

寧波第二中學

中三級專題研習

探索範圍：社會企業創業之路

班別 3B 5

顧問老師：蕭振武老師

組員姓名：

謝幸余(32)*

王丹怡(31)

吳紫芊(21)

林振峰(13)

呂晴 (19)

顧問老師：蕭振武老師

組員：謝幸余 王丹怡 吳紫芊 林振峰 呂晴



目錄

1. 行政摘要
2. 公司簡介
3. 創立目的
4. 願景與使命
5. 社會責任
6. 公司運作流程圖
7. 公司產品與服務
8. 問卷調查結果及分析
9. SWOT—強弱危機分析
10. 外在環境因素分析
11. 4p 市場營銷策略
12. 4C 市場營銷策略
13. 財務報表
14. 人力資源
15. 營運管理
16. 風險管理
17. 個人反思及感想
18. 附錄（問卷樣本及參考資料）

行政摘要

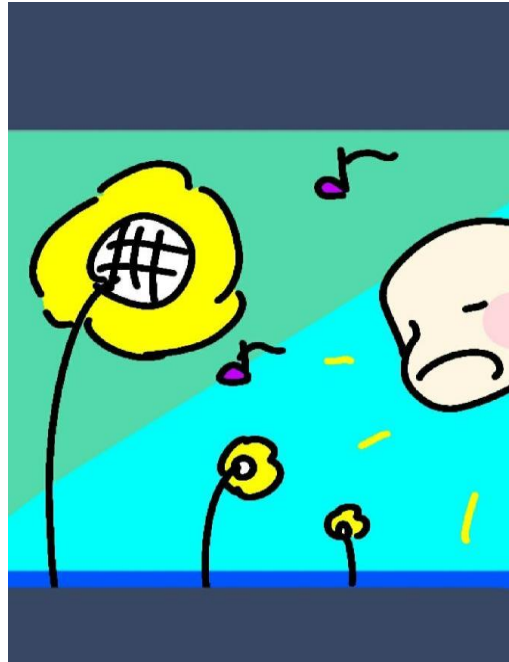
本企業就著以沉浸和互動式的體驗讓外界對聾啞人士有更多的了解和支持的宗旨而成立。聾啞人士是指失聰且無法說話，需使用手語溝通的人。現時社會大多數人難以從旁觀者的角度對語言及聽力有障礙者產生同理心，從而願意去給予尊重及關愛。故此本企業主要透過玩家聲臨其境的真實互動和聾啞人士表演團，作為主要業務，達至社會上對聾啞人士的認識提高，願意幫助和友好相處，同時為聾啞人士提供就業機會，讓他們增強自信心，認同自我在社會上的價值。

公司簡介

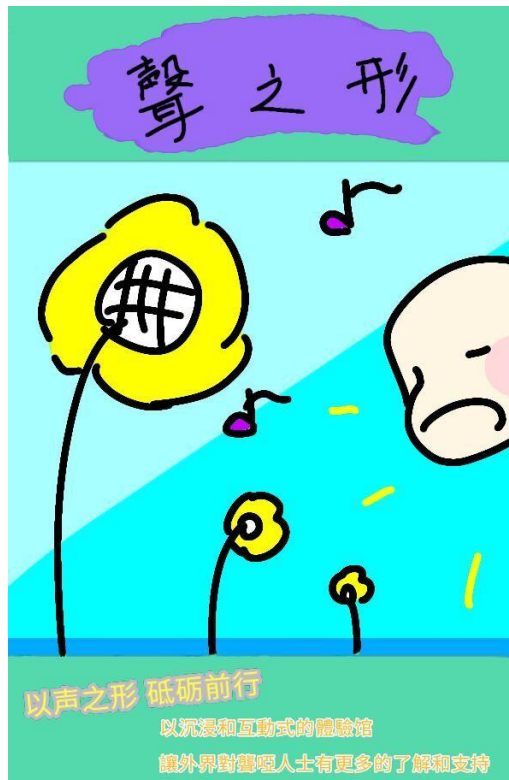
公司名稱：聲之形

公司標語：以聲之形，砥礪前行

公司商標：



公司海報：



創立目的

在現今社會上語言和聽力有困難人士的教育和就業問題仍普遍存在，許多聾啞人無法接受平等教育，尋找合適的工作更為困難。這也引致大眾對聾啞人的接觸和認知不多，甚至會產生偏見。因此，本公司通過參與者親身體驗和聾啞人士的默劇演出，希望能夠讓更多人真正關注這個群體。聲之形有限公司真心期望每一位聾啞人士享有平等的發展機會，發揮潛能，自我實現價值和融入社會。

