



竹起幸福、誓如珀竹

組員: 顏湘婷 李旻祐 陳愷偉

服務流程設計

旅程	房客抵達DIY場所進行竹編體驗	體驗竹編過程	完成體驗
活動	認識竹編-介紹國寶級老師及作品	DIY實際操作-下午茶享用	作品拍攝(雷雕)-結業典禮
心情	陌生-新奇-產生興趣	熱情-挫折-低落-放鬆-恢復鬥志	成就感-分享慾
痛點	1.沒有喜歡的素材 2.擔心自己能力不足	1.房客手不巧 2.詢問老師的人數眾多	1.拍攝排隊過久
機會	1.報名表內確認顏色並統一材料規格 2.案例分享增加參與者自信	3.增加協作人員、現場人員初步統計卡關點進行非配 4.增設打卡點	

服務藍圖

實體資源		
顧客旅程	獲得資訊-認識竹編-介紹國寶級老師及作品-DIY實際操作-下午茶享用-作品拍攝-結業典禮(雷雕)-退房時領回作品	
前台	廣告宣傳-導覽-引導老師入場-發送材料包(照表單登記發放)-告知房客可享用餐點-安排拍立得-收取作品安排雷雕-提醒作品退房時領回	
後台	投放廣告-PPT及音樂測試-擺放作品及遞送麥克風-協助發放及教學位置安排(半圓)-放置餐點-安排拍照動線-註記作品主人-雷雕-包裝作品	
支持系統	1.行銷團隊 2.訂房官網活動告知 3.拍立得3台	4.美編團隊設計打卡點 5.雷雕師傅

預算

一人收取1500元(含點心.材料)

預計二十人團

總成本:材料8000.點心5000.老師8000

目的:發揚傳統工藝、增進情誼

對象:房客

