

自力



self-reliance

15位新北市身心障礙
創業者奮鬥的故事



自力



self-reliance

15位新北市身心障礙
創業者奮鬥的故事

序言

小額資本創業已成為身心障礙朋友們生涯規劃新選擇，身障朋友在選擇創業的時候，回歸「自己」，清楚釐清自己想要什麼、身邊有怎樣的資源可以運用，比較能夠找到適合自己，也能快速適應的產業種類。

本局為協助有創業意願之身心障礙朋友開創事業，凡設籍並居住於新北市6個月以上、年齡20至65歲的身障朋友們都有機會申請「身心障礙者自力更生創業補助」，將提供租金以及設備的補助，讓身障朋友在創業的路上不孤單。

有鑑於此，本局特地彙整身障創業成功的故事，讓其他想選擇創業路的身障朋友們藉由這些激勵人心與溫暖的案例，可以明白創業之路雖然不易，但透過努力不懈及善用資源也能結出美好的果實。而對於社會大眾也能透過這些美好的故事，給予身障創業的朋友們支持及鼓勵。

誠心祝福所有選擇創業的身障朋友們事業亨通、創業順利，也祝福所有的朋友們工作愉快，平安喜樂。

新北市政府勞工局局長

陳瑞嘉

朱祥生 / 06

經營多一「味」
朱祥生靠人情味開麵館



康書瑋 / 10

灌注職人精神
康書瑋靠服務品質經營酒吧



郭承翰 / 14

從員工到老闆
郭承翰用經驗創造驚豔



周媛媛 / 18

阿嬤級安親課輔
周媛媛獲好評教兩代學生



楊鈞儀 / 22

換腎重生回饋社會
楊鈞儀研製安心冰品



彭紫鈴 / 26

不畏跌宕起伏
彭紫鈴拼貼出精采人生



周培基 / 30

整合公益創業
周培基協助外配衝事業

江信宗 / 34

從軍隊到早餐店
江信宗用專業豐富職涯



邱煌銘 / 38

老天爺出人生課題
邱煌銘：只要不倒繼續前進



王儒根 / 42

加值服務對抗不景氣
王儒根夫婦銷售
五金材料新思維

黃信順 / 46

多元整合經銷酒品
黃信順用友情服務客戶



楊綉霞 / 50

堅持手作初心
楊綉霞母子打造台味早午餐店

歐文泰 / 54

憑兩萬元拼搏
歐文泰「按」步就班成功創業



李英魁 / 58

莫讓他人同受苦難
李英魁秉持良心守護食安

王強明 / 62

走出人生低谷
王強明用設計視角
打造系統家具



Chapter 2 / 專家解析 讓專家告訴你創業的小秘訣

66

彭成義 / 67

小資本額創業
趨勢與準備

郭亭君 / 70

新手電商如何0元
開始網路行銷規劃

林志名 / 74

創業財務規劃
不可不知的大小事

Chapter 3 / 名人帶路

78

柯詩語 /

從員工到老闆 柯詩語、簡鉉埏的創業真心話

79

附錄/ 新北身心障礙創業資源報你知

82



Chapter 1

夢想的路上 15 位身心障礙者奮鬥的故事

經營多一「味」 朱祥生靠人情味 開麵館



到訪這天，朱太太在廚房裡忙進忙出，端出一盤又一盤不同口味的「朱家家傳水餃」，Q彈外皮隨著起鍋盛盤降溫、縮起不規則皺摺，飽滿完整毫無破損滲水，還透出餡料色澤。一顆顆別稱元寶的餃子用料講究，朱祥生堅持溫體豬肉拌上鮮切高麗菜或韭菜，滿足了饕客的味蕾和胃口。佐餐的蘸料紅油辣椒，料理同樣細膩，朱祥生加入干貝絲拌炒提味，灼辣融合鮮香。

選用成本較高的食材、佐料，捨棄味精、高湯粉的捷徑，的確增加備料時間、縮減利潤，朱祥生深信「一分錢一分貨」的堅持，更贏得顧客的信任，誇讚朱祥生是「靠信用賺錢」。像是家傳手工打製的招牌獅子頭，挑剔的老顧客固定上門一買好幾年，儘管，職業傷害帶來五十肩和骨刺，老顧客的一句肯定彷彿療癒了身體勞損。



▲ 餃翻天的水餃內餡飽滿、皮薄Q彈

北方餃子麵館

餃翻天食品行



facebook

做生意靠的就是人情味。



朱祥生與家人感情親密
一起為給客人最美味的料理而努力

朱祥生出身屏東眷村，父母親是俗稱「芋仔配蕃薯」的組合，母親當年接下一間北方餐館，獲得眾多歌手明星青睞光顧，不僅養起全家，也養出愛吃麵食、練就一手麵食好功夫的朱祥生。至今，高齡82歲的母親仍在店內煎著烙餅、餡餅，享受著北方麵食的製作樂趣，用多年的經驗替朱祥生的品質把關。

朱祥生認為「做生意靠人情味」，顧客上門點一碗酸辣麵，如果需要，免費加湯還加麵，他深信「多賺十元不會富有，少賺十元不會貧窮」，同時溫暖了顧客的胃口和心頭。衛生方面，他戲稱，不用等衛生機關來稽查，家裡就有大姊擔任糾察隊，時時緊盯他和妻小的手部清潔、配戴衛生帽，顧客看不到的製程，他有十足信心。

曾在旅遊業、服務業工作的朱祥生，38歲時心肌梗塞健康受限，又碰上父親病臥床榻，不得不中斷十多年的工作資歷。病後，他將自幼耳濡目染的麵食技藝，投身經營最熟悉的麵食館，導入服務業精神，開啟事業的新春天，但在高成本壓力下，利潤微薄；所幸，勞工局的「身心障礙者自力更生創業補助」，為期兩年的店租補助、專業課程，以及顧問諮詢，讓朱祥生補足成本控管、行銷等領域的專業技能，有助縮減創業初期的跌跌撞撞。如今，店內營運步上軌道，他和太太、兒子期許，繼續用心料理、溫暖人心。

餃翻天

負責人：朱祥生

障別：思覺失調症

營業項目：山東麵食

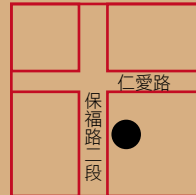
地址：新北市永和區保福路2段62號

電話：(02)2924-5830

營業時間：

11:00~14:30 / 17:00~21:00

(周一公休)



▲ 餃翻天各式各樣的北方美味料理總能溫暖客人的胃

灌注職人精神

康書瑋 靠服務品質經營酒吧

中和社區大樓的一排店面中，門外掛著公告：「不接受訂位，不接待三人以上團體。」規定看似與高朋滿座的商業經營原則背道而馳，推開大門踏入其中，映入眼簾的幾盞燈光，寬敞空間環繞爵士音樂，吧檯前僅有八個座位，放鬆的氛圍瞬間隔絕街頭喧囂，這一刻，秒懂創業者康書瑋經營日式酒吧的想法。

周五夜晚，九點時間幾近客滿，曾經擔任健身教練的康書瑋，穿著白襯衫搭黑背心，頭髮紮起整齊馬尾，鞠躬禮迎接客人就座。「日式職人的精神，就是做到120分的服務水準。」康書瑋在冰杯注入基酒、風味酒和利口酒，拿起吧叉匙攪拌，動作俐落卻不馬虎。而且店內不見五花八門的酒單，而是幾款經典調酒，專心服務眼前的顧客，正是他當初設定日式酒吧的緣故。

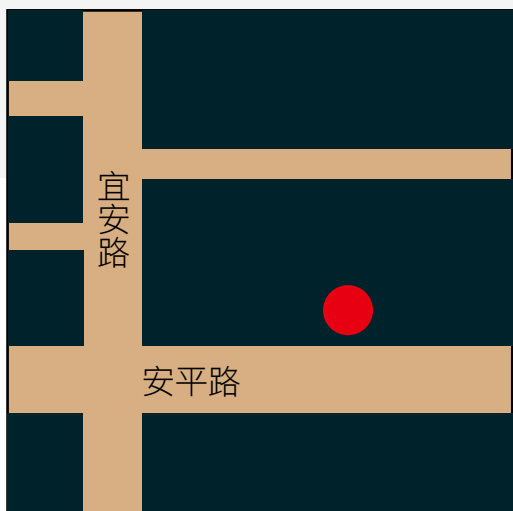


“ 日本人可以一輩子專心做好一件事，很想效法。



「日本人可以一輩子專心做好一件事，很想效法。」康書瑋在日本旅遊時，愛上當地酒吧的調酒水準和細膩服務，自己創業時，便注入日式酒吧的經營理念，加上在台灣的比重低，具備市場競爭力。然而，台灣的酒吧普遍走複合式餐飲路線，為了增加營收，創業初期，他也提供餐食，當時安排超過20個座位，讓他無法兼顧酒水和餐飲品質，完全違背自我要求的高標準。

康書瑋回想創業初期，壓力自然不在話下，設備成本攤提和材料支出，幾乎每個月營收赤字，所幸有身心障礙自力更生創業補助，加上父母親友資助



facebook

Bar There

負責人：康書瑋

障別：先天缺陷

營業項目：日式調酒吧

地址：新北市中和區安平路109號

電話：(02)2929-9868

營業時間：19:00~02:00(週日公休)

，以及勞工局身障創業顧問每三個月輔導協助檢視財務報表，建議減少非必要開支。於是，2019年初，他決定改走「純酒吧模式」，收起餐食，縮減成八個座位，轉型期業績雖一度受影響，但勞工局給予全力創業輔導協助，營運也就此步上軌道，得以專心製作經典調酒，以品質吸引顧客。

經營日式酒吧獲得的最大肯定是「顧客形容如置身日本的感覺」，甚至有熟客一週消費六次，創業歷經三年，現年35歲的康書瑋掛著滿意的笑容說：「暫時沒有經濟壓力，而且每月淨利已超越預期的薪資水準。」





禁止酒駕 飲酒過量有害健康



從員工到老闆 郭承翰 用經驗創造驚豔

傍晚時分，還不到用餐時段，店內已坐了兩組客人，邊吃邊聊的笑聲，搭上廚房內場傳來的廚具聲響，好不熱鬧。老闆郭承翰暫時放下手邊工作，好整以暇地聊著過去餐飲業的工作背景，資歷累積超過20年，曾在國內知名餐廳、連鎖婚宴會館以及港式茶餐廳擔任內場廚師，現在，他是「郭記粥無敵」的創業老闆。

過去，郭承翰的料理經驗大多是港式燒臘，創業發想也從自己最熟悉的範疇出發，選定店址前，他觀察到，附近路段的餐飲店面，幾乎沒有港式餐飲，正好成為創業的市場賣點。他想著：「賣餐食就該讓人吃的滿足」，希望讓顧客以平價享受海鮮總匯的餐食，因而開發出「浮誇系」海

鮮粥、麵，像是熱門的鮑魚海鮮麵，郭承翰加入完整的鮑魚、蟹腳、魚片、蚵仔、鮮蝦、透抽、蛤蠣共七種食材，運用港式煲湯的技巧燉煮柴魚高湯，作為粥、麵的湯底，提高鮮度，口味獲得顧客肯定。

海鮮講求新鮮度，成本自然提高，郭承翰捨棄零售通路，運用以往累積的人脈，直接找廠商供貨，確保食材品質和貨源穩定。而且，郭承翰對消費市場具備相當的敏銳度，營運一段時間後，他發現當地食客對飯食的需求，因而開發出燒肉飯和排骨飯等品項，提供顧客更多選擇，目前已是店內餐食的主力之一。

