

台北縣

菊次狼寵物店

開潭頭家小搵窠

公司成立時間：民國93年

行業別：批發及零售業

公司人數：2人

資本額：20萬元

年營業額：180萬元

主要營業項目：寵物食品、用品及寵物美容

e化成功工具：寵物門市管理系統

輔導開運團：鼎新電腦(股)有限公司



六年級生開寵物店

e化節省人力

身為六年級末段班，在一般人眼中是所謂的「草莓族」，但是張芝蓉基於一股熱忱、不畏辛苦，和妹妹兩人一起開設寵物美容店「菊次狼」，希望以「明亮、安全、專業」的全方位經營視野，將菊次狼呈現給每一位疼愛寵物的消費者。

興趣 + 專業

這是一個寵物當道的時代，現代人工作忙碌，沒有時間談情說愛，也沒有時間結婚生子，於是寵物成為填補空閒時間的最佳選擇。忠實的狗狗、慵懶高貴的貓咪受到人類的喜歡，飼主也都大手筆的為他們美容、打扮，大街小巷都可看到寵物店的招牌，寂寞產業也因此興盛起來。

張芝蓉一家人都喜歡飼養寵物，她記得小時候就喜歡和家中的貓狗膩在一起，她還會將街上的流浪狗撿回家中飼養，這些可愛的小動物陪伴她一路成長，為她童年時期帶來許多快樂，也因此長大後，讓她決定從事寵物美容行業。

當她下了這個決定之後，張芝蓉就認真的朝專業道路前進，到寵物美容學校去上課，學習如何替狗狗剪毛、洗澡、設計造型等，因為興趣的驅使讓她有毅力、認知學習課程，並且通過相關的考試資格，取得了愛犬、育犬及蓄犬的B級、C級執照，成為一位

真正的寵物美容專業人員。

美麗的錯誤

張芝蓉在自行創業以前，曾在別家寵物店服務過，有過以手工記帳的辛苦經驗，常常因為繁忙而來不及詳細記錄，因而忘記剛剛賣出的商品是什麼。就算記了也是筆劃紊亂看不出原來記的商品及金額，更不要說正確的統計每日的銷貨收入，然後確實掌握門市經營的要素—正確的每日營收。自行創業成立菊次狼寵物美容店後，張芝蓉決定採用專業方法經營，而為了避免手工記帳的痛苦經驗再次發生，她很有遠見的決定開店時就要一併e化，讓寵物店各項管理工作能事半功倍！

一開始，張芝蓉經由朋友介紹決定使用一套約3萬元的「寵物醫院管理系統」，雖然光看系統名稱就發現方向似乎有點問題，但是對於沒有e化基本認知的中小企業主而言，他們並沒有專業的能力，可以正確的判斷應該使用哪一種系統，因此導入使用後不僅發現該系統與一般門市買賣作業「水土不服」，更嚴重的是教育訓練不足，使用時經常會發生問題，而系統有問題時只能靠廠商解決，然而廠商解決速度緩慢，有時三催四請還不願意來，菊次狼開張的第一個月狀況百出，第一次的e化讓張芝蓉吃足苦頭。



◆菊次狼是由六年級生所經營的寵物門市店。

以租代買 大大省錢

有過這樣慘痛的e化經驗後，要讓新創企業的張芝蓉再花錢e化，這恐怕是難如登天，然而就在今年八月初世貿寵物大展中，張芝蓉偶然逛到鼎新電腦開運團攤位前面，隨意看了一下鼎新電腦的寵物門市管理系統，起初其實不是很有興趣，因為創業時e化負面的印象還深深的留在腦海中，當時紊亂、沒有效率且折騰人的情景讓她壓根就不想再經歷第二次了！

但鼎新業務人員的韌性造就這段e化的姻緣，第二天她就接到鼎新業務人員邀約展示e化系統的電話，讓張芝蓉感受到鼎新積極的態度，也答應他們展示產品的邀約。透過詳

細的解說與互動，張芝蓉對鼎新電腦系統中的會員管理、美容管理、結帳作業、庫存管理等功能都留下深刻印象，張芝蓉心想，一個月才1,000元的租賃費用，如果用得不習慣，損失也不大，更何況鼎新提供免費課程以及線上維修更新機制，這些無後顧之憂的服務，讓張芝蓉也重新燃起再次e化的念頭。鼎新電腦因為是「縮減產業數位落差計畫」中小企業數位化開運團的一員，為了配合這項計畫，鼎新電腦針對20人以下的中小企業，以每月1,000元的租賃費，提供用戶選擇所需的軟體。如果使用狀況良好，還可在一年內改租為買，將已付的租金折抵售價，如果想連硬體、寬頻等一起架設，鼎新也可用優惠價格協助採購電腦、印表機與條碼掃



◆「明亮、安全、專業」環境，讓菊次狼贏得客戶的喜愛。

瞄機等。

而考慮到寵物市場有連鎖業的快速展店情形，鼎新還可以讓企業將租賃軟體推廣到分店使用，以寵物門市管理系統為例，每家加入一家新分店使用戶只需多收150元月租費，非常符合經濟效益。

努力到凌晨四點的毅力

其實張芝蓉本身對電腦有點恐懼感，因

為怕不懂操作方法而搞亂各項作業系統，經過鼎新的協助，漸漸讓她建立信心，有一次為了輸入多達500多項商品資料，與鼎新同仁一起熬到凌晨四點，這種投入e化的毅力少有人能及，也因為這樣的努力，讓原本對電腦很陌生甚至排斥的小女生，如今卻有了一百八十度的大轉變。

