



旅遊產品設計與數位行銷

財團法人商業發展研究院
經營模式創新研究所
李世珍副所長

Commerce Development Research Institute

<http://www.cdri.org.tw>

1

經歷

財團法人商業發展研究院 經營模式創新研究所 副所長
財團法人商業發展研究院 商業人才發展研究所 代理所長
慎思群創力顧問公司 總經理
國立高雄應用科技大學資訊管理系 兼任助理教授
國立中山大學企業管理學系 兼任講師
國立高雄海洋科技大學 講師
國立中山大學系統思考與組織學習研究室 研究員


計畫

經濟部中小企業處「中小企業服務創新推動計畫」
森邦集團「清真市場評估與組織發展模式建立」
商業司「新興科技商業應用體驗環境推動計畫」
工業局「銀髮經濟服務推動計畫」
工業局「品牌台灣發展計畫第二期-5.品牌發展學院」
勞動部勞動力發展署桃竹苗分署「推動社會企業發展計畫」
文化部文創司「公有文創資產授權推廣計畫」
影視及流行音樂產業局「流行音樂產業職能專業基準及其課程研發」
觀光局「觀光菁英甄選及赴國外訓練暨觀光產業關鍵人才培育案」
商業司「商業服務業發展研究能量建置計畫」
陸委會「兩岸服務貿易協議市場開放議題之攻防及策略分析」
臺北市商業處「臺北市特色產業輔導及推廣計畫」
技術處 101年度「服務業國際化知識能量整合與建置」
SBIR「經營決策動態數位模擬器計畫」
SBIR「雲端音頻人才辨識服務平臺之開發研究計畫」



經營模式創新研究所
副所長

李世珍 博士



Integrity · Service · Innovation · Excellence

課程大綱

- 市場分析、產品市場區隔
- 創造市場與新產品型態
- 數位行銷工具應用

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 3



Integrity · Service · Innovation · Excellence

市場分析、產品市場區隔

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 4

CDRI
Commerce Development
Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

旅行業發展趨勢 1：可思議的未來




此圖片 (作者: 未知的作者) 已通過 CC BY-SA 授權

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 5

CDRI
Commerce Development
Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

從數據看趨勢



Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 6

CDRI
Commerce Development Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

旅行產業【可思議】的【現在進行式】



Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 7

CDRI
Commerce Development Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

被淘汰都不知！旅客都在這裡找「旅遊元件服務」

【新冠肺炎專區】即時旅遊資訊總整理！

FUNTIME 旅遊比價

機票比價 廉價航空 國外訂房比價 台灣訂房比價 國外自由行 國外團體遊 在地行程票券 國際租

機票 出發地 去程日

台東 自由行2日

阿里山櫻花季 2020-04-18

阿里山櫻花季開跑！6個不能錯過的賞櫻景點 馬上看看

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 8

CDRI
Commerce Development
Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

被淘汰都不知！旅客都在這裡找「旅遊元件服務」

unNow

活動快訊 生活玩樂誌 選擇城市 下載APP 會員登入

分類 標籤

最新文章

星級酒店 超值體驗

2020-03-13
旅遊 · 交際 · 傳情 · 約會

【香港新上架】四間性價比極高的酒店推介：星級酒店低至HKD300+ 特色藝術酒店工作坊

FunNow近期又有新上架呢！！小編為大家推介四間性價比極高的

去這 5 間休息旅店 絕不失面子

2020-03-12
傳情 · 約會

【休息樂園】選這休息超有面子！精選 5 間台北連鎖飯店，品質有保證不踩雷

想和另一半好惡業伴一下，但總是去一樣的酒店去得好膩，想嘗試新的卻又怕雷……如果你也有這樣的困擾，那就看看小編特別精選的這 5 間，絕對的性價比超高的連鎖新選擇！

放鬆身心最強指南

2020-02-25
官方權威推薦 · 享受 · 按摩

【舒壓必看】別再為了工作熬夜拼命！FUNFIXED 精選熱門按摩，讓疲勞的你重獲新生！

請也請小編一樣，每天下班回到家，就鬆打發電腦，看看影片，讓

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 9

CDRI
Commerce Development
Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

被淘汰都不知！旅客都在這裡找「旅遊元件服務」

kkday

下載 App 享優惠 繁體中文 TWD 登入/註冊

全世界最棒的旅遊體驗

帶你深入探索有趣又獨特的旅遊體驗行程

輸入城市、景點、體驗行程或活動名稱...