郭記粥無敵

負責人:郭承翰

障別:肢體障礙

營業項目:粥品、日式蓋飯專賣店

地址:新北市永和區保平路95號1樓

電話:(02)2231-2997

營業時間:11:00~22:00

facebook



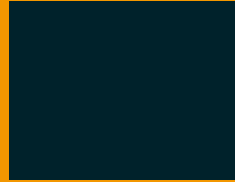
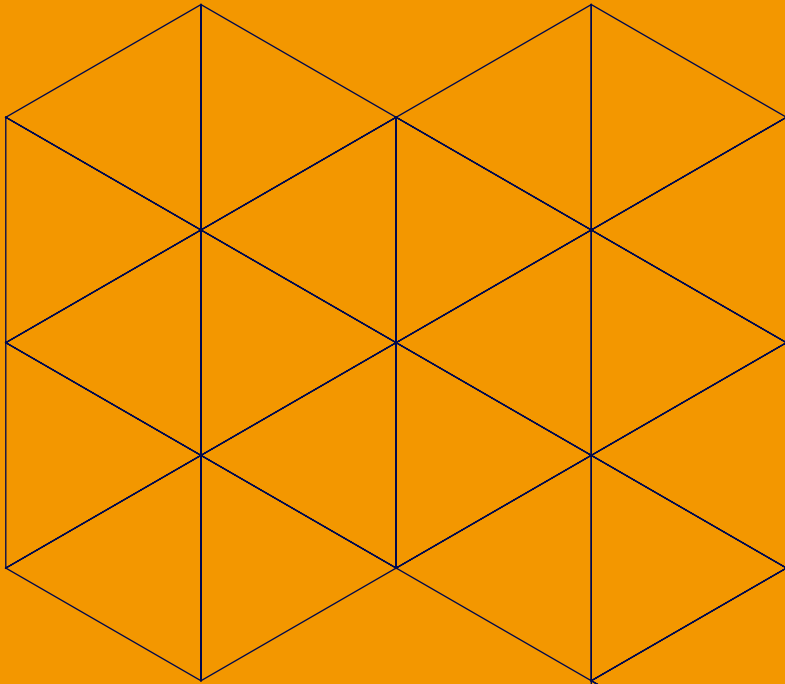
FOODPANDA



郭承翰第一次升格老闆，對照以往擔任員工的身分，他直說：「當員工自由自在，當老闆所有事情都得管」，一句話道出老闆的創業壓力遠超過亮麗頭銜的想像。像是以往曾遇到少部分員工出勤狀況不佳，導致人手不足，身為老闆的郭承翰只能暫時拋卻壓力，憑藉累積多年

的經驗加速出餐，服務尖峰時段湧入的顧客。儘管，當時遭遇令人頭疼，卻也成了經營餐廳的重要養分，他導入過去餐食料理的標準程序，強化員工的烹飪速度和出餐效率，一人扛起店面營收，同時肩負四位正職員工和兩位工讀生的生計，責任更重。

▲ 粥無敵的招牌九盎司大佬燒肉飯



保平路

郭記粥無敵

保平路111巷

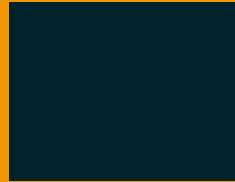


保平路93巷



永和路一段49巷

保平路93巷2弄





創業三年多來，經濟景氣反映業績，扣除營業成本和人事管銷，每個月的利潤有限。郭承翰說，所幸，創業初期獲得新北市勞工局的創業輔導計畫和補助，帶來直接助益，得以站穩步伐。加上顧問的諮詢服務，讓他在餐飲品項上，有了更多想法，希望未來能逐一規劃實現。

“賣餐食就該讓人吃的滿足”

◀▼ 無敵海鮮讚岐烏龍麵(粥)



熱門的鮑魚海鮮麵，郭承翰加入完整的鮑魚、蟹腳、魚片、蚵仔、鮮蝦、透抽、蛤蜊共七種食材，運用港式煲湯的技巧燉煮柴魚高湯，作為粥、麵的湯底，提高鮮度，口味獲得顧客肯定。

阿 嬤 級 安 親 課 輔

周媛媛獲好評教兩代學生





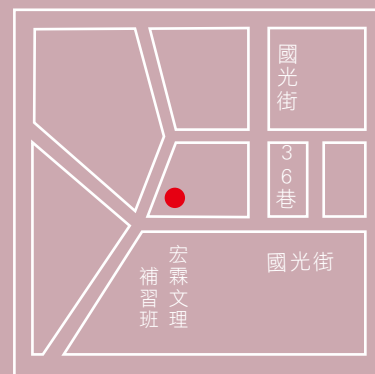
▲周媛媛老師希望孩子來到宏霖，就像回到家一樣

「來到安親班，就像回家一樣。」周媛媛以親切和負責任的態度，贏得家長們的信任，從事補教業近30年的經驗，接手前老闆的補習班招牌後，雖然從員工升格老闆，她仍秉持相同信念經營，贏得家長們的信任，甚至有家長兩代傳承，安親課輔都指定把孩子交給她指導。

從事安親課輔工作是周媛媛的興趣，動力來自家長的鼓勵，曾經帶過的學生，畢業出社會生子後，指定她繼續服務，讓她十分欣慰，甚至自稱是「阿嬤級」課輔老師。因為工作的關係，周媛媛也搬遷到補習班附近，加上安親課輔和就學學區高度重疊的地緣關係，學生和家長大多住在同一鄰里，彼此經常在路上巧遇，畢業學生也不時返回補習班探視，家長們有時特地分享料理，讓她倍感親切。



從事安親課輔之前，周媛媛原本在貿易公司工作，晚上在補習班擔任電訪員，當時的班主任發現她的潛能，積極鼓勵她開始從事安親課輔，原本一度婉拒的周媛媛，正好對貿易公司的海外業務工作調適不良，於是順勢轉換跑道。民國80年開始任職，從行政做起，也肩負代課工作，至今已累積近30年的資歷。



宏霖文理短期補習班

負責人：周媛媛

障別：肢體障礙

營業項目：國中小文理補習班

地址：新北市中和區國光街52號

電話：(02)2963-8578

營業時間：平日 11:00~21:00



facebook

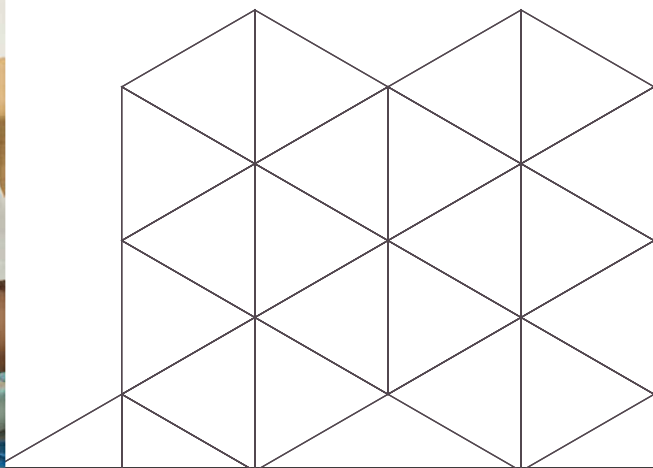
行動不便一度讓周媛媛自我懷疑、缺乏自信，在老闆和家長們的鼓勵下，讓她不再擔憂。後來，前老闆年邁決定退休，長年和周媛媛共事的經驗，深信她的能力，鼓勵她接手經營宏霖文理短期補習班。周媛媛接手招牌後，將補習班遷往現址，在民國105年登記立案，為了保障學生安全，依循消防和教育規範，投資大筆費用改建、改善環境，還好家人資助，讓她創業之初，不致背負沉重貸款。

周媛媛從事補教業的經驗豐富，不過，受到少子化衝擊，面臨安親課輔的招生壓力，她說，還好有勞工局的協助，專業顧問定期關心補習班的營運狀況，並提供相關諮詢服務，得以應對少子化的現象。比如：財務規劃就十分受用，以往她看帳目的習慣，只管增班開課的收入增減，等同單純的記帳模式；後來，從朋友那兒得知相關資訊，打電話詢問後，勞工局主動媒合創業輔導計畫和補助，讓她獲得許多資源和建議。

來到安親班，就像回家一樣。



▲ 透過教學啟發孩子學習能力，是周媛媛最有成就感的事



換腎重生回饋社會

楊鈞儀研製安心冰品

走進住宅巷弄，門口醒目的立體冰淇淋燈箱，立刻吸引目光，「搖滾牛」的招牌從師大商圈到來中和，業主也從美國人換成台灣人，配方和口味更加在地化，這是楊鈞儀頂下搖滾牛冰淇淋招牌四年來的成果，希望顧客吃得安心，同時與台灣小農共榮共好。

楊鈞儀在29歲時發病，腎臟功能喪失，迄今原因不明。當時，洗腎一年多之後，他幸運地獲得器官捐贈者的遺愛。不過，換腎過後，沒能立即獲得「第二人生」，畢竟腎臟並非自體原生，每個月服用抗排斥藥物，也讓身體出現不良反應，工作同時成為奢求和阻礙。

因此，在父母全力支持下，楊鈞儀頂下師大商圈的冰淇淋品牌，展開創業之路，儘管自身免疫力有限，生菌抵抗力不如一般人；但是，健康的限制，反而開啟研發產品的鬥志，他索性一改原美國業主的非天然配方，調整產品製程，冰淇淋完全不加水，使用純牛奶、水果替代，減糖減脂不添加乳化劑和其他添加物，希望顧客吃得跟他一樣安心，「只要我能吃，顧客也不用擔心」。



▲ 父母全力支持楊鈞儀頂下師大商圈搖滾牛冰淇淋的品牌

DANCING COWS



搖滾牛

冰淇淋專賣店

第一次當老闆壓力不小，楊鈞儀坦承，創業初期身體尚未完全康復，當時無法扛起50公斤的白糖；開業第一年，正值冬天又遇上寒流，冰淇淋乏人問津，業績面臨真正寒冬，一度夜不成眠，熬夜聽線上課程。

眼前的信心來自過往的磨難，2017年面臨奶油斷貨危機，不得已採用成本高達四倍的進口奶油，爸媽不支薪全力相挺，協助製作、送貨，加上「誠心試吃」的心意打動人，顧客試吃給予建議，慢慢累積熟客人數。



所幸，勞工局提供的補助以及完整課程，有助計算成本和訂價策略，顧問也會以過來人的經驗，指導財報和成本控管，創業第四年，利潤不多，楊鈞儀很滿足，自認「已經出師」。

如今，楊鈞儀結合「在地原料」，和宜蘭茶農、屏東可可農合作生產冰淇淋，成本雖高，獨特的風味和品質，也讓門市、宅配、網購等通路的銷售漸上軌道。



facebook

搖滾牛冰淇淋專賣店

負責人:楊鈞儀

障別:重器障

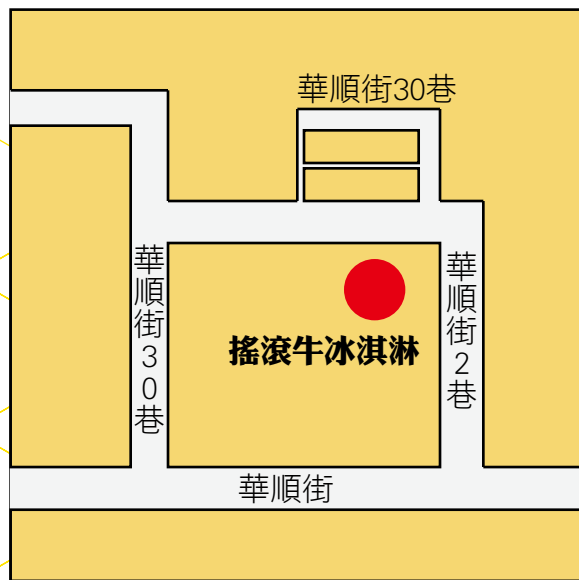
營業項目:美式冰淇淋專賣店

地址:新北市中和區華順街2巷1號

電話:(02)2957-3551

營業時間:週二至週五 16:00~21:00

週日 11:00~21:00 週一、週六公休



▼ 楊鈞儀秉持「只要我能吃，顧客也不用擔心」



▼ 搖滾牛冰淇淋真材實料的原料及豐富多樣的口味深獲消費者喜愛



不畏跌宕起伏



彭紫鈴 拼貼出精采人生

「第一次看到拼貼藝術覺得好美」第一次的接觸，讓彭紫鈴愛不釋手，就此開啟事業之路，帶來不同於以往的人生。「有證照才有競爭力」的想法，激勵著彭紫鈴一路考取澳洲核發的初階、中階、高階證照，如今除了在家、學校、公司行號授課之外，也在職能發展學院分享所學。