現在張芝蓉對寵物門市管理系統可說是操作自如，不論是用條碼掃描器快速結帳，

或是輸入進貨單據，或是每日關店前都要看的銷售日報表，她都可以輕輕鬆鬆的搞定，而菊次狼的經營管理上也真正達到事半功倍的效果。

幫貓狗美容是寵物門市重要獲利的來源，常見的洗澡或是修剪毛髮與指甲等都是美容的重點，張芝蓉就利用寵物門市管理系統中的會員管理功能，將日積月累龐大的會員資料，如姓名、電話、地址、寵物小名、種類、注意事項等輸入系統，不僅是做到客戶來美容時，可以立即得知是包月還是計次，更可以從寵物美容的紀錄中得知下次美容的時間，還可以主動通知會員何時該送寵物過來洗澡，提高美容的頻率，當然也利用紀錄中的寵物生日資料，寄送生日賀卡或提供商品特賣活動增加商機。記得有一次，張芝蓉還因寄送生日卡片，意外獲得由客戶代筆的狗狗感謝函，讓張芝蓉倍感溫馨！

如虎添翼 增加商機

對小本經營的寵物門市而言，成本的掌控是很重要的，導入e化後，每次訂貨時，張芝蓉都會利用1分鐘時間查看一下進貨明細表，參考最近一次的進貨價格與數量，有爲了跟同業調貨，發現對方一次花了30分鐘才能從一堆進貨單據中報出調貨的商品價格，由此可知菊次狼查閱新貨比沒有e化的同業快了30倍的速度。

而每日打烊後必須統計的日報表，以前總要花上約1小時去核對，對於工作一天、身心疲憊的頭家來說，這真是一件累人的工作，但是e化以後，如今只要5秒鐘就可以快速的看到資料，加上核對一下內容與現金也只要5分鐘就搞定，足足比以前快了12倍，讓看日報表不再是一件苦差事!!!

這次導入的寵物門市管理系統終於獲得成效，也鼓舞她每天更熱情的投入e化，經過短短3個月的導入，菊次狼營業額由原先的每月8萬元，成長到現在的15萬元，成長幅度達到87.5%，讓她感到欣慰不已。

張芝蓉在8月決定採用鼎新開運團的寵物門市管理系統時，曾建議同業朋友一起使用，但朋友因考量小本經營，實無e化需求，而但看到菊次狼因e化後產生的效益後，現也開始採用該系統了。

我們經得起挑戰！

張芝蓉表示，寵物店要維持長期的營運績效，客源穩定及認同是很重要的，但寵物店要做到留住客戶，從現有客戶中再去拓展新的市場，就要像美容院及沙龍店要提供難忘的量身服務，留住客人的心，讓他願意成爲永久的主顧！菊次狼寵物美容店位於台北縣新店市，在新店地區目前已有9家寵物美容店，同業間的競爭可說是相當激烈，想要在這個地區的寵物美容市場占有一席之地並不容易，但是張芝蓉並不害怕，因爲在經營管理上她採用了符合潮流趨勢的e化系統，提升菊次狼經營管理上的效率，在經營手法上採用量身服務的精緻路線，區隔了市場，進而獲得穩定的客源！

此外，一般寵物店的美容室都顯得狹小、陰暗，所以狗狗和貓咪都不愛上寵物店美容，枉費飼主花費金錢裝扮他們寶貝寵物的美意，於是菊次狼一改美容室陰暗狹小的設計，採取開放式的格局，明亮、開放的空間，讓狗狗和貓咪不會有害怕的感覺，寵物的主人也可以在旁觀看寶貝的美容過程，雙方同時可以感到安心。

張芝蓉年紀雖小，但是對菊次狼的經營



◆ 寵物門市管理系統協助菊次狼輕鬆掌握成本及客戶關係管理。

卻很用心，不論是經營管理或是定位、競爭優勢等，她都能犀利的找出正確的方向，然後充分運用e化管理的工具，提升經營效率及競爭力，因此面對市場激烈的競爭時，張芝蓉信心滿滿的說：「菊次狼是一間專業的寵物美容店，是經得起挑戰的！」。未來，張芝蓉還打算成立網站，讓菊次狼營運版圖從實體世界走入網路世界！

頭家經營小秘笈

工欲善其事，必先利其器，寵物店的資料非常繁瑣，但也是最重要的一環，資料key in完整後，後續的客戶關係管理及日報表的產生就很容易了，使用寵物門市管理系統，在使用者一開機之後，就會有提醒的服務，提醒使用者漏key in的資料外，也會提醒每日必做的工作事項，對小頭家e化使用上更方便及順手！

開運團輔導心得

菊次狼有過一次e化失敗的經驗，對於再次e化導入寵物門市管理系統抱持著如履薄冰的態度，因此在輔導的過程中，經常發現負責人張小姐對於各項設定功能均非常深入的了解，希望導入初期就能將各項作業的前置過程做好，張小姐為了盡快完成商品資料的建檔工作，曾與鼎新業務一起奮鬥到凌晨四點，真是令人印象深刻，而這種毅力也造就菊次狼成功的e化，歷經2個月的努力，如今，客戶結帳時利用條碼掃描器可以加快5倍的速度（只需30秒）就可以完成，而歷史進貨價格的查詢也比手工翻閱快將近30分鐘，每晚下班前的結帳工作也比以前節省9成的時間，連最近每月營收也因此成長約8成；相信菊次狼e化的成功經驗對其他因人力不足而未e化的寵物店而言是一大的鼓舞。