聽覺有困難人士的教育程度及就業人數 (2013年)

教育程度	人數	人數 (就業)
未受教育 / 學前教育	44,100	400
小學	60,700	7,900
中學 / 預科	40,900	9,800
專上教育 (非學位)	3,500	900
專上教育 (學位)	6,000	1,800

資料來源：政府統計處

願景

本公司著重聾啞人士的社會利益，希望其能受到所有人的尊重和耐心對待。「以聲之形，砥礪前行」為本公司的口號。更希望藉此讓聾啞人士能開心地參與到社會生活中，為社會的發展和進步貢獻自己的一份力量，得到滿足和幸福，並且履行本公司的社會責任。

使命

本公司旨在為語言和聽力有障礙的人士服務，在通過參與者體驗聽不見和無法說話來完成一些活動之後，從而更理解聾啞人士的不易，願意以平等、友好和樂於幫助的態度對待他們。本公司承諾會以專業、和善和高質素的宗旨服務顧客，讓顧客有安全和舒適的體驗。另外，我們會聘請聾啞人士表演戲劇，培訓他們的工作能力和幫助建立自信心，提高聾啞人士的生活素質。

社會責任

關愛聾啞人士是本公司所秉持的宗旨。此外，本公司亦履行社會責任。體驗館所賺取的部分利潤（5%）會捐到慈善機構*，幫助有需要的聾啞人士。而體驗館的門票採用的材質會以環保紙為主，可循環再利用，減少紙張浪費，為環保出一份力。本公司亦會聘用失業人士和接受學生申請做暑期工，擔任館內的工作人員，為其提供工作機會和積累工作經驗。（*東華三院、奧比斯、明愛、聖雅各福群會等



公司運作流程圖

1. 顧客買票選擇特定時間入場 (如 15:00-17:00)



2. 員工根據體驗順序帶領參觀者遊玩各個設施



3. 員工帶領參觀者觀看戲劇



4. 參觀者結束參觀後離場

公司產品與服務

本企業主攻第一齡的人士，每個人一定會經歷這個階段，隨著年齡增長人們會慢慢發現社會有不同於正常人的女士（聾啞女士）後會帶來的歧視，本企業就是希望能避免歧視的出現。本企業致力打造一個環境一個氛圍讓那些對聾啞女士的認識有不足的人士讓他們明白聽障女士的艱辛。重新塑造聽障女士的形象，改善人們長期以來對聽障女士的偏見。以致社會可以更加關懷身邊的人士，無論是否是聽障女士，都要避免以歧視的眼光對待他們。

網站及資訊：

1. 節日活動

本公司會在節慶假日提供多元化的主題與活動搭配。不論是傳統的新春節慶、幽暗陰森的萬聖節，寒日里溫暖的聖誕節，還是其他特殊意義節日，本公司都為你準備了多姿多彩的表演節目，一起共度其歡樂時光。



2. 門票

提早預訂優惠：聲之形體驗館之旅展開兩小時的體驗旅程，直接暢通無阻入場享受你喜愛的遊玩設施，預留位置觀賞戲劇表演，以及尊享更多其他服務。

3. 聲之形有限公司官方手機應用程式

即時查看遊玩設施項目、瀏覽地圖、查看體驗流程時間表及更多其他實用資訊！與聾啞人士進一步接觸：即時獲知聾啞人士表演團後台排練探班視頻為你提供所需資訊：查看體驗館開放時間、表演時間表、無障礙設施的安排、各項遊玩設施及聾啞戲劇表演的介紹以及其他資料。預訂行程：一按即可致電預定門票熱線。讓你得到盡情體驗！