談到最初接觸藝術拼貼的機緣，原來是先生賴宇謙看到救國團的課程DM，瞞著彭紫鈴報名課程，上課後讓她欲罷不能，數度做到半夜都捨不得睡，足見對藝術拼貼蝶谷巴特De coupage的熱情。彭紫鈴運用環保材質和家中舊有物品，讓家庭裝飾重生，展現創意拼貼的生活藝術。



維多麗雅藝術坊

負責人：彭紫鈴

障別：肢體障礙

營業項目：蝶谷巴特手工藝品

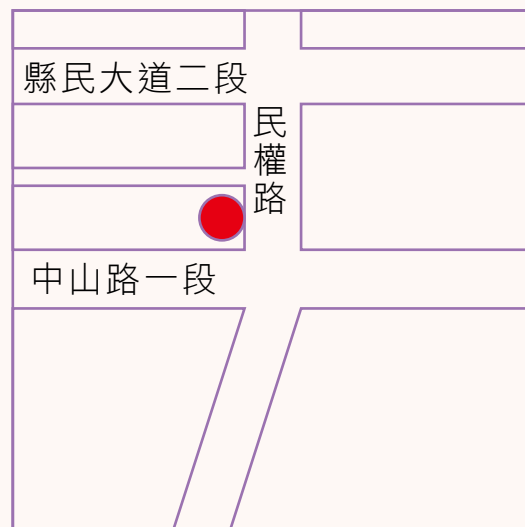
地址：新北市板橋區民權路31號2樓

電話：(02)2958-6086

營業時間：09:30~18:00(週二、週五公休)



facebook



彭紫鈴曾從事自助餐、地攤、直銷等工作，自幼行動不便，加上被嘲笑的經驗，曾讓她害怕面對人群；直到考取藝術拼貼的專業證照，逐漸從教學中重拾自信，現在的她不但以老師身分協助七位學生考取證照，還與社區大學合作，跟上直播潮流，勇敢面對鏡頭展開網路教學。

「有人把身障朋友當傳染病，我更能體會別人的痛」，因此，彭紫鈴認為，有些許能力時更應回饋，每個月提撥部分盈餘給家扶中心，希望幫助需要的人。有感於「身障者創業不易，必須加倍努力，彭紫鈴說：「廣告不如技術，行銷不如口碑」，因而勤練拼貼精進技術，讓她最驕傲的「立體拼貼技法」，運用材料堆疊出30層到40層不等的厚度，製造出立體效果，做工細膩獲得讚賞，被視為業界難得的一門技法。



一路走來，彭紫鈴相當感謝先生賴宇謙，兩人共同走過12年的婚姻。回首當時，兩人在卡通動畫公司共事相識，後來公司財務出了問題，被迫重新尋找出路，依舊相知相惜。而且，這段姻緣得來不易，夫妻倆年齡相差8歲，家人一度反對，鬧了場家庭革命，兩人索性自行刷卡支付開銷，完成婚禮。

如今，兩人相互扶持，賴宇謙擁有Adobe Photoshop的專業技能，一同在職能發展學院開課；創業兩年來，平日陪伴彭紫鈴在家授課，彭紫鈴口頭教學，賴宇謙負責寫板書，夫妻倆一搭一唱、鶼鶼情深。



▲與先生賴宇謙侃侃而談心路歷程



▲彭紫鈴創作各類型的手工作品



▼ 彭紫鈴投入自己熱愛的事業專心創作



所謂教學相長，讓彭紫鈴深有所感，她從學生那兒獲知勞工局的創業補助和計畫時，一度感嘆：「相見恨晚，事先如能準備好再創業，想必能少走冤枉路。」

幸好，為時不晚，彭紫鈴參加了微型創業課程，學習選址、課程開發、網路行銷和損益平衡等知識，更以過來人的身分建議：「有心創業的話，應該上課評估後再行動。」



整合公益創業 周培基

協助新住民衝事業

網路銷售商品同樣能兼顧公益，朝社會企業的目標前進，這是周培基從企業員工轉換成創業者的初衷，也是他積極協助在台新住民的理由。

「曾經遇上十多位新住民哭訴相同問題，人在異鄉，身不由己。」周培基描述，新住民隻身在台灣的生活壓力，新婚家庭的好惡，不同語言的文化適應等等問題，協助的過程，慢慢累積創業的動力。周培基先前成立中華婦幼新知推展協會，運用移民署的補助計畫資源，安排專業技能培訓，像是保母培訓課程就是其中之一，協助新住民習得一技之長。

過去在藥廠擔任業務經理的背景，讓周培基具備過人的銷售能力，對市場脈動有著敏銳的嗅覺，他深知成立公益團體，光靠勸募及補助實在難以存活，於是，主動開發賺錢管道，成立網路購物平台，同步

▼ 周培基具備過人的銷售能力，在他經營的購物平台上可以看見多元的產品類型



成立中華海峽兩岸產業品牌發展協會，以理事長的身分，擔綱負責網購平台的營運；他安排協會成員擔任銷售窗口，形同擔任小型代理商的角色，銷售分潤，成員為自己攢薪水，同時也替協會賺進營運資金。周培基主張「有頭腦就有辦法」，同步投入法拍屋的代標工作，擴大協會的營收。

在勞工局的創業輔導和補助計畫當中，周培基獲得許多資源，從財務報表到顧問諮詢，參與的課程激發更多經營的創意點子，得以進一步效法企業營運，努力學習創業四力，即是組織力、判斷力、執行力、整合力，應用在事業之中。

「目前除了棺材以外，什麼都賣，任何商品都能在網購平台上銷售。」周培基以誇飾口吻展現高度自信，像是熱銷冷凍蔥油餅、台灣各地農特產品、健康食品、寵物用品等等，他的網購平台上的商品五花八門，甚至導入對岸「直播帶貨」的銷售模式，擴大市場觸及面。換過周培基的名片，頭銜很多，甚至還有直銷商版本的名片，銷售商品如同的身分一般，相當多元，「我和對岸的福建商界人士接洽過，原本打算引進直升機上架成為網購平台商品」，但依照現行法令規範，只能當做未來夢想。



岱爾曼國際貿易有限公司

負責人：周培基

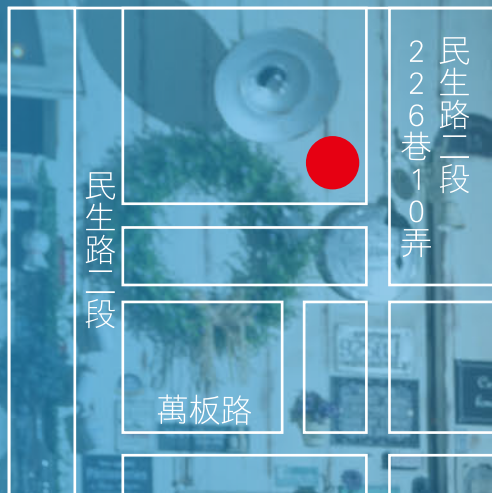
障別：肢體障礙

營業項目：貓砂等各式家庭生活用品

地址：新北市板橋區民生路二段234巷24弄2號2樓

電話：(02)8252-3988

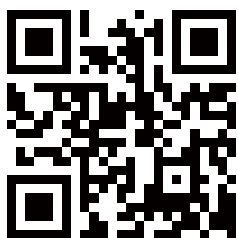
營業時間：平日9:00~17:00



▲ 周培基說：「目前除了棺材以外，什麼都賣，任何商品都能在網購平台上銷售。」



官網



從軍隊到早餐店

江信宗

用專業豐富職涯



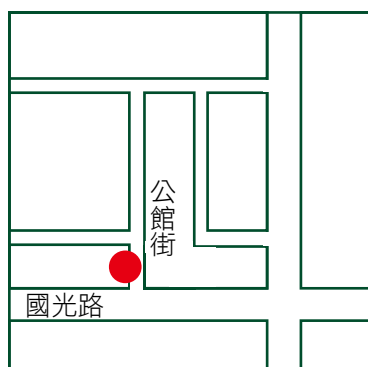
江信宗擔任過職業軍人，專職汽修，資工系畢業，電腦工程師出身，背景多元；人生首度創業，卻選擇與專業毫不相干的連鎖早餐店，雖然不在人生規劃之列，意外成就生涯另一項專業。

「既然要做，就要專業。」江信宗加盟連鎖早餐店，特別考取西餐丙級廚師證照，雖讓加盟業主訝異，卻讓顧客對餐食品質相當滿意。職業生涯歷經空軍職業軍人、電腦工程師，按部就班講求規矩的習性，成為早餐

店的「廚師」後，在食材管理和餐點製成上，更具優勢。江信宗說：「從事餐飲，千萬別偷工減料。如果都自己都不滿意，如何端到顧客面前？」秉持這項原則經營，2017年創業以來，生意穩定。隔壁有24小時連鎖咖啡店、品牌連鎖咖啡店，乍看以為是競爭對手，沒想到，因為客層差異，加上咖啡品項、產品線的區隔，反而互相推薦，拉抬彼此業績，讓江信宗的營業額不減反增，增幅約兩到三成。「互相拉抬，而非打對台。」驗證了合作比競爭更能創造共享效益。



▲ 麥味登美式早餐份量大



麥味登國光店
負責人：江信宗
障別：肢體障礙
營業項目：早午餐店
地址：新北市板橋區國光路187號
電話：(02)2968-2628
營業時間：6:00~18:00



FOODPANDA



▲▼ 江信宗認為「既然要做，就要專業。」特別考取西餐丙級廚師證照



江信宗過去在全球前五百大電子廠任職，其後，公司轉投資百貨業，他搭上西進潮流，被調任到中國大陸服務，與家人分隔兩地。兩個寶貝女兒陸續在台就讀小學，江信宗不想錯過孩子的童年時光，決定返台創業。原本打算自創品牌，再三思索後，深覺「民以食為天」，看準加盟連鎖早餐店的商業模式完善，相對容易上手，加盟業主推出第六代品牌形象，打造全天候咖啡廳體驗，有別於傳統西式早餐店，營業時間延長，不同時段不同客群，甚至婆婆媽媽們也成為常客，相約下午茶談天說笑。

▼ 麥味登板橋國光店店內常高朋滿座



「不奢望發大財，至少三餐溫飽，養家有餘。」江信宗回想創業之初，資金缺口得靠家人房貸資助，所幸，2018年開始，接受勞工局的創業輔導補助計畫，減輕店租負擔，同時又獲得財務會計方面的顧問諮詢，有助於食材的進貨控管及使用比重，省下非必要開銷，穩定收益，繼續朝第三年的創業生涯邁進。



麥味登
Cafe & Brunch

老天爺出人生課題

邱煌銘：只要不倒繼續前進

72年次的邱煌銘，大學畢業後，就在工業研究院從事管理顧問工作，提供技術服務，沒料到，34歲那年，忽然間腦栓塞，中風導致半身麻痺，血液檢查卻找不出原因。「醫院宣告危險期的那一周，當時心想，人生不會就此結束吧！？」所幸，危機就是轉機，邱煌銘不放棄的人生信念，「其實很早就想創業，轉換人生跑道，或許這是老天爺的提醒吧！」住院四個月的恢復期，同步成為創業的籌備期，積極與新北市勞工局聯繫洽詢後，夢想啟航。



