

# 屈臣氏行銷手法

F9906019 陳奕誠

F9906020 吳有朋

# 屈臣氏介紹

- \* 屈臣氏個人用品商店隸屬和記黃埔有限公司旗下屈臣氏集團的保健及美容品牌，是全球最大的保健及美容產品零售商，在全球33個國家3,700個城市，擁有9,700間零售商店，旗下設有19個零售品牌及18個飲品品牌，僱用超過九萬八千名員工，每星期為全球超過二千五百萬名顧客服務。

台灣屈臣氏於1987年創立，全台擁有超過440間門市、4,500名員工並提供超過2萬項商品，每月服務顧客約500萬人次，在台灣，20-40歲女性每2位就有一位是屈臣氏常客。屈臣氏每間店配置有專業的藥師及美容顧問、熱心的服務人員，提供顧客最方便、最齊全、最專業的個人藥妝商品購物選擇。

# 服務範疇

## 我的美麗、我的屈臣氏

在屈臣氏可以發現世界各地最新化妝品、保養品及美妝用品，從專櫃品牌、開架式品牌、醫學美容到日用品，品牌、品項最為齊全。除了每月提供最新商品情報、每周提供最優惠的折扣情報外，屈臣氏不定期會推出保養、彩妝知識教學別冊供消費者免費索取，並擁有跨品牌的美容顧問，提供顧客最貼心的諮詢服務。

## 我的健康、我的屈臣氏

從個人的護理用品到全家人的保健用品，無論是吃的、喝的、塗抹的或是保健器材，屈臣氏保健部門總是細心的做到最好。屈臣氏擁有專業的駐店藥師，替每位顧客提供免費健康諮詢，確保每一位顧客得到所需的產品及建議。另外，屈臣氏不定期會推出「屈臣氏健康報」，提供健康知識的傳達、藥師小叮嚀以及商品推薦，讓消費者在家也能自行翻閱，增加健康的知識。

## 我的歡樂、我的屈臣氏

有別於傳統藥局與藥妝店，屈臣氏獨有的歡樂品類帶給顧客貼心的驚喜。最熱門的零食、玩偶、飾品、禮品，屈臣氏通通都有，讓歡樂的情感擴展到每一位顧客的心中。

# 品牌精神

- \* 屈臣氏在全世界均保持長遠的發展，不但是各地區首屈一指的美容及個人護理零售專門店，同時也獲得全球各地眾多消費者的肯定。2009年6月在《Media》雜誌贊助TNS進行的「2009年亞洲一千最佳品牌」調查中，屈臣氏榮獲「零售 - 藥房/個人健康護理專門店」組別第一名；2007-2009年，連續三年獲得東方線上理想品牌第一名；管理雜誌最新出爐的2010年理想品牌大調查中，屈臣氏也榮獲「連鎖藥妝店/藥局第一名」。

屈臣氏的品牌願景為「Look Good、Feel Great、Have Fun 擁抱美麗、珍愛健康、生活有趣」。以顧客為尊的六大經營方針：「趨勢商品、販促活動、專業諮詢、明亮空間、親切服務、多元溝通」，提供顧客全方位美好購物經驗，以成為顧客心目中最常光顧的美妝與保健之個人商店。

# 行銷策略

- \* 尼爾·博頓最早提出了行銷組合的概念,但麥卡錫 (Jerome McCarthy)使其更加條理化和清晰化,他在1960年出版的《基礎市場行銷:管理方法》一書中,率先提出了行銷組合的4P因素。

4P理論的魅力在於，它為企業思考行銷活動提供了四種容易記憶的分類方式。這一理論在較基本的層面上或許有用，但是對於情況複雜的現代行銷管理，4P理論的作用就相對要弱了。4P理論曾主張，對每一類因素都可以單獨看待。但如今的現實是，構成行銷組合的因素間擁有千絲萬縷的聯繫。如果過分虔誠地盲目使用4P理論，將使企業忽視這些關係的存在。