日本大阪環球影城 WIFI & SIM CARD

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 10

The screenshot displays the Klook website interface. At the top left is the CDRI logo. The main navigation bar includes the Klook logo, a language dropdown set to 'TWD', a 'Download APP' button, a 'Help Center' icon, a 'Recent Viewed' section, a shopping cart icon, and 'Login' and 'Register' buttons. A large banner features a campfire scene with the text '發現更多' and a message about cookies. Below the banner is a pink promotional banner for 'Taiwan Travel Lowest Price'. A list of travel products is shown on the right, including 'Eurail 歐鐵法國火車通行證 (1-8日 / 二等座)' for NTS 2,541, '安蒂波洛市區特色景點 & 盧爾杰塔空中花園私人導覽一日遊' for NTS 1,591, and '新加坡志尼亞兒童樂園' for NTS 736. A sidebar on the right contains a search bar and a list of categories like '姓名: 陳客', '症狀: 無法', and '心生憂'.

被淘汰都不知！旅客都在這裡找「旅遊元件服務」

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 11

The slide features a dark blue background with white text. At the top left is the CDRI logo. The main text is centered and reads '創造市場與新產品型態'. At the bottom left is the text 'Commerce Development Research Institute' and at the bottom right is the URL 'http://www.cdri.org.tw'.

創造市場與新產品型態

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 12



著重消費者行為研究

- 消費動機
 - 顧客為什麼要買？
 - 顧客為什麼不買？
- 瞭解消費者未被滿足的需求

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 14

CDRI
Commerce Development Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

可思議的未來

- 分組討論
- 單純憑直覺說出會發生什麼事情？
- 清楚地描述相關的情境

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 15

CDRI
Commerce Development Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

討論競爭定位的六大議題

- 1 找出欲爭取的顧客
- 2 測試企業定義
- 3 認清競爭對手
- 4 分析競爭性的成本驅動力
- 5 分析競爭對手反應
- 6 歸納出最重要的競爭對手

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 16

CDRI
Commerce Development
Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

找出欲爭取的顧客

分類我們的顧客 ~

1	用地理分類	地區、國家、區域、城市、氣候
2	用人口統計變數分類	年齡、性別、家庭人數、家庭生命週期、收入、職業、教育程度、宗教信仰、種族、世代
3	用心理變數分類	社會階層、生活型態、個性特質
4	用行為變數分類	對產品的知識、態度、使用及反應、目的、動機、在意的利益、使用率、忠誠度、興趣

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 17

CDRI
Commerce Development
Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

找出欲爭取的顧客

用地理分類

中國大陸 %		歐美 %	陸客
東北亞 %	日本 %		
	港澳 %	東南亞 %	

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 18

CDRI
Commerce Development Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

找出欲爭取的顧客

用人口統計變數分類

婚姻	身份地位	職業
移民	性別	收入(消費力)
家庭組成	年齡	



Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 19

CDRI
Commerce Development Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

找出欲爭取的顧客

用動機變數分類

商務	教育參訪	
觀光遊憩	家庭旅遊	參與活動
美食饗宴		



Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 20

CDRI
Commerce Development
Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

找出欲爭取的顧客

用興趣變數分類

嚐鮮		
	登山	
重機	節慶活動	藝文

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 21

CDRI
Commerce Development
Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

測試企業定義

- 競爭的關鍵時刻 (Competitive Moment of Truth)
 - 當消費者決定向某間公司而不是其他公司購買的時刻




- 市場區隔
- 產品獨特性
- 辨識程度

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 22

CDRI
Commerce Development Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

認清競爭對手

- 潛在競爭對手的來源：
 - 既有市場的新加入者
 - 既有的或新研發的替代商品
- 不容易想到的競爭對手：
 - 產品或服務的供應商
 - 萬一「航空公司」變成旅行業的競爭對手？
 - 萬一「飯店業」變成旅行業的競爭對手？
 - 萬一「網路公司」變成旅行業的競爭對手？
 - 產品或服務的購買者

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 23

DISCUSSION

討論

分組練習

潛在競爭對手的來源：
既有市場的新加入者，他可能是誰？
既有的或新研發的替代商品，他可能是誰？

CDRI Commerce Development Research Institute Integrity · Service · Innovation · Excellence

