

作品簡介

101文具天堂的消費者滿意度與IPA分析 — 以中壢區消費者為例

101文具天堂在文具市場具有良好口碑與豐富商品
本組組員以IPA分析法了解101文具天堂的消費者滿意度
提出改善建議，幫助品牌提升顧客滿意度和競爭力
因此本組使用問卷調查法
依照消費者滿意度及重要性並搭配行銷組合4P 4C
提出實體建議供業者參考

分析法	方法
問卷分析法	利用問卷分析法調查消費者滿意度及重要性統整出IPA分析表，將滿意度與重要性對照，辨識需優先改善的項目
行銷組合	利用行銷組合分析行銷對品牌銷售量的影響力

本組根據IPA分析表，給予101文具天堂以下建議

- (一)增加網路宣傳，提高大眾知名度
- (二)增設停車格，增加題停車便利性
- (三)減少非文具類商品
- (四)增加優惠活動，降低文具類商品價格