得到回饋來做比較，也會著重服務態度及品質來做比較，同兩間日式定食，價錢差不多，消費者會以品質及服務來做評估消費。

3. 社會環境方面

現今餐飲方面，已開始注重消費者心態，著重環境衛生、儀容、服務態度等.. 一個產品的價值是否能吸引顧客購買，不再是好吃就可以完全吸引顧客，包括危機狀況發生，店家怎麼處理，這也是讓顧客對店家的印象，使顧客再次光臨的原因。

2. 樹太老五力分析圖



5. SWOT 分析

S(企業內部優勢)

管理人性化、重視員工職前訓練、店面裝潢清晰、產品多樣化、以價格進行市場區隔、以日式定食外帶便當為市場同業區隔。

W(企業內部劣勢)

人力分配不足，主管及配合調店，原本 A 主管在樹太老卻因人力不足要調到北澤壽喜燒支援，導致能力控制不均。

O(外部環境機會)

研發創新菜單、異業策略聯盟發展，擴店機會遽增。

T(外部環境威脅)

原物料價格上漲、人力成本也提升，使成本吃緊，餐點價格提升，使利潤下降。

第五節 店長與管理職務實習

一、 認識營業店

1. 商品認識



炸里肌肉豬排定食	炸腰內肉豬排定食	炸起司豬排定食
花魚一夜干定食		烤鯖魚定食



牛肉壽喜蓋飯定食	豬肉壽喜蓋飯定食
親子雞肉蓋飯定食	味噌豬排蓋飯定食
雞肉串揚咖哩烏龍麵定食	炒烏龍麵
蔬食烏龍麵定食	



溫野菜蔬食鍋物定食(奶素)	經典組合定食	起司豬排炸雞餐定食	海味組合定食
豬排煮定食	照燒雞肉定食	泡菜豬肉燒定食	香草烤魴魚定食
炸蝦什錦天婦羅定食	炸魴魚定食	日式炸雞腿定食	元氣小班定食(兒童餐)
橫濱紅醬牛排	牛肉壽喜鍋定食	豬肉壽喜鍋定食	野菜豬肉鍋定食

2. 人員認識

店內分為內場人員及外場人員

廚務長	
外場主任	內場主任
外場主長	內場主長
正職人員	
機動人員	
早班工讀	晚班工讀

二、認識店長職務

1. 職務與工作內容

樹太老店長必須管理內場及外場環境，在外場顧及服務狀況及臨場應變能力，在內場顧及出餐品質及出餐速度，每個月開一次檢討會議，及總部回傳訊息，店內大小事務都與店長參予討論，也要顧及員工生心理狀態，及教育訓練。

三、業績掌握與目標管理

1. 工作流程規劃

早上十點為開店作業，內場開始備料，把冰存的肉類菜類歸為崗位，外場開始作環境清潔，吧檯煮茶製作飲品，十一點為營業時間，出餐及備料及洗碗，晚上九點為收班人員，開始進行環境清潔，把肉品菜類放置冰箱保存。

2. 門市作業督導

在內外場都會有主任及組長人員進行督導與指揮，顧好四周環境及出餐品質，每個月有不定期督導人員來環境審核，進行每月缺

失評核，每月檢討會議進行改善缺失。

3.營運報表編制與重點分析

每天九點多開始做總結帳，信用卡調閱編碼寫在結帳單上，POS系統點班結查詢，確認信卡比數與現金筆數是否正確，無誤就可以開始班總結，最後會有Z帳條，上面的現金金額寫在匯款單上，Z帳條上面有營業收入及發票收入核對金額正確無誤再確認是否有折扣禮券，把早中晚的三個帳條綁一起，留一萬塊留隔天收銀用金。

4.成本控制技巧

每個月會總結報廢食材及破損商品，每月店會議開檢討用量缺失，上個月店會議說明，雞丁肉用量比前幾月用量多出3%，廚務長建議 供餐不要使用雞丁肉，改用豬肉、牛肉以減少雞肉用量

