

饭店行销创新历程对于企业业绩影响之探讨  
台湾与中国大陆

**An Investigation of the Effect of  
Hotel Marketing Innovation  
Process on Business  
Performance:  
When Taiwan meets China**



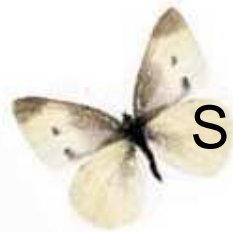
饭店行销创新历程对于企业业绩影响之探讨  
台湾与中国大陆

**Yu-Chen (Joey) Chen** 陈尤贞  
Doctoral Student, Taiwan Normal  
University

知本老爺大酒店行銷公關經理

**Fan Zhang** 张帆  
Shanghai Normal University

**Shucui Wang** 王书翠  
Shanghai Normal University



# 饭店行销创新历程对于企业业绩影响之探讨 台湾与中国大陆

## Introduction

- 在台湾逐渐踏入已开发国家行列的同时，多样化选择性的休闲产业也因应而生，尤其是政府实施周休二日之后，更提高国人出游意愿。
- 再加上受到政府『领航拔尖计划』之激励，国外饭店品牌大举涌进，国内品牌持续增设据点，饭店经营在近年来，表现优异，甚至出现台湾晶华旅馆集团收购国际Regent（丽晶）全球品牌商标及特许权（吴嵩浩，2011）。



## 饭店行销创新历程对于企业业绩影响之探讨 台湾与中国大陆

- 依照台湾观光局2011年的统计资料显示，目前台湾国际观光旅馆之数量为69间，而兴建及筹建中的国际观光旅馆数量也高达40间；观察筹建中旅馆，虽然北部因为商业活动热络，因而吸引大量旅馆进驻，但是其它地区亦不遑多让，一片欣欣向荣。

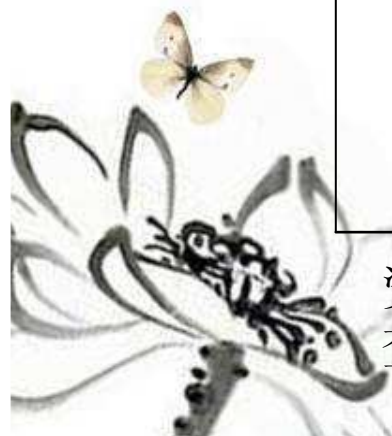


## 饭店行销创新历程对于企业业绩影响之探讨 台湾与中国大陆

### 台湾筹建中观光饭店分布图

地点	北部	中部	南部	东部及外岛
间数	14	7	5	14
内容	美福国际 八里左岸 台北庆城福华 宜华国际 福容福隆 大阪根国际 北海休闲A 北海休闲B 桃喜航空城 雍联 春秋礁溪 香格里拉 宜兰海洋国际 喜来登宜兰	风林 台中凯悦 上福台中港 雾峰丽致 溪头米堤 朝丽阿里山 棕榈湖国际观 光	高雄阳光 鼎鼎 安平别馆 永保安康 御华	鹿鸣温泉 日晖池上 娜路弯杉原海滨 知本富野国际 绿岛 银山庄 兆丰 花莲国际 澎湖福朋 澎湖群岛国际 湄京澎湖风柜国际 澎湖湾海上乐园 大澎湖国际 金门料罗湾国际

资料来源：交通部观光局2011年旅馆与民宿资料调查报告





# 饭店行销创新历程对于企业业绩影响之探讨 台湾与中国大陆

## Purposes of Study

- 因此，本研究拟以台湾及中国大陆之五星级商务饭店及休闲饭店-行销公关部门作为研究对象，因为行销公关部门乃是负责整个饭店之创新发想、行销执行、以及工作成果评估之主要单位；并且负责饭店对内，及对外之沟通交流，希望藉由此一研究探讨，深入了解饭店行销如何执行行销创新历程，以进一步与企业之绩效进行连结。



## 饭店行销创新历程对于企业业绩影响之探讨 台湾与中国大陆

- 拟透过质化方法(qualitative approach)及量化方法(quantitative approach)建构两岸饭店业之行销创新历程之因素及模式，并进行比较。
- 进行不同行销创新历程模式与企业业绩之关联分析，以确立最适行销创新历程模式。



# 饭店行销创新历程对于企业业绩影响之探讨 台湾与中国大陆

## Methodology

- 本研究预计进行一年，研究台湾及中国大陆之五星级之商务饭店/休闲饭店-行销公关部门(在中国大陆称营销)。
- 本研究将使用质性研究法邀请两岸各**20位**(商务与休闲饭店各**10位**)行销公关部门参与深度访谈(in-depth interviews)，以立意抽样的方式，进行半结构式深度访谈。





## 饭店行销创新历程对于企业业绩影响之探讨 台湾与中国大陆

- 透过质性调查之结果，期待从资料中建构出各饭店之行销创新历程模式，并进行该模式与饭店之企业业绩相连结。
- 此外，为了进一步检测行销创新对于顾客所产生之影响，预计针对有实际参与饭店行销方案之顾客进行调查(两岸预计各**250**位，以取得从顾客观点之数据，进一步与行销创新历程模式、及企业业绩进行交叉探讨。



饭店行销创新历程对于企业业绩影响之探讨  
台湾与中国大陆

## 访谈大纲(暂拟)

- 贵公司之行销/营销活动由谁负责？
- 贵公司对于创新活动的重视程度？着重于哪方面的创新(产品？行销/营销？服务？IT？)
- 您认为，贵公司的行销/营销创新活动与其它同业相比，表现如何？
- 承题目**3**，如果优于其它同业，是那个部分？如果其它同业表现比较优秀的话，亦请说明之。