4P理論的提出，是現代市場行銷理論最具劃時代意義的變革，“從此，行銷管理成為了公司管理的一個部分，涉及了遠遠比銷售更廣的領域。”今天，無論有多少新的行銷名詞，無論有多少關於4P過時的說法，4P都是行銷管理理論的基石。

# 產品策略

## \* 1. 產品

- \* 以產品來說屈臣氏的商品種類涵蓋範圍很廣，可以在屈臣氏發現來自世界各地的最新保養品、美妝用品等，從專櫃品牌、醫學美容商品甚至到日常用品都可以在屈臣氏發現，不同傳統的藥局及藥妝店，在屈臣氏也可以看見熱門的零食、玩偶等，而且屈臣氏還提供了跨品牌的美容顧問、專業的駐店藥師，提供給顧客的免費諮詢服務。



# 價格策略

## \* 2.價格

以價格來說:廠商在進行訂價時，必須考慮到產品的成本，競爭者的產品與價格以及顧客對這產品的感受價格。屈臣氏主要是以價格低廉來吸引消費者，甚至推出了眾多商品，1元就多一件」、「買貴退兩倍差價」的活動來吸引顧客，還有每月月刊提供最新的低價、促銷商品情報來吸引顧客。

# 通路策略

## 3. 通路

\*以通路來說：屈臣氏在台灣各地有許多家的分店，依據商圈可以區分，有夜市店、大學店、社區店等多款店型，透過屈臣氏，可以看到平時需到百貨公司或專賣店購買的高價位商品，使消費者方便之餘還能得知最新商品。

# 促銷策略

## \* 4. 促銷

- \* 以促銷來說：屈臣氏的商品多樣化，使屈臣氏的廣告量較多，大部份都是以電視廣告來達成促銷目的。而目前已知的促銷的方法有媒體廣告、郵件、雜誌等方式

# 行銷方案

1.買貴退兩倍差價

2.二話不說政策，強調買貴買錯都可退，更吸引消費者進門，即保證最便宜又保證可退換貨，買貴又可退你錢，又賺一倍，又近又方便又便宜。

\*3.買一送一(無料行銷)

\*4.紅配綠9折

\*5.加量不價

\*6.套裝優惠

## 7.網路商店

\*8.聯名卡

\*9.廣告

\*10.寵i會員卡

\*11.週年慶活動

\*12.促銷商品手冊/DM

\*13.超值換購

\*14.獨家優惠

\*15.買就送

\*16.優惠券

\*17.震撼低價

\*18.截角優惠券

\*19.購買某系列產品滿88元送贈品

在屈臣氏看到最棒的自己

# 擁有寵i會員卡 每一元付出都得到回饋

\$1=  
1點

## 回饋每一元付出：一元積一點

持卡至全台屈臣氏門市消費，結帳金額每NT\$1元即可累積1點，讓你每一元付出都得到回饋。(使用點數時會員消費時實際持有點數為準，當年累積之紅利點數可隔年11/30前匯領)

獨享  
會員價

## 會員專屬優惠

持卡至全台屈臣氏門市消費可享指定商品會員價優惠或寵i點數狂寵。(至2013/12/31止，實際會員優惠商品以各屈臣氏門市標示為主)

300點抵  
\$1

## 點點抵現金：折抵無上限

持卡至全台屈臣氏門市消費，累積之點數可於下一筆交易進行折抵，每300點紅利點數可折抵NT\$1元消費金額，每次扣抵無最低消費限制、折抵無上限、折抵商品自由選。(先抵完卡後才可以折抵紅利點數，每次折抵紅利點數消費金額即可，剩餘不足300點之點數可繼續累積)

專櫃獨享  
9折

## 美麗超值：購買專櫃商品9折

持卡至全台屈臣氏門市消費，購買專櫃商品(適用於屈臣氏門市)可享9折優惠。(至2013/12/31止，部份品類除外，恕不與銀行卡、會員日、即時足額折扣優惠共用)

週六爽數  
x6倍

## 週六會員日：點數6倍狂寵

週六持卡至全台屈臣氏門市消費，結帳金額每NT\$1元累積6點，積點更快速。(至2013/6/30止。)