PROFESSIONAL

提升專業品質，做好管理認證輔導

創業近兩年時間，邱煌銘的核心業務集中在工廠的ISO管理認證輔導，協助客戶爭取公部門資源，取得經濟援助，透過認證機制，與國際標準接軌，擴大客戶的服務/銷售市場。比如：蘋果供應鏈的廠商，如果取得國際系統認證，就有機會取得更多訂單，穩固營運績效。



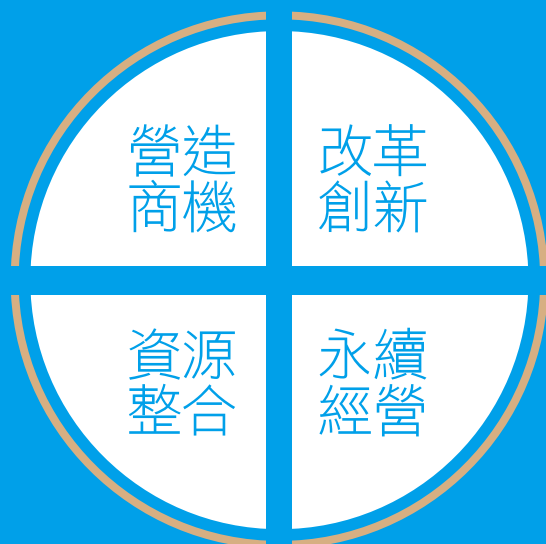
正向的力量、有溫度的服務

全新的企業在市場上難免遭受質疑，甚至被客戶砍價，「最好的對策，就是做出有溫度的服務水準。」執行認證輔導計畫，替客戶建立系統化的生產環境之後，邱煌銘持續提供追蹤服務，提昇服務的價值。過往累積的經驗，靠著口碑行銷，目前轉介的客戶大約占三成左右，目前整體營運步上軌道，邱煌銘滿意但謹慎以對，「畢竟以往擔任員工，只要關注企業運作的一個環節；如今擔任企業的舵手，就得關注全面。」

VISION 未來願景

倍特銳成功為廠商引進募資、比賽及大陸孵化器經營項目，擴大了我們的服務價值。

透過新型技術及商業模式達到研發最大化、成本最少化的全新競爭力，以期能將台灣新創產業及研發技術推向國際。





他自認，財務管理不在行，很慶幸獲得勞工局的協助，在創業輔導課程當中，掌握收支平衡、損益控管等受用的知識，進而透過精算做出財務規劃，讓他這位新手老闆穩穩地邁開創業之路，「老天爺曾給我一道人生課題，除非生病癱瘓，只要不倒，人生還要繼續走下去。」

邱煌銘旗下目前有三位業務，四位職員專責執行各項輔導計畫，身為創業者，仰賴同事的專業，自己也必須持續強化管理能力。



▲邱煌銘認為身為創業者，仍須仰賴同事們的專業

最好的對策， 就是做出有溫度的服務水準

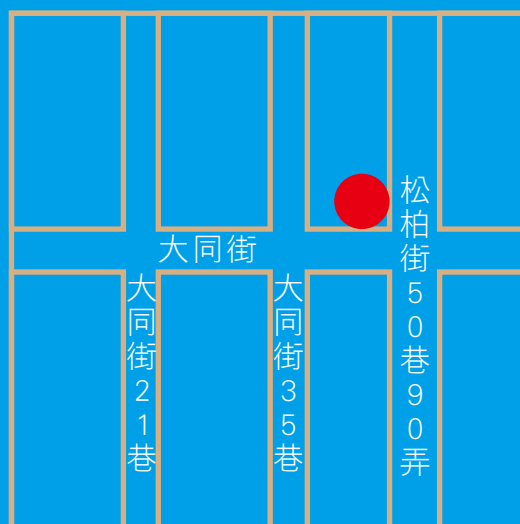
倍特銳有限公司
負責人：邱煌銘
障別：肢體障礙
營業項目：工廠ISO管理認證輔導
地址：新北市板橋區大同街41號7樓
電話：(02)7742-0489
營業時間：平日9:00~18:00



官網



facebook





▲邱煌銘與倍特銳的同事們對於客戶的任務總是盡全力執行

加值服務對抗不景氣

王儒根夫婦銷售五金材料新思維



◀王儒根和謝麟芳夫妻
從事五金相關行業超過20年

兩人從2016年開始創業，從事五金材料供應，像是鋁、不鏽鋼、紅銅、黃銅等原料材料，供應板材給合作廠商沖壓，再交貨給客戶。

今年下半年的業績慘不忍睹！大概是遭受美中貿易戰牽連，部分客戶承接美國和對岸的訂單萎縮，連帶衝擊到我們中盤商。」

創業四年來，王儒根和謝麟芳面臨最大挑戰，五金材料出貨量縮減到了小盤商的地步，現在甚至到了一片板材也得出貨的地步，王儒根苦笑：「可能連利潤都不夠油錢。」即使如謝麟芳從事相關行業超過20年，從未見過如此景況。

「經濟不景氣，只能靠旺季的業績攤提淡季的虧損。」王儒根和謝麟芳這對夫妻這麼想著。



“ 當老闆確實 不如想像中容易。”

「遇上不景氣，已經不是第一回了。」王儒根以往從事珠寶業，擔任精工師傅處理寶石、藝品、珊瑚，資歷長達22年，因陸客減少，面臨做一天休兩周的生活，公司生意慘澹，被迫裁員。當時家人告知可向勞工局尋求協助，領取失業補助金，爭取輔導就業的機會；沒想到，因而獲知身障者創業輔導和補助計畫，人生轉個彎，逆轉就業弱勢，與太太謝麟芳合作創業，從事五金材料供應，夫妻倆分工合作，王儒根負責拜訪開發客戶，謝麟芳負責擔任會計作帳、聯繫客戶。



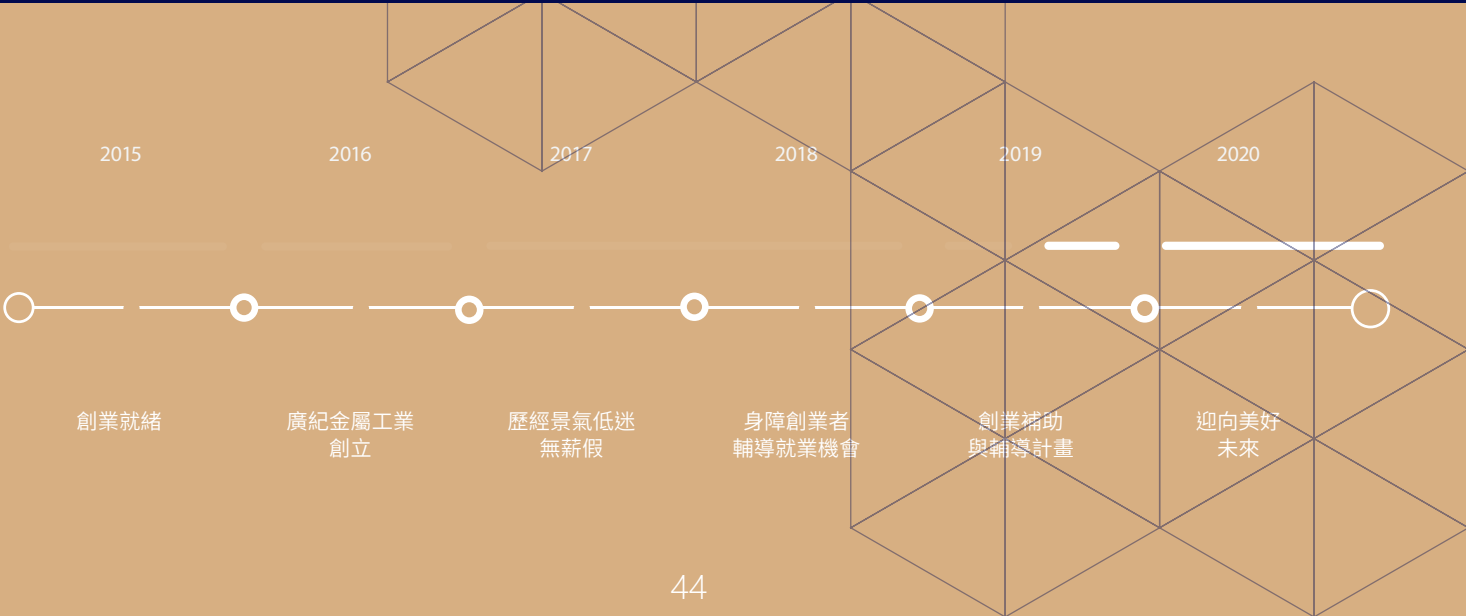
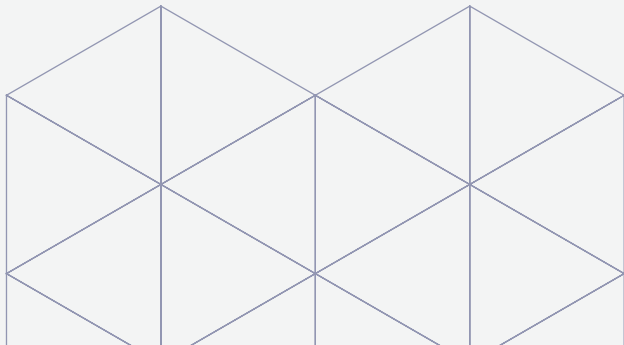
▲▼夫妻倆分工合作，王儒根負責拜訪開發客戶，謝麟芳負責擔任會計作帳、聯繫客戶

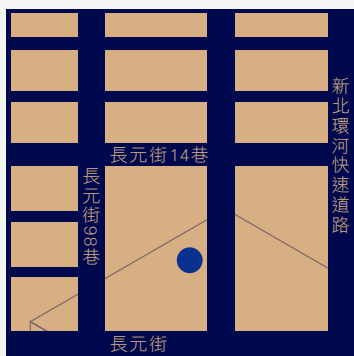


相較於以往，當員工每月固定領薪水，如今主客易位，需要顧全大局，掌握營業額、計算獲利率，「當老闆確實不如想像中容易。」曾經擔任過員工的王儒根夫妻同聲時說道。以往鼎盛時期，一個月經手訂單超過300張，大廠還得排隊搶著下訂單，謝麟芳形容，「光是開發票開到手軟」；如今需求降低，競爭更激烈，生意大不如前，少量不鏽鋼片，幾十公斤也得出貨。所幸，長年合作的默契，累積的個人信用，都在關鍵時刻發揮作用，像是產品急需切割加工時，一通電話，固定的協力廠商支持到底，讓出貨速度和服務態度獲得老客戶肯定，下單之外還轉介客戶，讓公司營運得以維持基本營業額。



勞工局創業補助和輔導計畫，建議提供加值服務，王儒根夫妻也實際應用在業務上，像是由二代接棒經營的客戶，業務還沒完全上手，夫妻倆適時協助客戶估算成本，提供出貨以外的附加服務，讓王儒根和謝麟芳在大環境不景氣中，找到創業價值。





廣紀金屬工業有限公司

負責人：王儒根

障別：肢體障礙

營業項目：鋁、不鏽鋼、紅黃銅等五金材料買賣

地址：新北市三重區龍濱路2-1號

電話：(02)2977-8005

營業時間：平日08:00~17:30



▲王儒根與謝麟芳兩夫妻認為當老闆確實不如想像中容易



facebook



多元整合經銷酒品

黃信順用友情服務客戶

7年日本酒台灣總代理的工作經驗，即使交際應酬，黃信順堅持菸酒不沾，維持敏銳的嗅覺和味覺，得以在試酒時，精準掌握酒類產品的風味特性，堪稱日本酒的銷售達人；儘管行動不便，結婚生子後，更觸發他向前邁進的動力，創業擔任經銷商，提供少見的多元整合服務。