(例子圖僅供參考)

4. 培訓發展機會和長交流

公司會定期與不同機構合作，以提供給聾啞人士在表演戲劇方面更多的學習機會，讓他們能增強自信心，在社會上發揮其價值。並且，本公司也會在表演結束後設立觀眾表達其觀看感受，一起合作玩遊戲環節，參與者更有機會獲得精美手工禮物一份，通過這樣讓聾啞人士和參觀者有進一步的交流，產生友好的聯繫。

5. 戲劇欣賞

本公司將會每個月在官方 Instagram 公眾號上載每一個戲劇表演節目，以及為用戶帶來關於聾啞人士表演節目的幕後真實故事。

A2PACK

PORTFOLIO

TEAM

ABOUT US

CONTACTS

Shapeofvoice.ltd

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.



產品宣傳海報



你畫我猜

你画我猜：

- ① 工作人員教玩家基礎的手語，玩家通過手語向另一名玩家解釋特定物品，最終答對才能進行下一關卡。
- ② 進入設定商店情境，玩家透過肢體語言向聾啞人士店員進行商品交易，成功者才能過關。

You draw I guess

SOUND TRANSMISSION

傳聲筒

玩家戴上耳機，工作人員在紙上寫出題目，第一位玩家只能通過音效和動作表達，依次傳遞給下一位玩家，最後一名玩家，猜測題目上的信息。答對者有精美小禮物

讓玩家體驗到聾啞人士的艱辛





玩家被困在了一個「密室」中，在無法說話的寂靜環境里要找到「密室」內的關鍵物品，並且正確靈活地組合使用這些物品找到線索，即密碼、鑰匙又或是其他物品或答案，最終使用線索繼續利用肢體語言與別人溝通尋找下一步線索，直到最後逃出「密室」。