優惠  
訊息

## 手機簡訊、e-mail通知： 全體會員或個人專屬優惠活動

將依活動屬性推出全會員或個人化專屬活動，不定期以手機簡訊或email，通知會員專屬優惠活動。(請與並更新手機號碼及email，以確保您的權益)

# 超低優惠

<p>WATERBURY 滋潤補水洗面乳(深層) 戶外型(台灣製) 原價\$330/\$350</p>  <p><b>\$238/385</b></p>	<p>凡士林 全日持久防汗露 噴霧式(清爽) 原價\$250</p>  <p><b>\$269</b></p>		
<p>凡士林 A系列 滋潤卸妝凝露 150ml 原價\$299</p>  <p><b>\$299</b></p>	<p>凡士林 A系列 滋潤卸妝凝露 150ml 原價\$200</p>  <p><b>\$159</b></p>	<p>凡士林 滋潤卸妝凝露 150ml 原價\$299</p>  <p><b>\$209</b></p>	<p>凡士林 滋潤卸妝凝露 150ml 原價\$299</p>  <p><b>\$624</b></p>
<p>凡士林 A系列 卸妝卸妝膏 150ml 原價\$590</p>  <p><b>\$590</b></p>	<p>凡士林 A系列 卸妝卸妝膏 150ml 原價\$490</p>  <p><b>\$490</b></p>	<p>凡士林 A系列 卸妝卸妝膏 150ml 原價\$129</p>  <p><b>\$129</b></p>	<p>凡士林 A系列 卸妝卸妝膏 150ml 原價\$99</p>  <p><b>\$99</b></p>
<p>凡士林 A系列 卸妝卸妝膏 150ml 原價\$169</p>  <p><b>\$169</b></p>	<p>凡士林 A系列 卸妝卸妝膏 150ml 原價\$149</p>  <p><b>\$149</b></p>	<p>凡士林 A系列 卸妝卸妝膏 150ml 原價\$149</p>  <p><b>\$149</b></p>	<p>凡士林 A系列 卸妝卸妝膏 150ml 原價\$67</p>  <p><b>\$67</b></p>
<p>凡士林 A系列 卸妝卸妝膏 150ml 原價\$69</p>  <p><b>\$69</b></p>	<p>凡士林 A系列 卸妝卸妝膏 150ml 原價\$199</p>  <p><b>\$199</b></p>	<p>凡士林 A系列 卸妝卸妝膏 150ml 原價\$19</p>  <p><b>\$19</b></p>	<p>凡士林 A系列 卸妝卸妝膏 150ml 原價\$619</p>  <p><b>\$619</b></p>
<p>凡士林 A系列 卸妝卸妝膏 150ml 原價\$619</p>  <p><b>\$619</b></p>	<p>凡士林 A系列 卸妝卸妝膏 150ml 原價\$625/835</p>  <p><b>\$625/835</b></p>	<p>凡士林 A系列 卸妝卸妝膏 150ml 原價\$429/539</p>  <p><b>\$429/539</b></p>	<p>凡士林 A系列 卸妝卸妝膏 150ml 原價\$320</p>  <p><b>\$320</b></p>