黃信順曾在日本名門酒會台灣總代理工作，公司負責代理進口日本多達200家傳統酒造的產品，七年期間，一路從業務升到副理，累積豐厚經驗和人脈。早期國內代理日本酒產品大約只有4家進口商，目前多達160家；黃信順創業擔任經銷商，銷售20多家進口商的日本產品，從清酒、燒酎到啤酒，排滿店面陳列櫃，種類琳琅滿目。

創業以來，黃信順從未以老闆身分自居，直至目前，仍自己開車跑遍全台業務，從原本業務兼送貨的一人公司，隨



黃信順所創立的松本有限公司，專營日本酒類販售 ▶



著業務量提昇，增聘一位內勤員工和一位外勤司機，做出銷售成績，吸引不少進口商主動找上門，不過，考量既有量能，黃信順擔心銷售業績不如預期，只得婉拒經銷。



- ▲ 黃信順在創業初期，每天工時長達16小時，
- ▼ 只要客戶有需求，甚至一兩瓶酒都安排出貨





創造一個專屬的日本酒平台

沒有舊框架 沒有執著
給予創新 多樣化 且不可預知
陪伴你一起品味生活的
日本酒經紀人

崧本有限公司

負責人：黃信順

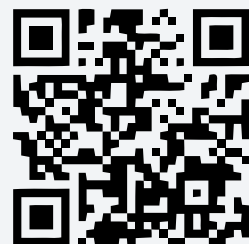
障別：肢體障礙

營業項目：日本酒買賣

地址：新北市三重區忠孝路三段40巷50號

電話：(02)2971-2090

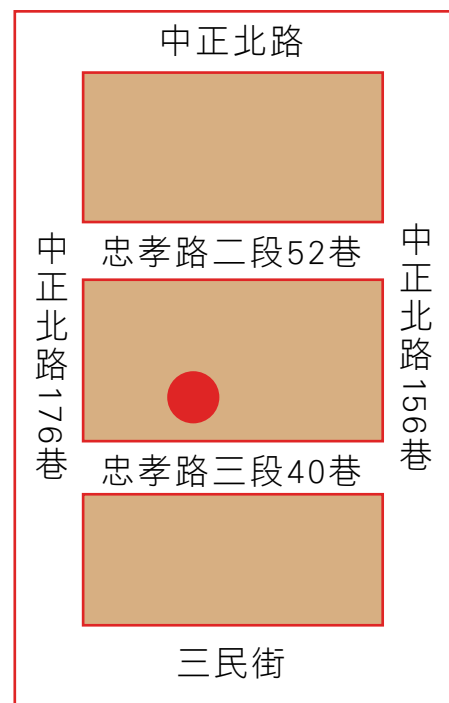
營業時間：12:00~20:00



facebook

創業初期，每天工時長達16小時，長期睡眠不足，下班時甚至頭暈不適；資金吃緊，靠家人借貸，得以熬過第一年的艱困期。原本在三重租用小倉庫，其後尋得現址，離家較近、店租更划算，減輕不少資金壓力。「創業之初，哪裡有錢就往哪裡去」，因而主動探尋勞工局創業輔導計畫，取得租屋補助之外，連帶獲得諮詢服務，讓他喜出望外，學得更多經營技巧和實務經驗。

過去待過進口商的經驗，讓他熟知經銷通路出貨限制的難處：「單家經銷商難以滿足單一客戶」於是，他從中發現利基點，提供「多元少量」的整合服務，取消貨量限制，只要客戶有需求，甚至一兩瓶酒都安排出貨，以交朋友的方式做生意，與客人共同成長，不僅客戶開心推薦轉介，同時成就「少量多單」的業績。



晉升老闆之後，黃信順必須扛起照顧員工的責任，為了保障勞工的工時，下班時間的業務，黃信順都自己跑，壓力自然不在話下，但他樂觀地說：「現在背負貸款創業，大概也只能往前衝了！」

堅持手作初心

楊綉霞母子打造台味早午餐店





大樓型的社區裡，總能見到咖啡廳或是西式早餐店，在新莊的這一處社區型早午餐店，工業風的裝潢中，飄著手作台灣味。

「創新我不大會，都是憑藉過去的經驗。」掌握餐食味覺的靈魂人物楊綉霞，搭配兒子陳建綸的點子，端出了一道道台味西吃的早午餐點，像是：瓜仔肉班尼迪克蛋、焢肉花生醬三明治、水梨醃排骨，其中的台菜元素，全是楊綉霞的拿手菜，也是陳建綸的孩提記憶，母子倆把家常菜結合西式經典早午餐，成就「Action!早倉」的菜單，堅持手作的初心，希望讓顧客吃得暖心。



▲ 一走進Action!早倉就給人窗明几淨的舒服感

楊綉霞坦言，視力障礙讓她感到自卑，過去在連鎖火鍋店工作時，曾因健康狀況昏倒，日後因視力障礙求職不易；會計背景出身的陳建綸擔心媽媽的健康，捨棄在國稅局約聘僱員的五年資歷，回家跟媽媽一起創業，兼顧工作和母親。

「媽媽現在還跟顧客聊上幾句，比之前好太多了。」陳建綸說，媽媽一度憂慮到不願面對人群，這是為人子女最擔憂的情形，於是，陳建綸負責開發新的菜色，楊綉霞儼然成為店內的技術顧問，一方面，考量媽媽的健康狀況，避免過度疲累；另一方面，也讓媽媽開始接觸顧客，逐漸建立自信。

「直到自己開店才體會出餐的時間壓力。」陳建綸描述著開張第一天手忙腳亂的場景，對照現今的俐落手腳，天差地遠。母子倆說，能夠順利開業兩年半，真得特別感謝勞工局，店租補助減輕資金壓力，顧問提供店面設計、行銷、財務規劃的諮詢服務，十分受用。

到訪這天是平日，店內顧客不在少數，但楊綉霞卻說，目前的利潤僅足夠生活。

翻開菜單一看才發現，套餐含主餐、沙拉、甜點、飲料，訂價偏低，連訪查的顧問都看不下去，建議調整菜單內容，調整價格、提高利潤。

如果有機會造訪，除了品嚐這一家人用心製作的餐食，還有當初為了節省開銷自行設計的桌椅，運用鐵管、板材，委託工匠手工製作，別有意趣。

▼ Action!早倉的各式早午餐餐點，西式的外表下卻融合了台灣味的內容





facebook



FOODPANDA



▲ 紅酒骰子盅是Action!早倉的人氣餐點



▲ 阿嬤的班尼迪克蛋內容為瓜仔肉，附湯還是炸湯圓

Action!早倉

負責人：楊綉霞

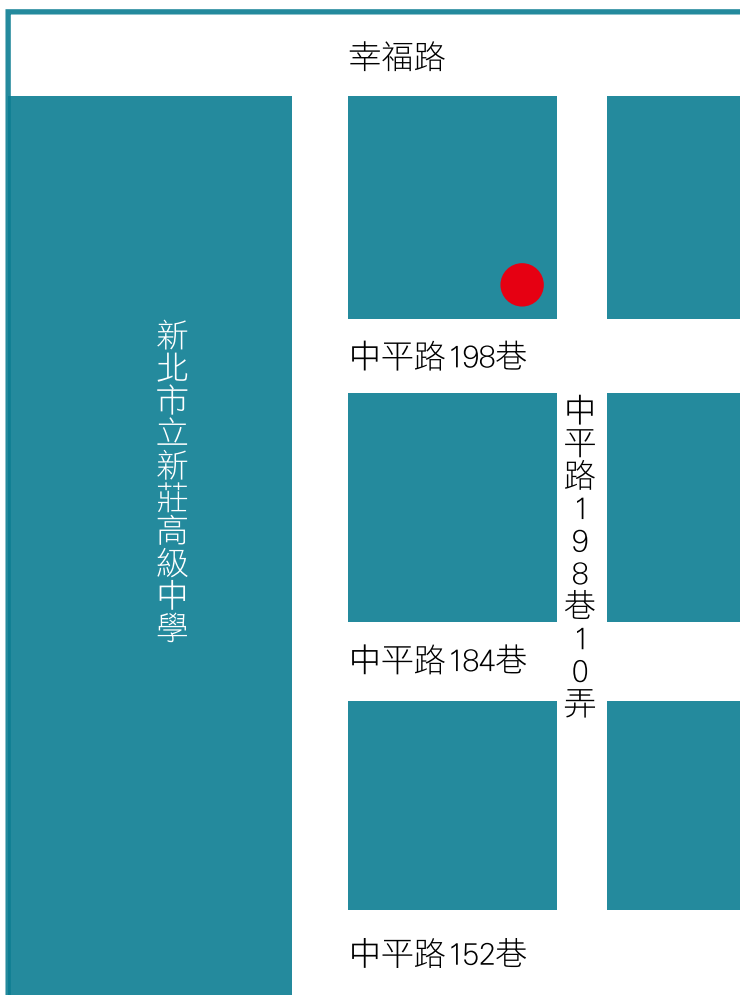
障別：視覺障礙

營業項目：早午餐點

地址：新北市新莊區中平路198巷7號1樓

電話：(02)2998-1003

營業時間：08:00~17:00



▼ 台式炸水梨排骨擁有西式三明治的外表卻有著台灣風味的靈魂



憑兩萬元拼搏 歐文泰「按」步就班 成功創業



現年39歲的歐文泰，當兵時，出現眼部疾病，經醫師確診是視網膜病變，退伍後，仍在外工作；直到民國97年，視力模糊影響生活，不得不放棄工作，在家待業。其後，接獲職訓局通知，建議參加職業訓練，因而練就按摩技術，開啟創業起點。

屏東出生的歐文泰，對家鄉的情感濃厚，但屏東人口有限，工作機會相對較少。因此，歐文泰決定北上發揮所長；但是，當時身無分文，家人拿了兩萬塊錢當做盤纏，歐文泰靠著一技之長在大台北地區打拼，努力攢下每一分錢。歷經十年歲月，歐文泰按摩技術提昇，同步累積更多經驗。

艾閣萊視障按摩

負責人：歐文泰

障別：視覺障礙

營業項目：局部、半身、全身專業按摩服務

地址：新北市新莊區中和街200號

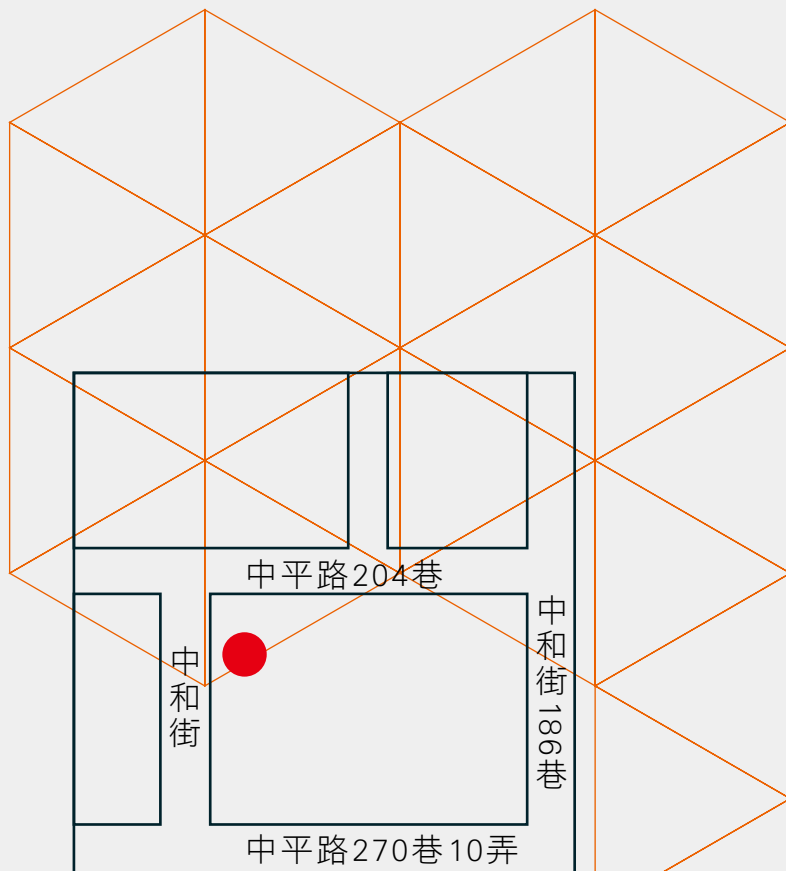
電話：(02)2990-2377

營業時間：平日12:00~23:00 / 假日11:00~23:00

facebook



▲ 歐文泰用心替客人服務



按摩丙級技術士

歐文泰過去曾在工地擔任粗工，奠定體力基礎。相較於粗工的體力活，他意識到工作技能的專業，因而積極考取按摩丙級技術士證照，精進技術水準。有了證照加持，加上服務到位，歐文泰累積的回頭客與日俱增。