密室逃脫

SHAPEOFVOICE.LTD

戲劇表演

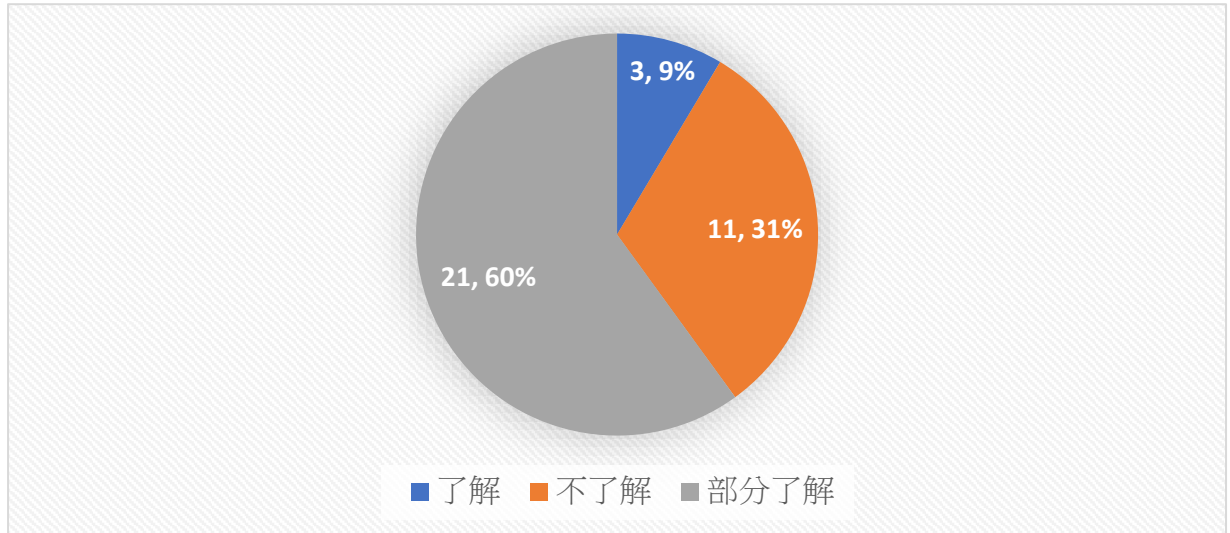
聾啞人士為遊客帶來戲劇表演
每逢星期日下午三點表演

Oct. 8, 2021, 3pm

瀏覽聲之形Instagram公眾號以獲取更多資訊

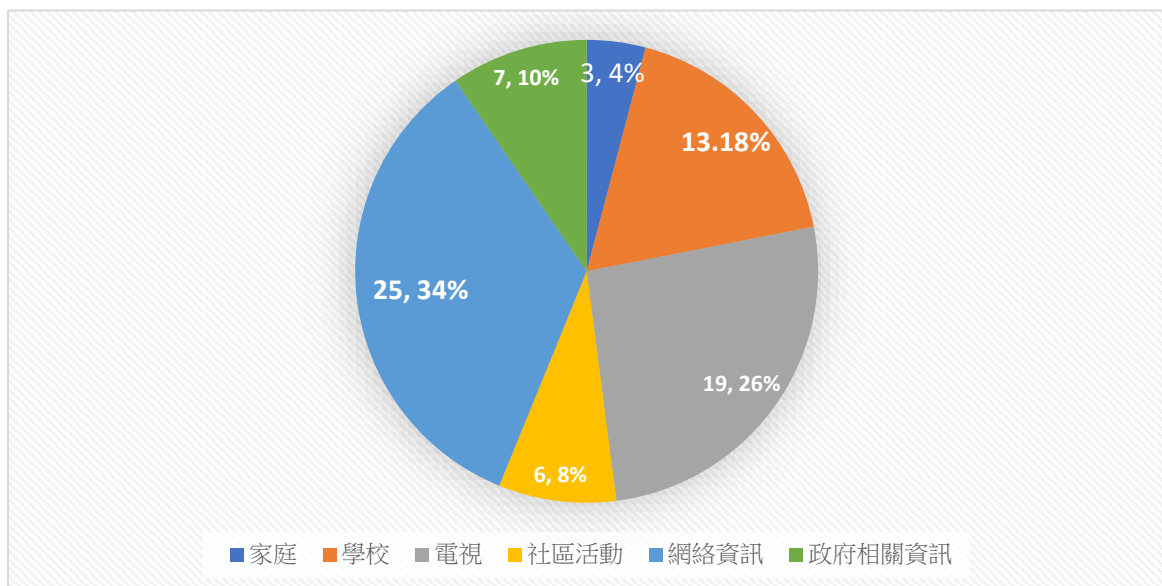
問卷調查結果及分析

1.你認為自己了解聾啞人士嗎？



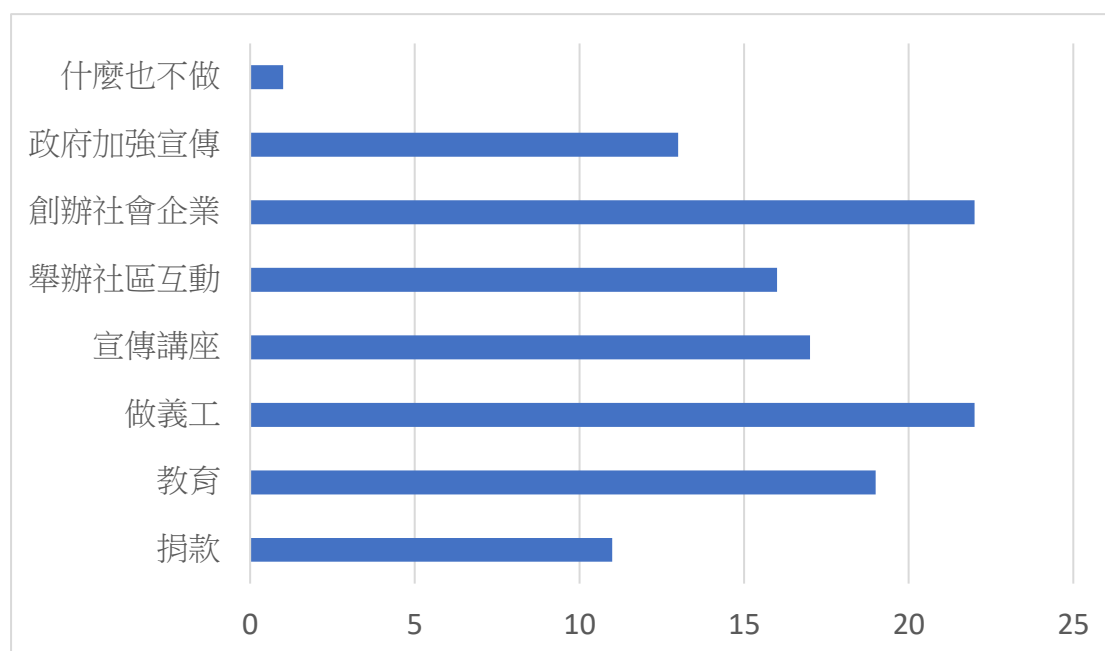
- 根據資料，60%的受訪者認為自己部分了解聾啞人士，仍有未了解的地方。其次，有31.4%的受訪者認為自己並不了解聾啞人士。只有8.6%的受訪者認為自己了解聾啞人士。