成本驅動力分析

- 成本定位的重要驅動力
 - 原料價格
 - 規模經濟
 - 範疇經濟 (共享的活動、聯合成本)
 - 學習效應 (如經驗曲線)
 - 互異的薪資水準
 - 後勤的差異
 - 行銷成本的差異
 - 漲價的差距

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 25

CDRI Commerce Development Research Institute Integrity · Service · Innovation · Excellence

競爭對手回應分析

- 攻擊
 - 對方是否主動改變策略？
 - 對方可能的下一步動作為何？
 - 對方的意圖有多認真？
 - 對方可能獲得什麼？
- 防禦
 - 對方遭到主動攻擊時，是否會受創？
 - 什麼樣的攻擊行動會招致報復？
 - 報復的效力如何？

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 26

CDRI
Commerce Development Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

歸納出最重要的競爭對手

- 現在誰是我們的競爭對手？
- 他們如何與我們競爭？
- 這些問題對我們的經營理念有何啟發？
- 我們該怎麼做才能變得更有效率？
- 如果我們改變了，誰會是新的競爭對手？
- 和這些新的競爭對手相較，我們如何才能更有效力？

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 27



DISCUSSION
討論

分組練習
歸納出最重要的競爭對手

CDRI
Commerce Development
Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

不可思議的未來 - 透過情境對話

- 當你假設某件事已經發生的時候，反而會比較開放
- 腦中未來的記憶越多，對於事情的變化接受度越高，應變的能力越好

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 29

CDRI
Commerce Development
Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

創意質疑



Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 30

CDRI
Commerce Development
Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

數位行銷工具應用

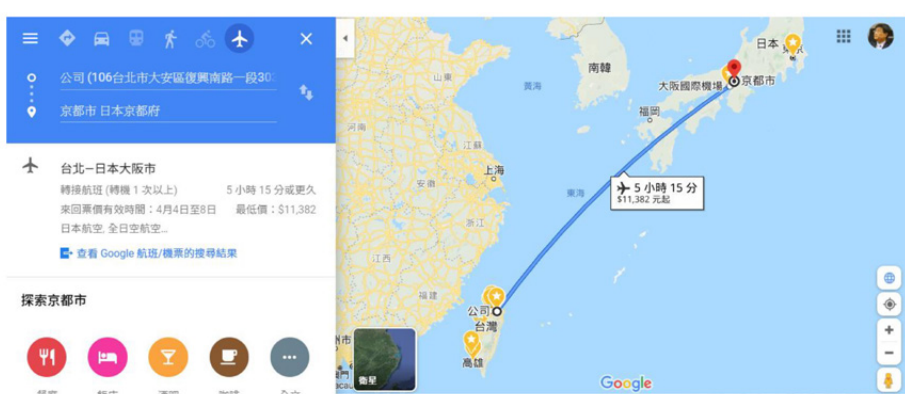
Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 31

CDRI
Commerce Development
Research Institute

Integrity · Service · Innovation · Excellence

旅行業發展趨勢 2：不可思議的未來

- 如果Google可以...多好！



台北-日本大阪市
轉接航班 (轉機 1 次以上) 5 小時 15 分或更久
來回票價有效時間：4月4日至8日 最低價：\$11,382
日本航空 全日空航空

探索京都市

Commerce Development Research Institute <http://www.cdri.org.tw> 32

The screenshot displays the CDRI Travel Planner website. At the top left is the CDRI logo with the tagline "Integrity · Service · Innovation · Excellence". The main heading is "旅行業發展趨勢 2：不可思議的未來". Below this is a bullet point "• 旅行規畫". The interface features a navigation bar with "我的行程" (My Itinerary) and "旅行蹤" (Travel Log). A sidebar on the left shows a "範例行程" (Example Itinerary) for the dates 2019/06/26 - 2019/06/30, listing four days: DAY 1 (06/26, 星期三), DAY 2 (06/27, 星期四), DAY 3 (06/28, 星期五), and DAY 4 (06/29, 星期六). The main content area includes search options like "找航班" (Find Flights), "找景點" (Find Attractions), and "網路漫遊" (Online Wander). A search bar is present with the placeholder text "請輸入景點關鍵字". On the right, there is a map interface with "搜尋熱點" (Search Hotspots) and "衛星檢視" (Satellite View) options. The footer contains the text "Commerce Development Research Institute", the URL "http://www.cdri.org.tw", and the page number "33".