勞工局提供創業輔導及補助計畫，讓歐文泰得以成功創業，晉升老闆，但他坦言：「當老闆壓力很大」，店面管理工作龐雜，業績全得扛在肩上。2017年創業時，歐文泰手頭資金不足，邀集股東合資開設店面，店址選定人潮較多的社區周邊，鄰近購物商場，客流相對穩定。

艾閣萊視障按摩

勞工局的店租補助計畫，減輕租金壓力，第一年扣除成本攤提後，損益雖稍稍虧損，但技術費用收入仍有獲利。顧問訪查後，建議他擴增的網路行銷手法奏效，帶動業績成長。兩年來，營業額年成長幅度達到10%到20%不等，讓他服下定心丸，更能安心思考促銷優惠組合，努力衝業績。

歐文泰當前煩惱的是師傅的班表調配，「沒生意時，師傅空閒；有生意時，師傅不夠。」因此，他採取彈性策略，四位駐店師傅加上兩位彈性支援，因應客流高峰，調控離峰時段的閒置人力。



▲ 勞工局提供創業輔導及補助計畫，讓歐文泰得以成功創業，晉升老闆，但他坦言：「當老闆壓力很大」

▲ 歐文泰積極考取按摩丙級技術士證照，精進技術水準

李英魁 秉持良心守護食安 莫讓他人同受苦難

「年輕時在工地受傷，如今開設餐飲店，不能昧著良心賺錢，罔顧食安，讓其他人也遭受苦難。」李英魁和太太用如此的理念，經營兩家連鎖早餐店，用良心創業，只要店家拒絕來路不明的食材，食安或許看不到，用心就能實實在在做到。

少年時期，李英魁被媽媽帶到工地工作，15歲涉世未深，欠缺工安意識，導致右手掌受傷，為了家庭生計，成年後繼續擔任工地粗工，一晃眼長達20年。儘管資歷深厚，身障身分卻時時刻刻被放大檢視工作能力，「彷彿跟著背後靈」李英魁這麼形容。長期的執勤壓力和不穩定收入，加上年



▲李英魁夫妻一起共同努力，胼手胝足將早餐店經營的有聲有色

「最欣慰的是，爸爸每每來到店裡幫忙收拾的開心神情，代表爸爸對我相當放心。」

Q Burger

餐樂餐飲早餐



▼ Q Burger豐富的餐點樣式



紀漸長，體力大不如前，因而與太太評估轉換工作跑道，三年前決定加盟連鎖早餐店。

經營連鎖早餐店邁入第三年，李英魁夫妻倆從加盟店，現今迎接另一家平轉直營店，年初開幕，下午時分，仍有顧客光顧，早餐店延長營業時間到下午時間，涵蓋早餐和午餐時段，增加營收擴大曝光效益。



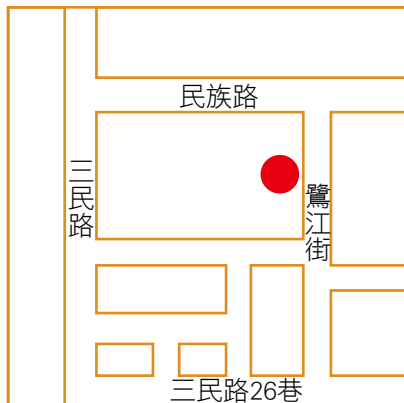
▲ Q Burger鷺江店明亮乾淨的櫃檯

眼前的成就，仰賴長時間付出的心力，李英魁說，創業的資金來自政府青年創業貸款，加上親友借貸資助，「目前的貸款不在少數」，所幸，勞工局創業輔導的補助計畫，得以稍稍減緩租金壓力。加上勞工局提供的課程和顧問諮詢，加上加盟業主的督導計畫，兩者相得益彰，帶來莫大助

益。雖坐擁加盟店和直營店，雇用六位正職員工、九位工讀生，李英魁回想過去在工地遭受異樣眼光的辛酸史，警惕自己絕不能當慣老闆，「員工也是甘苦人，應該互相珍惜。」因此，法令該有的保障，盡力做到。



▲ Q Burger多元的異國風味餐點



Q Burger 鷺江店

負責人:李英魁

障別:肢體障礙

營業項目:早午餐店

地址:新北市蘆洲區鷺江街95號1樓

電話:(02)2288-0500

營業時間:平日5:30~14:30 假日5:30~15:30

周四公休



▼ 李英魁對待員工像是家人般的感情



開創新局面 早午餐文化



走出人生 低谷



王強明用設計視角打造系統家具

兩度約訪分別在台北市區案場和五股店面，卻雙雙撲空沒能見面；直到第三次，才得以見到王強明本人，顯見這位室內設計師為了生活的忙碌程度與努力成果。

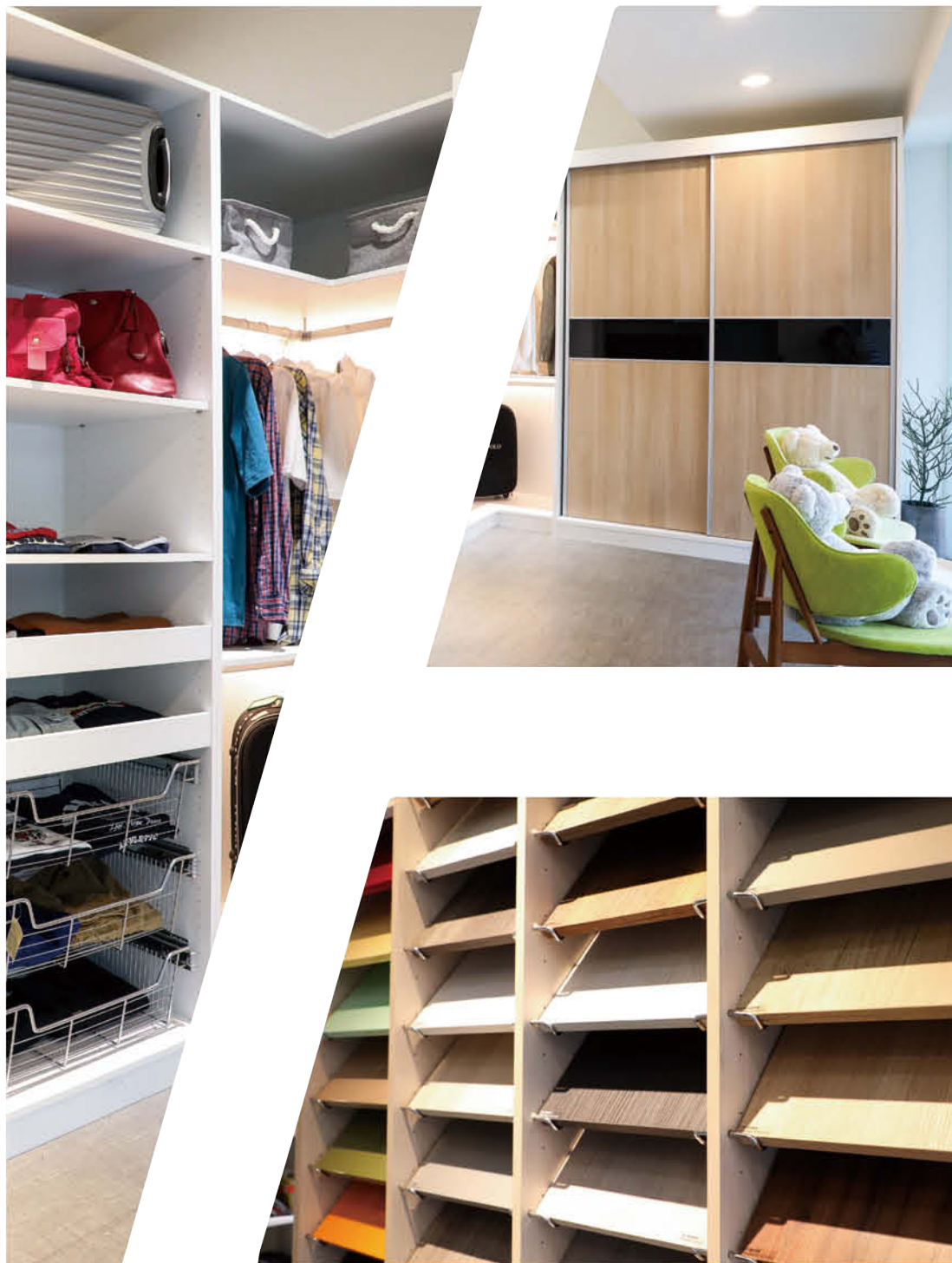
王強明四年前罹患心血管疾病後，一度意志消沈，太太江麗玲扛下家中經濟重擔，照顧陪伴先生，雙重壓力之下，靠銷售甜點維持家計。調養兩年期間，王強明試圖採取自營工作室的模式，卻意外碰壁，嚴重打擊自信。探究原因，欠缺展示空間，顧客無法看到實體系統櫃，難以憑空想像設計成果，這讓王強明痛定思痛，重新思考返回職場的可能性。



因緣際會下，朋友推薦五股區的店面，王強明決定試試，「年輕時一直有想開店的目標，剛好可以圓夢」，憑藉30年的室內設計、施工經驗，應用在居家系統家具整合，重拾自信。

「目前有展示空間，確實吸引較多顧客。」王強明說，客源比起自

營工作室增加了兩到三成的比重，「看得到實體，成交機會就會增加。」2019年10月開業屆滿兩年，王強明生活有了工作重心，對照以往居家調養的封閉心態，太太江麗玲明顯感受到先生的正向改變，加上工作勞動，身體機能也跟著提昇。開業兩年來，王強明展現豐厚經驗



的專業水準，不少顧客轉介推薦，讓公司業績穩定成長。回想創業之初，王強明、江麗玲夫婦說，還好有勞工局提供的創業輔導及補助計畫，「讓我們多了50%的膽子，邁開創業步伐。」原本擔任家管的江麗玲感受深刻，「最受用的是會計作業分析，以及網路行銷分析，扎扎

實實學到知識，應用在工作上，也能在業績上獲得回饋。」

現在，夫妻同心，男主外、女主內，王強明負責在外監工案場，江麗玲負責總務，在公司聯絡客戶、處理帳目，王強明說「現在能賺錢養家心滿意足，雖然有壓力，成就感已經超越壓力。」