四、領導技巧

1.工作指導及人員訓練

早班晚班新人由主管級帶領，在現場執導時由資深員工負責監督及教導，一開始早班新人，都必須練習開店作業流程，及早上備料流程，做一陣子後，開始練習空班下午時段作業流程包含一、五進貨日，在一開始訓練時，會先指導流程及順序，再來就開始要求速度及時間，交完一個段落學出餐時，要開始背菜單內容及考試，之後會越來越要求新人的速度加以練習。晚班新人每天必練收店作業流程，晚班人員不需備料，所以直接練習出餐作業，晚上主要是練習出餐作業，所以學出餐速度會比早班來的快。

2.排班作業與工作分派

時間	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
主任													
正職1													
正職2													
機動2													
組長1													
組長2													
早班1													
早班2													
晚班3													
晚班4													

平日早班基本人數六人，晚班基本人數六人。

假日早班基本人數10人，晚班10

班表圖一

附註:原則上正職級主管為兩段班;假日為早晚班人員排班制兩段班;

例如:主任10~13; 17~22(開班及收班)

3.溝通技巧之應用

外場人員需要具備口條與顧客溝通技巧，一開始的基本訓練，及突發狀況之運用，門市都會指導及考試；內場人員需要配合默契及出餐速度避免出餐過久導致客訴問題；菜口人員需要先後順序，前面的餐先要出餐人員必須要先給前面的餐勿隨便出，會導致先後順序不符。

五、成功店長之積極角色

1. 人力資源應用與管理

主管應該善用人力分配，使公司不花太多人力成本上，有效的把事情達到最好，排班訂定為部分人力，假日忙碌再多安排人力，當天客人少先讓工讀生提早下班，稱為減班。

2. 營造良好工作環境

在店內會有精神口號，每天早上要到店外門口先喊個精深口號，使早上活力比較不會死沉沉，不時的與員工溝通，清楚了解問題，使員工人進入狀況。

第六節 商業自動化與營運決策實習

一、店鋪報表研習

1. 庫存報表

貨品編號	貨品名稱	庫存總量	單位	安全存量
A00001	里肌肉	60	包	100
A00002	起司里肌	60	包	100
A00003	腰內肉	70	包	120
A00004	鯖魚	40	包	80
A00005	花魚	20	包	40

二、POS系統後台報表操作

1. POS之意義

所謂的銷售時點管理系統(P O S)是利用電腦登錄、統計、傳送資料的功能，針對商品的銷售，即時收集資訊，建立數字化的管理系統。即是利用自動化的管理，掌握每一項商品的銷售情形，而達到正確行

銷策略目的。

2. 商品陳列電腦化系統

前檯，是用來統籌一切商品交易處理及交易資訊的收集。

後檯包括電腦系統、盤點系統及資訊傳輸設備等，是負責商品資訊的紀錄及儲存，紀錄並分析前檯鎖收集的資訊，提供採購及盤點的資訊。

3. POS系統基本操作

(一) 結帳、掃描條碼

顧客結帳時，收銀員以點選餐點之金額。

(二) 讀入銷售資料

讀取餐點之後，自動輸入店內控制碼。

(三) 檢索價格資料，並回送

店內控制器所連結的電腦主機內已建立有商品、名稱、進價、售價、庫存量等資料，自動檢索出商品名稱及價格等資料並傳送至收銀機，並在電腦商品主檔上自動變更該項售出商品之庫存量。

(四) 製作收據或發票

P O S 收銀機則立刻將產品名稱、代號及價格等相關資料列印在發票上。

(五) 集中處理，並列印報表

營業結束後由電腦主機的軟體程式系統，可將當日各項商品交易資料集中處理後，列出各種管理報表。

三、物流系統操作

1. 電子訂貨作業

將訂中央廚房的貨物KEY IN電腦系統，上傳至中央廚房訂貨系統。

2. 電子檢貨作業

中央廚房接受到訂貨表時，作為檢貨之依據。

四、資料製作與分析

在製作報表，需先分類，以人事報表為例，需先分類門市人事編號基本資料、到職日、離職日、銀行編號、學歷、經歷等。給予待遇:底薪、加班費、全勤獎金、加給、津貼、勞保費。健保所得稅、工作賠償、請假扣除、其他扣除等..包含計稅不計稅等事項。