## 饭店行销创新历程对于企业业绩影响之探讨 台湾与中国大陆

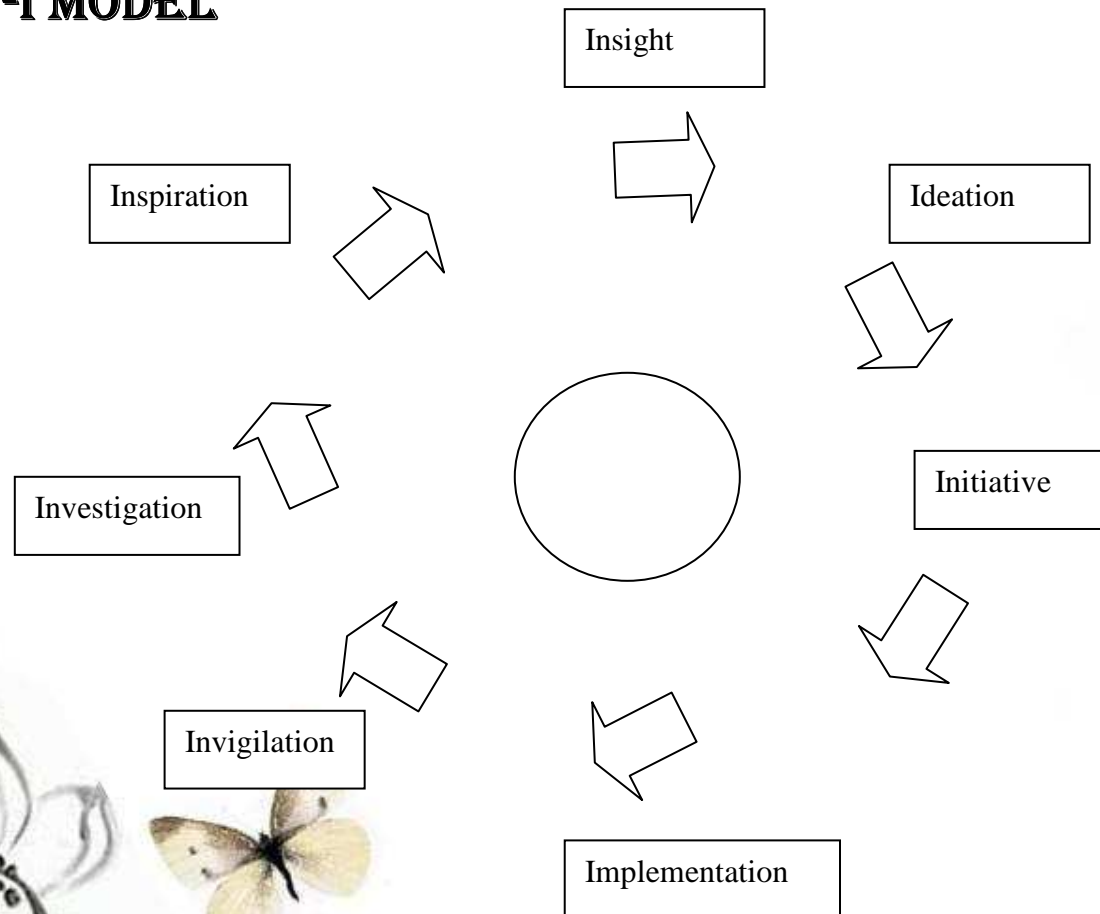
### 访谈大纲(暂拟)

- 在行销/营销创新的历程中，有哪几个因素是您认为不可或缺的？
- 您认为**7-I Model**，有符合贵公司之行销/营销创新历程发展吗？如果没有，您认为那些部分需要修正？
- 贵公司行销/营销创新的成效如何？是否对饭店业绩上有实质帮助？



# 饭店行销创新历程对于企业业绩影响之探讨 台湾与中国大陆

## • 7-I MODEL



## 饭店行销创新历程对于企业业绩影响之探讨 台湾与中国大陆

- Flint (2006)提出创新有许多种型态，如：产品，过程，关系的创新，都对公司的成长和利润有重大影响，并且指出许多公司普遍不了解创新与顾客间的关系。但也有学者持续争论，虽然对企业一再强调「顾客的声音」在创新过程的重要性，但是有太多企业还是忽略了这个忠告(Cooper, 1999)。
- *Some researchers continue to argue that even though firms have been advised to rely significantly on 'voice of the customer' data, in innovation processes, far too many firms ignore this advice (Cooper, 1999).*





## 饭店行销创新历程对于企业业绩影响之探讨 台湾与中国大陆

- **Burgelman and Maidique (1996)**指出，所谓创新是创新过程的结果，其结果应该是一种新的市场商品或服务及供给制度。
- **Hjalager (2010)**回顾了近20年来观光相关之创新理论，归结出：「产品、服务过程、经营面、行销、及制度创新」五个因素的重要性，并强调知识是创新的决定性重要因素；而牵动知识的幕后主使者是公司之经营者及科技的推波助澜。



## 饭店行销创新历程对于企业业绩影响之探讨 台湾与中国大陆

- 创新对于成功的持久性有着重要的驱动力  
(Ottenbacher, 2007)
- 而Brown (1992)将行销创新定义为，有潜力创造新市场、或以新的竞争型态、或以新的顾客行为，去改变现有市场的新产品或新系统。