系統整合—整體規劃—客製家具



▲ 王強明與夫人江麗玲一起為事業打拼



「現在能賺錢養家心滿意足，雖然有壓力，成就感已經超越壓力。」

廚與櫃系統家具 五股店

負責人：王強明

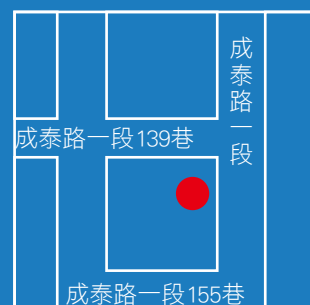
障別：重器障

營業項目：系統家具整合與設計

地址：新北市五股區成泰路一段137號1樓

電話：02-8292-1959

營業時間：周一至周六 10:00-20:00



專家 解析

讓專家告訴你創業的小祕訣

CHAPTER 2

小資本額創業趨勢與準備

彭成義

國立空中大學創新育成中心執行長

近年來許多人陸續投入小額資本創業行列，根據調查結果顯示，小額資本創業的前10名裡，有將近7名以上都與餐飲或食品行業相關，這是由於該行業創業籌備的資金規模較小、進入門檻較低、技術易上手導致，固然民以食

為天，然而創業仍舊有其一定的風險，因此針對有意投入創業行列的潛在創業者，筆者建議應針對資金籌備方法、自我專業能力建構和店面選擇、客戶服務模式、行銷策略擬定及政府資源使用等六面向進行準備。



一、首先關於資金籌備方面，創業者應盤點創業資金的來源有哪些，例如自備資金、親友借貸、銀行貸款、股東投資及政府政策性貸款等，都可作為籌措創業資金的管道。然而創業資金準備太多則容易花掉、太少則處處受限，因此準備足夠的錢、而非超額的錢，比較容易控制與創業相關的成本，故在購置設備上，建議優先購置生財器具，而非必要的器具則暫緩購買，例如早餐店，煎台就是必要的生財器具，至於電視機則不是首要購買的資本設備。在創業之後，創業者應做損益的評估，這包含當月(季或年)實際損益以及下月(季或年)的預估損益，透過兩者的對照，創業者才能訂

定符合現狀的業績目標，並且針對行業的淡旺季提出因應措施。另外，小額資本創業者通常未支領固定薪資，以為有收入就等同有賺錢，事實則不然，故建議創業者應支領固定薪資，也就是當收入扣掉支出仍有剩餘，才是真正賺取的利潤。

二、在專業能力方面，則須建立所欲創業行業的專業知識與技能，若創業者具備與創業項目相關的工作經驗，這對創業的成功率是有加分的效果。此外創業者對於行業內的每一項工作職務及流程都應先身體力行、親力親為，方能瞭解每個職務需要的時間、耗費的人力，以利制定執行流程與因應對策，因此倘若還沒創業，則建議創業前可先行進入該行業工作或實習一小段時間，瞭解該行業的真實營運現狀較為妥適。

三、在店面選擇上，首要評估就是選擇的店面是否在陽面?此外透過方法瞭解當地的居住人口數、人潮數及競爭對手的月營收是否達到自己本身在此地開店的標準，如此所選擇的店面存活期與存活率也都較高。

四、在客戶服務方面，由於屬於小額資本創業，為了避免流於價格競爭，建議創業者應致力於提升價值。價值的創造在提升顧客忠誠度，因此創業者可針對服務流程設計、員工教育訓練以及客訴處理模式的建立來創造價值。服務流程的設計，目的在降低整體費用、提升效率及行銷能力等等，此外好的服務流程亦可與顧客產生互動，創造良好的銷售氛圍環境；員工教育訓練的目的在於授權員工處理現場問題；客訴處理則建議站在客人的立場思考客訴處理的模式，以心理手段為主、物質手段為輔的方式處理客訴。

五、針對行銷方面，建議創業者必須找出產品或服務的功能特點，藉由產品或服務的功能特點吸引陌生客群的到訪或購買；針對已購買過產品和服務的顧客，功能及特點就不是吸引顧客關注的焦點，此時的重點就是價值的提升，讓顧客對服務流程的氛圍及互動留下深刻的記憶。

六、創業除了靠自己之外，政府也提供相當多的創業協助，建議有意創業

的民眾多加利用，目前政府相關的創業資源包含課程、諮詢輔導、貸款及補助、獎項及投資…等等，創業者可針對自身的需求尋求協助，如此可降低創業者初期的創業風險並協助創業者縮短達到自身創業目標的期程。

除了以上重要的六件事之外，筆者尚有些叮嚀供有意創業的民眾參考：

- ◆準備好了再創業，可以成為先賢；一心想搶得先機，但還沒準，很容易成為先烈。
- ◆人脈是用來幫助行銷的，不是用來推銷的。
- ◆產品或服務的功能和特點，是吸引消費者第一次光顧的關鍵。
- ◆客戶服務的設計、員工的訓練以及客訴處理得宜，將是維繫顧客忠誠度的關鍵。
- ◆無論個性內向或外向，都適合創業，只是擺的位置不一樣。
- ◆家人的支持對創業是非常重要的，透過適度的溝通化解歧見，可減少彼此衝突的次數與時間。

新手電商如何0元 開始網路行銷規劃

郭亭君

千御國際有限公司 / 負責人

相信你一定不陌生，曾經在某些地方聽過：「他被某某公司資遣以後現在自己在網路上賣東西現在月入數十萬耶!!」，更甚者是聽過：「大家相信六十幾歲的家庭主婦也能從0開始創業，在幾個月內變成宅配女王嗎？」哇~這樣的話語真的非常激勵人心，是不是每個人都該辭掉工作來做網路生意呢？只是，若你沒有經濟後盾的支持，創業有太多的事，

會讓你始料未及而且頭痛不已。譬如，明明身邊親友也都說這個東西很好，網路上卻乏人問津賣不出去。譬如，明明看起來生意很好，身上卻沒什麼錢，甚至連員工都不知道其實公司沒什麼獲利。譬如，網路廣告錢都投入下去了，但是生意似乎沒什麼起色，更甚者是廣告點閱率很高卻沒有成交……你就知道，創業這檔事，聽起來很美好但實行不易。



常常在授課結束學員諮詢時間的時候，學員問做網路行銷不知道從哪裡開始？不知道怎樣做才對？今天就帮大家重點整理常給予的網路行銷建議：

【步驟一、聽聽專家怎麼說：盤點現有資源】

常聽業主談起網路創業故事原因不乏：實體店面經營上，遇到瓶頸不得不轉型，代工賺得太少想自己來做網

路來賺自己的品牌，網路行銷很紅想跟上潮流賺錢等等，無論你的原因是哪一種，但接下來聽到的一定是：顧問我不懂網路也沒有人可以教我，你可以幫幫我嗎？

觀察到一些成長較快速的老闆們，通常都會主動自學上課或是申請政府專案的免費顧問諮詢，更甚至是會花錢請行銷公司協助品牌規劃行銷。當每個人在創業的時候，錢每天在燒時間真的不能等，請求專家的協助，盤點現有資源找出自己的強項與弱項以後，藉由討論、執行然後實際摸出方向，當你把未來行銷的方向基本盤都布局與穩固好了之後，再來就是在銷售方法上微調與擴張，想要節省這一大段時間以及冤枉路，誠心建議：多聽多問多學習，身為老闆持續學習真的很重要，懂，才能避開諸多的創業風險。懂，才能將公司航向更安全的未來。

【步驟二、請開始規劃你的商業與行銷模式】

對於剛起步、資金不足、不清楚方向的業者們，先盤點後規劃讓我們在有限的資源內做最大限度的行銷是相當重要的！但老闆會有迷思，覺得我

沒有做到最好不能出手，但實際上開始經營以後往往現實總是不如我們想像，更甚者找到同行的模範生去學習他人的優點並且提升我們的經驗值，這也是一個相當快入門的方式。建議一開始可以先做出大方向的規劃，但不用太細節可以做中學學中做。最近很喜歡一句話：機會不是給準備好的人，而是給出手的人！

另外很多人誤以為電商是一個相當省成本的創業好地方，但根據我們的經驗來說：「省成本是初期，除了省去找店面的困難以及押金，實際上電商就跟你開一間實體店面相同，要預備的人力與規劃也是很多的」。以開實體店面的概念來換算網路行銷：【店面】相當於社群、社團FB、官網、Line群。【房租水電】相當於網址、空間租借費用。【宣傳廣告】相當於廣告投放、EDM、紙本DSM、SEO、關鍵字。【顧店員工】相當於客服、出貨、小編、網管。

前面提到盤點資源相當的重要，以新手入門電商來說如果一開始資源不多，建議可以從Line群、FB社團開始做起，商業模式建立在只要你是一個願意熱心分享好物、並且會找一個漂

亮的商品源頭，相信成長對你並不難。等到了一定的規模有相當商品數量以後，建議可以轉往一些路口平台開店發展銷售，建立起商店的模式會讓客戶更快速的找到你的品牌與商品。

最後才會建議架設官網，當然也很常常被人詢問：「架官網建立會員資料不是相當的重要嗎？怎麼會放到最後才做呢？」是的，架官網建立會員資料真的相當重要，但是這是效率跟效能的問題，如果手中的銀彈資源不夠多，不夠在一開始花上十幾萬建立起官網，並且還要有預算投入廣告讓大家知道你這間店的話，建議一開始先將資源拿來找良好的商品並且建立起我們的優秀顧客服務能力，例如：漂亮的免運門檻、精美的包裝、優秀的售後服務…等等，並且每筆交易都要建立好自己的顧客資料，隨貨送上售後服務小卡並且鼓勵客戶給予好評價能拿到優惠折扣…等等的後續行銷，提供一個良好的顧客體驗會是相當重要的商業模式喔！

【步驟三、找到你的獨特銷售主張連結與顧客的理想生活】

其實顧問生涯中真的很害怕聽到這

句話：「顧問，我們家的東西真的很好、真的很便宜，為什麼賣不出去呢？」是的，我們都懂每個商品都是業主心中獨一無二的寶，但東西再好別家也有，我不一定要找你購買。又或者是你的商品很好，但是顧客也不一定需要…。

案例一、舉例來說一瓶水放在便利商店只賣20元，但是放在高級飯店一瓶水要價120元，經由風水命理師加持過後更可能要價800元，商品怎麼賣決定了商品的價值與價格。

案例二、剪頭髮對於上班族而言通常都是在週末或是晚上，換個時間營業，深夜中的美髮店營業到晚上12點，免去你下班要衝鋒趕車，還可以在修剪完頭髮以後，享受美容師洗頭放鬆再回家好好睡個覺。換個時間賣一樣的東西或是服務，是獨家!不用搶客戶有需求自然就來了!

最後幫大家重點整理：

一、創業初期所設定的商業模式，一定會改變!都不會有一次到位這件事。不管行銷管道、產品包裝、售後服務..等等，請記得隨著時間做提升。

二、賣什麼不是重點，重點是找出賣

的價值才能提高價格，獨家最快的方式就是提供他人無法服務的顧客需求點。

老闆們也記得要不斷的自我提升，才能在創業路上行的又快又平穩，政府單位有相當多的資源可以運用，可以多利用上網查詢學習喔!