五、資料製作與分析

本公司採 DSS 系統，建構公司既有資訊系統，透過資料分析與計算，以增加資訊投資的附加價值，協助決策者掌握資訊來提高決策績效。

第七節 物流與供應鏈管理實習

企業之供應鏈網路

2000 年初，北澤國際餐飲集團於台中市設立中部地區第一家大型專業迴轉壽司連鎖店「KULU KULU」，掀起國內迴轉壽司風潮。而後相繼成立全台規模最大「十人十魚」精緻迴轉壽司店、風靡全省之「樹太老」連鎖日本定食專賣店、「北澤」連鎖壽喜燒專賣店、以及「光麵」連鎖拉麵店。是為一專精於經營與開發連鎖餐飲事業之專業團隊。

樹太老堅持日式定食傳統，以平民價美味，創造幸福感動。在幾年來讓我們有了一點小小成績，並陸續成立分店，目前樹太老日式定食已在台中、彰化、新竹、桃園、高雄開立分店，並積極擴展到北部地區。



二、顧客服務

顧客服務的內容

1. 點餐作業

看到客人入店第一件事歡迎光臨(日語)請問幾位，帶位到位子後，送上麥茶水開始進行點餐，有新菜時會先推薦新菜，點完餐後向客人確認餐點，利用櫃台POS系統將客人餐點KEY入送進內場做菜。

2. 出餐作業

內場出單時，立即出餐，盡量將同桌客人的餐點同時做好，菜口人員會將小菜擺好及餐具備好，餐好後再將白飯味增湯盛上出餐給外場人員，餐點送上客人，提醒客人小心鍋邊燙，隨時注意客人需不需要續加白飯、小菜或味增湯。

3. 櫃台作業

客人用完餐後，至櫃台結帳，先跟客人核對今日用餐及金額，確認後收取現金或信用卡，並大聲複誦收您多少即找多少錢給您，離店

時大喊謝謝光臨。

銷售作業流程之檢討與改善

每個月執行店內會議，檢討改善顧客意見卡及客訴問題，及作業流程環境改善，找出解決問題並改善，傳達總公司月會議內容。

三、顧客入店之禮儀與態度

1. 當有客人入店時，外場人員需立刻回應歡迎光臨(日語)，站在櫃台人員立即帶位及點餐，其他人員並送上麥茶水。
2. 顧客詢問之處理
3. 客人詢問時，必須親切有禮回應，如有不懂的問題，須立刻回報主管並請主管告知客人疑問，不確定的問題勿回應客人，避免造成誤解。

主動服務顧客之技巧

第一時間就是微笑面對，語氣要鏗鏘有力，勿虛弱不耐煩，看到客人有需要時必須隨時問候，只要不懂的問題就先不要回答，先回報主管後再把疑問告知客人。

讓顧客留下好印象之技巧

服務業第一門面就是笑容，不可以擺臭臉，講話親切有禮。

四、庫存管理

1.企業採用那一種庫存策略

樹太老日式定食，進貨為中央廚房及米商菜商蛋商，採先進先出原則，中央廚房進貨日為一、五日，菜商為每天早上依前一天訂貨數量送貨，蛋商為三、日進貨以前一天訂貨為原則，訂貨時先看庫存表，及庫存量來做訂貨依據。