WALSON'S 屈臣氏

有效期限: 2013.6.13 - 6.19

# 夏特賣買1送1

選擇商品，同系列商品或不同系列商品，可任意商品之贈品以價高者計。

<p>露仕 日本極致純潔精華100g/ 卸妝凝露40ml 原價\$299</p>  <p><b>任選買1送1</b> 原價每件\$150</p>	<p>露仕 VC高維他命精華露30ml 原價\$750</p>  <p><b>買1送1</b> 原價每件\$750</p>	<p>露仕 淨潔乳乳淨化精華露25ml 原價\$445</p>  <p><b>買1送1</b> 原價每件\$445</p>
<p>露仕 Amma Garden 洗髮精300ml 和髮乳200ml(原價\$1,000) 送 淨潔乳乳淨化精華露25ml 原價\$999</p>  <p><b>任選買1送1</b> 原價每件\$100</p>	<p>露仕 Amma Garden 洗髮精300ml 和髮乳200ml(原價\$1,000) 送 淨潔乳乳淨化精華露25ml 原價\$999</p>  <p><b>任選買1送1</b> 原價每件\$100</p>	<p>露仕 Amma Garden 洗髮精300ml 和髮乳200ml(原價\$1,000) 送 淨潔乳乳淨化精華露25ml 原價\$999</p>  <p><b>買1送1</b> 原價每件\$100</p>
<p>露仕 潔淨乳乳淨化精華露25ml 原價\$149</p>  <p><b>買1送1</b> 原價每件\$75</p>	<p>露仕 潔淨乳乳淨化精華露25ml 原價\$75</p>  <p><b>任選買1送1</b> 原價每件\$100</p>	<p>露仕 潔淨乳乳淨化精華露25ml 原價\$129</p>  <p><b>買1送1</b> 原價每件\$100</p>

6.8-6.23 專福全品牌年中慶滿\$2000!

**送 \$200**

High 100 送 \$200

超低優惠

WALSON'S 屈臣氏

夏特賣買1送1

High 100 送 \$200

# 廣告

- \* <http://www.youtube.com/watch?v=poaFXAXQuCc>
- \* 加一元多一件
- \* <http://www.youtube.com/watch?v=nxYj9iHrjhE>
- \* 打折篇
- \* <http://www.youtube.com/watch?v=CkjtOcmclwU>
- \* 寵|會員



# 無料行銷

## \* 所謂無料行銷

0元行銷正在顛覆消費者過去「花錢」買東西的遊戲規則，也讓賣家重新定義競爭者。別蓮蒂表示，0元競爭所帶來的衝擊，不只是原先既有的競爭者，也會衝擊到有連帶關係的產業，形成新的隱形競爭。

別蓮蒂舉例，統一超商推免費Kitty磁鐵，就不只衝擊到全家、萊爾富、OK、福客多等便利商店同業，也會對頂好、惠康等量販超市造成影響。另外，她指出，當資訊賣場或汽車廠商推出分期0利率的優惠時，也可能間接衝擊到銀行業者的生意。

而受到0元的刺激，消費者心中的天秤，過去拿來衡量的法碼也已經不適用。以印表機為例，現在經常被當做購買電腦時的免費贈品，但墨水匣的售價卻還維持高檔，這讓消費者每次在更換墨水匣時，甚至想要直接換一台印表機，因為這樣都可能比較划算。

0元消費力量正不斷崛起，單次的消費關係已不能滿足廠商的慾望，透過0元行銷的力量，廠商希冀的是與消費者發展成一輩子的關係，但消費者願意嗎？免費雖然可以大小通吃，但也可能讓廠商白花冤枉錢。如何擅用0元行銷，精準掌握目標客戶群，才是0元行銷的最高招。

# 結論

透過這個報告我們發現其實商店是非常的奸詐，看似撿好康的促銷方案，並不是表面上那麼好，都內含了一些規則，例如屈臣氏的買貴退差價等等其實都只有特定商品才能用。所以買東西不能夠盲目而是要再三的去確認去比較才不會吃虧。

# 建議

- \* 1.屈臣氏的主打商品幾乎都是為了女性，但是如今男性對保養品也越來越重視，是可以多多增加男性的商品。
- \* 2.對於有些促銷方案只限於部分商品的標示並沒有很明確，可能會造成消費者的反感流失客源。
- \* 3.有些店面並沒有專業的藥師所以跟官方說法不同，應該需要多聘請這方面的專家來駐店。

# 參考資料

- \* <http://www.watsons.com.tw/Index.aspx> 屈臣氏官方網站
- \* <http://tw.knowledge.yahoo.com/question/question?qid=1008031712480>
- \* <http://info.0800000601.com/qygl/555.shtml> 創業資訊網
- \* <http://tw.knowledge.yahoo.com/question/question?qid=1008031712480>