2 你從哪些途徑了解聾啞人士？



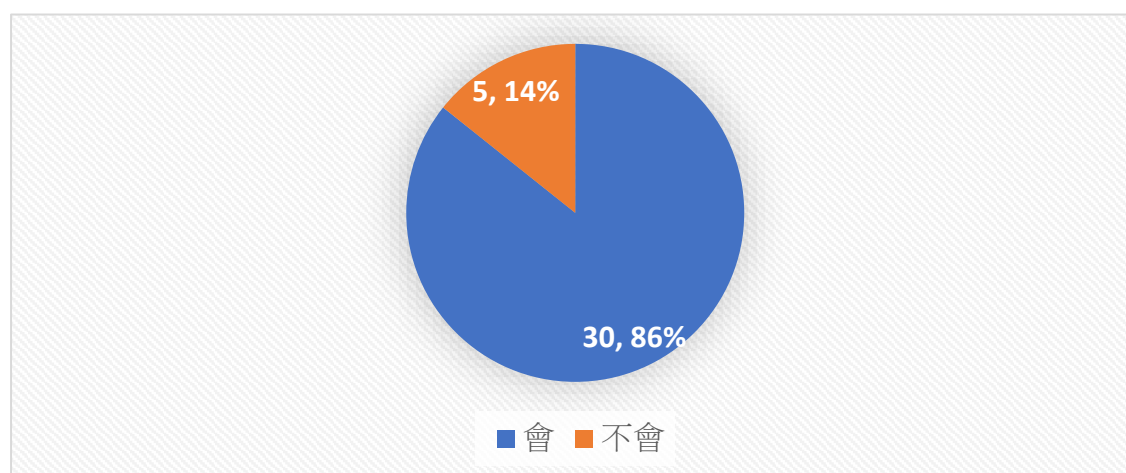
- 資料顯示，25位受訪者從網絡資訊了解聾啞人士，其次是電視，有19位。只有3位受訪者從家庭了解到聾啞人士。