2.庫存量、採購

平日客源量較少，訂貨菜商必須拿捏好，多訂貨導致菜量報廢，故

依庫存表為記錄加以參考訂貨；基本上禮拜五訂貨的量要比照假日的量訂貨稱為小周末客人多；一、五日為中央廚房進貨日，也就是所有的肉類、魚類、小菜、醬料等食材為進貨日，稱為大進貨，會比平常來的忙，假日用量較兇，庫存耗盡，禮拜六為訂央廚貨日，需要依耗盡之東西加以訂貨，所以禮拜一進的貨必須撐到禮拜四為基準；禮拜五訂的貨需要依平日用的數量及預備假日的量加以訂貨，原則上也是大量進貨，因為假日用量比平常來的多，需依照庫存量表及臨時變動加以訂貨。

3.盤點策略

依總公司規定，盤點為每個月月盤，門市盤點結束時，為其他門市主管來做為複盤的動作，目的為防止盤點錯誤率，依據盤點的量，來作為門市評比，結算報廢率、破損率及用量與收益是否成正比。

五、運輸管理

1. 委外

樹太老日式定食，食材部分由中央廚房出貨，菜類、雞蛋、及其他調味品由總部提供之廠商加以訂貨。

2. 採用運輸工具

由中央廚房至貨運車送至本店，會依出貨單順序一一送到本店。

3. 運輸公司的選擇

總部會依廠商送貨食材品質優於考量，如食材常常易壞，會斟酌考量其廠商。

4.送貨時間

中央廚房送貨時間為一、五日，其餘為其他菜商送貨時間。

5.運輸時間決策

禮拜一進貨為假日貨物用量多，銷貨速度快，所以禮拜一進貨為補

足假日銷貨的量及平日用量至禮拜五的量，禮拜五為進假日的用量，其他廠商進貨的量適當天用量及庫存表作為訂貨。

六、供應商管理

1. 選擇供應商

由總公司選定特定幾間廠商作為長期配合對象，如品質時常損壞良時，回報總公司進而換選特定之廠商。

2. 供應商管理

(一)欲交貨之食材依訂單或包裝規格包裝。

(二)依訂貨要求的品質、數量準時供應食材。

(三)填寫食材交貨單（1式5聯）。

點貨人員

(一)依食材交貨單，編交貨單編號，查核相關。

(二)確認並查核交貨單數量一致。

(三)將交貨單1~4聯交至主管收執。

3. 供應商評估

依總公司之規定，評鑑後登錄為合格供應商名錄

評核項目：

品質、品質制度、交期、協調性。

註：能通過第三者認證是最基本要求。

七、委外策略

1. 企業業務委外

店內委外的有食品、醬料進貨商，由總公司選定定之。

2. 核心競爭優勢為那些？

提供委外以節省公司龐大的人事成本、提高服務品質。

委外的可能風險：

競爭知識的喪失。將重要食品委外給供應商，就等同於給競爭者機會。相同地，委外之後，公司就失去了自己的想法去導入新設計的能力，而須參酌供應商的想。最後，將重要商品委外給不同的供應商，也就失去了一些傳統上必須團隊合作才可行的發展，如新的想法、創新及整體解決方案等。