創業財務規劃
不可不知的大小事

林志名

青創總會外聘財管顧問師

創

業該準備多少資金，取決於創業者想經營的行業及規模大小而定，惟在競爭激烈的市場中，考量首選大多以低成本、高報酬或以小博大經營策略為優先考量，因此近年來小額資本創業家數逐年大幅成長，但由於門檻低、相對競爭也較為激烈。

而創業成功與否其產品(服務)力最具關鍵因素，但不論產品研發、生產、銷售或行銷預算都與資金脫離不了關係，因此財務規劃階段應思考錢從哪裡來、錢如何花用(配置)、怎麼賺錢及怎麼還錢等四大面向。

創業資金來源可分為內部資金與外部資金，內部資金主要以自有資金為主；而外部資金來源除一般私人及租賃公司借貸外，主要來自金融機構借款。

若從資金成本考量，金融機構借款利率相對較低，但若以個人名義向金融機構申請信用貸款則利率相對較高，而且有時因借貸金額過高會影響日後新貸款之額度，甚至有被拒貸的風險。目前政府針對企業發展不同階段，提供中小企業融資協助，從營運初期的創業貸款(例如微型創業鳳凰貸款、青年創業及啟動金貸款)至後續營運週轉(購置廠房、設備及購料等)所需，由於上述政策性貸款利率都相當優惠，因此對於小額資本創業者有很大幫助，也可降低企業營運成本。

而小額資本創業資金配置主要用於初期開辦費(例如購置生財器具、裝修、進貨、押金及公司設立費用等)、每月固定開銷(例如薪資、租金、水電、瓦斯費、及記帳費等)及營運週轉所需，由於創業初期尚未達到損

益兩平時，每個月仍有固定支出，往往產生入不敷出的窘境，因此資金規劃與安排就相當重要，例如創業資金若僅能支付初期開辦費及第1個月固定支出費用，但由於創業初期客源尚未穩定，勢必每月營業收入將無法支付固定支出，屆時將會發生資金缺口，因此安全營運週轉金就相當重要，通常安全營運週轉金約需3-6個月(依行業別而有所不同)。

通常創業資金用途主要以資本性支出(購置生財器具或設備)及營運週轉金(進貨、押金、租金、薪資、水電費、雜項費用)為主，因此若購置生財器具應考量其必要性、急迫性，例如為何要購置？前後有何差異？產生何種效益？有時先購置中古生財器具(設備)因應即可，屆時將可避免資金積壓，造成短期資金不足。

在營運週轉金方面：進貨、薪資、租金為主要資金需求，首先要販售的產品或提供的服務是否具利基或市場性可從消費者角度去思考，進貨多寡可從目前營運現況、應收(付)款條件及安全庫存天期估算，而存貨控管得當也可降低資金的積壓成本，以提升整體獲利。

在薪資方面，微小型企業因成本考量，初期投入人力大多以家族成員為優先考量，或運用部分工時、臨時性及派遣人力因應，由於近年來創業者有年輕化趨勢，其優勢在於具活力與創意性，但往往實務經驗略顯不足，若能善用高齡者專業與經驗，或二度就業之婦女，將可提升產業競爭力及補足企業長久以來的勞動缺口。

在租金方面，建議企業主應考量其

投資效益，不少業績良好店家或企業，因近年來租金居高不下，大幅侵蝕獲利空間，不得不結束營業或遷至其他營業地點，建議以交通方便(如捷運站附近)之巷弄為優先考量，另外對於地點評估不應以人潮多寡來估算，而是以其人潮是否為鎖定之客群。

創業者需有明確的獲利計畫，但切記寧可低估獲利，也不可太過於樂觀，否則會導致資金在流動上的缺失，另外若有獲利則需估算投入資金何時可回收，反之，則需設立停損點，避免不必要的損失。

因此創業獲利及成功關鍵主要在於財務管理是否落實，不少微小型企業之財務僅止於流水帳，對各項產品銷售狀況、實際成本、毛利率、管銷費

用、盈虧及庫存金額皆無法明確掌握，企業若無法了解實際之銷售成本(變動成本、固定成本)，屆時若以促銷活動刺激買氣時，可能會發生賣越多、虧越多之風險。

所以會產生現金淨流出的是負債，能夠產生淨現金收益的才是資產，手邊有現金不一定等於利潤，而“賺錢”的企業也可能因週轉不靈而倒閉。

名人帶路

CHAPTER 3

從員工到老闆

柯詩語
簡鉉堃

的創業真心話





步出捷運綠線大坪林站，轉進巷道，沿著臨時拒馬前行，一腳跨越施工的泥漿路面，這才踏入原粹蔬食作的庭院，外頭的施工噪音這才降低不少分貝，「我好像跟施工很有緣」創業家柯詩語這麼說，是因為搬遷前的店址，曾經面臨捷運施工，難免影響店面生意，一句話道出當老闆的心情。

創業之初跌落谷底 貴人引入主力客群

柯詩語和男友簡鉉堃創設的餐廳2015年三月開業，2017年因續約租金談不攏，搬遷至現址，接續營業；創業四年多的日子，如今穩定生意的背後，伴隨許多心路歷程。原先店面在大馬路上，看準的是周邊人流多；但是，每個月十多萬的租金，加上創業初期營收不穩定，原本籌借的創業基金100萬元，四個月左右幾近賠光。

柯詩語和簡鉉堃回頭檢視，最主要的原因是未設立損益平衡點，上半年營業

額僅40萬元，每個月虧損額逾10萬元的情況下，嚇跑兩位合資的股東，還得分期攤還對方資金。最緊張的期間，戶頭只剩下3萬元，事業一度跌落谷底，柯詩語一度四處詢問頂讓的可能性。所幸，面臨事業危機之際，佛教團體成立的電視台前去採訪，觀眾正好是柯詩語的客群，業績自此谷底翻轉，加上臉書粉絲專頁持續經營，熟客也慢慢回流。

創業夢想當動力 職場歷練成養分

創業一直是柯詩語的人生夢想，創業路途艱辛，大至營業收入，小至採買備料，種種細節的功夫，柯詩語並非與生俱來，而是憑藉職場的多元歷練。柯詩語踏入職場以來，歷經泡沫紅茶店、旅行社、房仲、自營麵店、連鎖餐廳以及連鎖麵包店等行業，練就飲料調製、文書作業、開發客群、餐飲內場等經驗，特別是連鎖餐廳的餐食製作標準程序(SOP)以及管理制度，在日後成為創業的重要養分。

柯詩語在旅行社工作期間，曾與媽媽、姊姊合資頂下麵店，白天上班，晚上經營麵店，起初三個月的生意相當好，不料，2003年爆發SARS疫情，不到半年時間，籌措的100萬元資金燒光，二手器具售出僅回收4萬元，一度靠現金卡借錢周轉，背負逾百萬元的債務。「或許危機就是轉機」柯詩語說，還好有姐姐引薦從事房屋仲介，遇上佛心老闆代償債務，其後再從薪水扣除分期攤還，得以無後顧之憂，全力衝刺業績，半年上手後，百萬債務在短短一年多內全數還清，更累積陌生人開發的五年經驗。

連鎖麵包店共事 共譜戀曲成事業夥伴

柯詩語和男友簡鉉堃在連鎖麵包店共事時結識，品牌旗下九家分店中，男友擔綱麵包師傅，負責掌管其中四家，柯詩語發現，簡鉉堃不同於其他麵包師傅，注重形象和手藝，茹素習慣成為兩人日後開設蔬食餐廳的緣由。

柯詩語為簡鉉堃製作愛心便當，看到市面上味道千篇一律的豆製品或其他加工素料，柯詩語想著：「既然不吃肉，為何還要吃假肉？」，激發出菜色變化的獨特性，奠定現今店中的菜單基礎，「希望讓顧客看到、吃到豐富且繽紛的一餐。」加上兩人具有相同背景，創業開設餐廳分工講求效率，柯詩語負責品牌行銷，簡鉉堃專注產品開發，讓蔬食餐廳的營運更

加穩定。

惜食也是兩人共同理念，柯詩語說，以往在連鎖麵包店工作時，公司規定至少6%的報廢率，確保銷售量，等於每天製作的一百個麵包中，至少有六個必須被丟棄，加上大量包材和耗損的物料，墊高了隱形成本。當年看到的無謂浪費，成就了日後的惜食理念，比如形狀不同的地瓜，切丁、刨片、削條的下腳料，運用煎煮炒炸的不同烹調方式，回推到菜單設計，就是降低耗損、成本的關鍵。

開店慘賠經驗 分享創業真心話

柯詩語建議，店面租賃期間最好三至五年，一則降低租金波動幅度，再者，營運上軌道後，才能攤提創業初期的成本。

行銷方面，柯詩語認為，不論經營的行業別，都可善加運用社群工具，像是臉書，不必刻意衝高粉絲專頁的人數，應該著重粉絲互動，觀察粉絲對發文的喜好度，可作為產品開發和服務的參考。Instagram的用戶多數為年輕族群，可視產品特性運用。此外，需付費使用的Line@，具備與客戶直接互動的特性，如果可行，經營者最好親力親為，直接掌握客群需求。

身為經營者，柯詩語堅持不當壞老闆，拉近勞資關係也未必得作濫好人；柯詩語主張「恩威並濟」，上班一起工作，下班一起運動，重點在於勞逸平均、充分授權

。目前餐廳的營業時間上午九點到晚間九點，12個小時採取早晚兩班制，每班8小時，兩班人力重疊4小時，省卻午休、延長營業時間，早、晚班重疊4小時的時段，安排繁瑣耗時的備料工作，人手多，效率自然提升。

柯詩語最引以為傲的是規劃「新人進度表」，資深員工輪流接手培訓時，得以快速掌握新人的學習進度；新加入的員工也清楚未來可學到的技能，降低不確定感而引發的人事變動。

如今創業有成，柯詩語和簡鉉堃對照當年麵店、蔬食餐廳初期的慘賠景況，提供打算創業的朋友幾項建議：

- 一、創業計畫：檢視產品/服務風格是否明確，避免四不像，訂定高單價或平價的價格區間；慎選店址，留意租賃合約。
- 二、專業創意：效法日本職人精神，帶入精緻化的想法。
- 三、務實經營：確認資金來源，如要合資，需避免股東糾紛；如若貸款應量入為出，有多少錢作多少事。
- 四、健康身體：賺錢有數，身體也要照顧，否則無力繼續創業。



附錄

新北身心障礙創業資源報你知



「創業諮詢」

協助釐清創業方向、申請書撰寫指導、補助申請資格查詢與補助資源說明。

「研習課程及宣導」

邀請專家解析創業趨勢、創業準備技巧、店鋪經營與財務管理等，並邀請創業成功之身障朋友分享經驗。



「自力更生創業補助」

提供2年營業場所之租金補助，第1年最高3萬元，第2年補助60%；提供營運所需設備補助，補助總金額比例1/2，最高10萬元，以減輕創業初期租金與設備費用之負擔。

「創業貸款利息補貼」

提供7年最高貸款70萬元之利息補貼，第1年補貼100%，第2年開始逐年遞減10%，以減輕龐大貸款之利息壓力。



讓社會充滿愛！「身障創業家」重拾希望之火



繼續與兒子經營的「Action早午餐」招牌菜瓜仔肉水波蛋馬鈴薯，是店內熱客的最愛。記者 陳立凱/攝影

「整體行銷」

安排新聞採訪、媒體露出報導及舉辦促銷活動等，提高身障創業店家曝光度及營業額。



「顧問輔導陪伴」

由創業顧問每2-3個月至身障創業店家指導有關財務、行銷、經營管理等問題，以協助店家營收持續穩定成長。



服務窗口：勞工局身障就業輔導科
輔導專線：(02)2967-5408
想進一步了解相關資訊，請上新北勞動雲
<https://ilabor.ntpc.gov.tw/>查詢。

發行單位:新北市政府勞工局

發行人:陳瑞嘉

總編輯:吳仁煜

編輯:盧志銘、黃昭萍、駱銘杰

機關地址:新北市板橋區中山路1段161號7樓

電話: (02) 2960-3456

網址: <https://ilabor.ntpc.gov.tw/>

設計編印:聯合報股份有限公司

出版日期:中華民國108年11月編印

G P N: 1010802031

I S B N: 978-986-5413-21-7

本書為非賣品

版權所有 翻印必究

自力



self-reliance



新北市政府勞工局

Labor Affairs Bureau, New Taipei City Government

廣告