第八節 消費者行為分析實習

一、立地條件調查

1.人口結構

店內位置於大里地區，大里地區近有國小、國中、高中、大學人口含概甚廣，位於的位置近交流道、火車站，人口含概範圍多。

2.人流數量

因店內位於台中市大里區，在巔峰時刻上下課及上下班的人潮眾多，其中又以大里區、南區、霧峰區到店消費的人數最多。

3.所得水準

主要為家庭一般收入及學生族為主。

4.交通狀況

店內地址為台中市大里區德芳南路487號(近國光路口)，鄰近有許多商家及學校，所以上下班流量很大，也易成為來店消費原因。

二、消費者行為調查

對於消費者進餐廳用餐，為了顧及用餐品質及桌邊服務，門市人員必須隨時了解顧客的需求，隨時詢問顧客的需求，用餐結束時，會請顧客填寫意見卡做為改善方法。

三、人口資料與顧客系統管理

顧客進餐廳用餐完畢時，會請顧客填寫意見卡，至電腦系統回報總公司作為調查，以大里的人口，居多家庭及學生，而日式

定食料理依據分布調查為少數店家，家庭用餐會以吃飽做為需求，而樹太老日式定食主打小菜、白飯、味增湯免費續加，對於家庭而言是不花大錢又能吃飽的主要選擇之一。

四、 競爭廠商優勢調查

勝博殿炸豬排，價位平均兩百至三百之間，而勝博殿也是主打小菜、白飯、味增湯免費續加，只是小菜內容物不同，而不定時也會推出商品優惠，例如:來店打卡，送單點雞塊一份。

勝博殿炸豬排店	樹太老日式定食料理
價位中低100~500	價位中低100~400
不定期優惠餐點	累點消費優惠
主廚指導新人	廚務長培育新人

五、調查方法研討

每月將抽出 300 名幸運得主，贈送 9 折優惠券。
若您提供的意見經我們採用，將贈送 8 折優惠券。
名單將公佈於我們公司網站。

	非常滿意	滿意	普通	差
飲料的味道				
出餐速度				
飲料提供速度				
人員服務態度				
環境清潔衛生				
店鋪裝潢				
店內氣氛				
價格				
食材新鮮度				
<p>您會再度光臨消費嗎？</p> <p><input type="checkbox"/> 一定會 <input type="checkbox"/> 不一定 <input type="checkbox"/> 應該不會</p> <p><input type="checkbox"/> 不會</p> <p>您是如何知道本公司的：</p> <p><input type="checkbox"/> 以前就來過，所以再來消費</p> <p><input type="checkbox"/> 朋友介紹 <input type="checkbox"/> 收到相關活動 DM</p> <p><input type="checkbox"/> 雜誌</p> <p><input type="checkbox"/> 網路</p> <p><input type="checkbox"/> 電視 <input type="checkbox"/> 剛好路過</p> <p>姓名：_____ <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女</p> <p>電話：_____ 地址：_____</p>				

抽樣與問卷實施

於店長從店製作問卷，給顧客填寫後，隨機抽樣調查顧客滿意指數，

進而做檢討改善的方法，於每月店會議進行檢討作業，以致降低顧客客訴率。

六、分析工具研討

1.統計軟體應用介紹

店內設置一台與總部連線的電腦，key報表文件及班表等...作為隨時與總部連線。

2.報表分析

針對人事薪水方面，店長薪水40000，主任30000，正職26000，工讀生方面採1115/hr。

至於員工的紅利，我們會針對當年的淨利來決定，遇到重要節日，會依照階級給予不同的加班費。

成本控管方面，食材基本上依照不同的旺季與淡季價錢會有不同，所以菜色也會定期做一些更換，盡量不以提高餐點價錢為主，以免流失了客源。每個月也會做一次財務報表分析，控管利潤以及成本的規劃，讓餐廳成本降。

第四章 實習心得與未來建議

第一節 實習心得

一、對樹太老的看法與初步看法的比較

在還沒進入這家公司時，總覺得餐飲業沒有比之前做零售量販業的公司來的累，而且薪水待遇也比較優渥，會選餐飲業也是因為本身不會拿刀不會做菜，才會選擇這家公司來做學習。

當我進入公司以後才發現我想的都不一樣，一開始裡面的氣氛對我來說是非常不好，因為他們工作忙碌，能教導的時間也很有限，所以有些東西也是我邊看邊學習，當我做不好就是被責罵，讓我心裡不是滋味，而他們製作的餐點也都照著sop流程，讓我覺得跟麥當勞差不多只是食材不一樣，我們內場沒有主廚完全都照個流程走，所以學完一個階段都已經差不多，沒辦法再進一步學習，而點貨及盤點都是由主管或正職擔任，所以也沒辦法作為學習。

工作方面也沒自己一開始所以為的輕鬆容易，偶而要上兩段式班，也就是早上上一段晚上上一段班，且上班時都是餐期時間是非常累。

二、實習後與實習前得期望比較

實習前希望自己能在這段實習中學到許多東西，也可以有所成長，但或許是因為自己沒有從事過餐飲業工作，發現在廚房所學得好像沒有自己原本以為得多，讓我有點失望，雖然我還是有學到東西，但感覺還是不夠，不過還是很謝謝能在這學習到基本的刀工及主菜。

三、實習最難適應或難過的事

實習中最難過是一開始進入時，因為本身沒做過餐飲業，動作沒那麼俐落，也比較遲鈍，而被用異樣眼光來看，我知道我一開始一定會這樣，但我告訴自己給我一點時間讓我適應我一定會跟你們一樣強，只是他們的指導沒有所謂的表準，每個人教法都不一樣，如果主管覺得錯還是一樣被罵，而做錯時，有些人不會馬上糾正我而是私下偷偷抱怨，會讓我覺得對新人很不公平，我也以為做的好會被加薪水，每想到做越多也只是累死自己根本不會被看見，也讓我不再像以前一樣那麼的積極。

四、實習最大的收穫

最大的收穫就是可以清楚知道廠商叫貨依據，如果要仿效店家其實往他們鎖定幾間廠商作為訂貨，只是他們的肉品都是以中央廚房訂製。而我也學習到在廚房分工的重要，一定要養成團隊的精神，才能使餐點快速順利出給客人，以及廚房內的運作流程。

五、實習最難忘的事

我遇到了許多人，同事們是多麼的好，一起支持著、努力著，而當被店長罵時，我們主任也會適時來幫我們講話，這樣的團隊是多麼的好啊!也期許自己出社會能像現在一樣快樂。

六、實習甘苦談

這次實習一開始帶領我的主管已經離職，包括店長、副店長也都被輪調，唯一要適應就是主管的管理方式，每個主管要求的不一樣，每當走一個就要再適應一個真的很累，曾經有個店長是罵人都帶髒字，會讓人感覺到不舒服，內場的事情多又雜，很累很累，肩膀痠痛有很多後遺症，真的是吃力不討好的工作。

七、若再讓你選擇一次，你仍然願意實習嗎?

我還是會接受實習，我喜歡嘗試不同性質的工作，大一的我就在打工，也因此想試試不同種類的工作，可以讓我學習，也可以讓我一直適應職場的環境。

第二節 未來建議

一、對實習公司的建議

如果可以，希望主管階級的人可以加強訓練，如果一個店長只是出張嘴巴那員工會很不服氣，雖然他也是甘苦過來，但是如果本身沒有以身作則真的會被別人講閒話，店裡的氣氛也會不好，流動率也會很高。

二、對實習制度的建議

希望接受學生常抱怨的廠商，斟酌不要合作。

三、對學弟妹的建議

出來實習就如同在社會工作，沒有人會給你面子，沒有人會因為你是實習生就給你優待，一切都是比照工作流程，錯了就是會被罵，新人就必須先忍受過來，才能從中成長，沒有人一開始是很厲害的除非你有經驗，不然一個字就是忍，如果你選擇了就別放棄，牙一咬你還是撐過來，也是從菜鳥變老鳥。

四、對系上的建議

可以在合約上稍微修改，因為許多公司看的合約制反而會利用壓榨學生的權益，例如:因為你是實習生，就亂排你班，上班給你很多工作做，導致你權利受損。

五、對師長的建議

老師保護我們學生，讓這次實習順利。

六、對學校的建議

學校可以多多注意廠商的狀況，因為實習生是要簽合約及實習至

10個月之久。

第三節 我的未來計畫

目前已投入考公職，經過歷年來的打工，我也體會到沒有獨特性，沒有專長是很難有高薪水，我本身也沒什麼大志願，從小就是愛玩不愛念書，現在想為自己的人生打拼一次努力一次，不管未來怎麼樣，我只希望我為我的人生每個階段努力過才不會後悔。

參考文獻

樹太老官網

<http://www.kitaro.tw/menu.htm>

北澤餐飲企業

<http://www.kitazawa.com.tw/>