3. 你認為應該採取什麼措施去幫助聾啞人士？



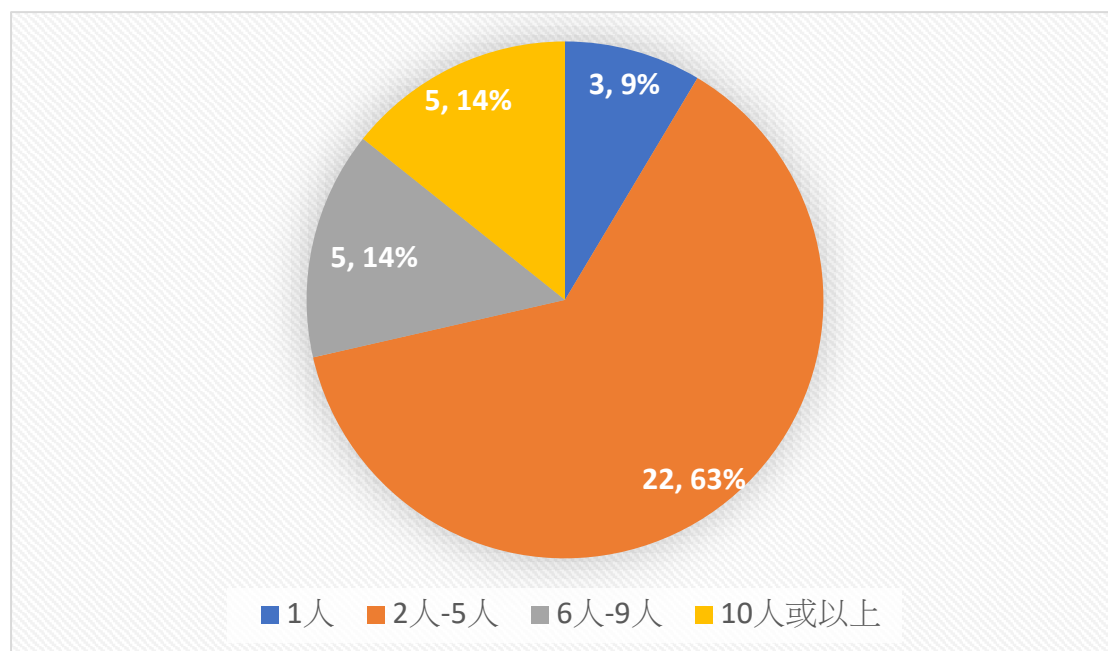
- 根據資料，不少受訪者認為應該做義工、創辦社會企業，分別有 22 名受訪者選擇。其次則是在教育方面令更多人了解聾啞人士。但亦有 1 人認為應該什麼也不做。

4. 如果開設親身感受聾啞人士的體驗館，你是否會支持和參與？



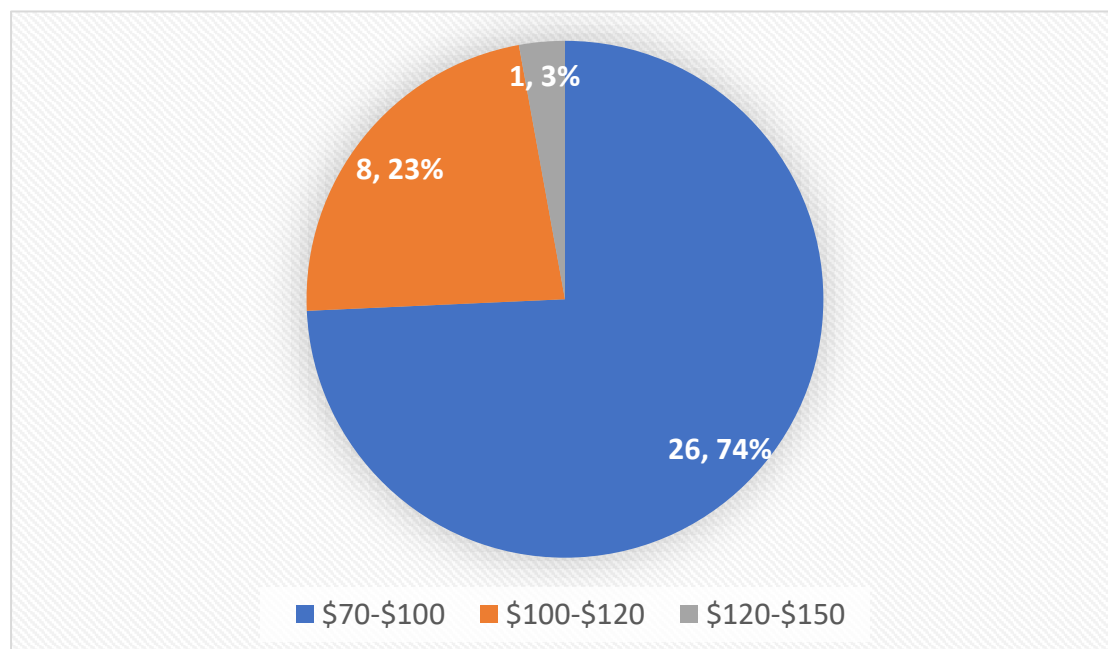
- 根據資料，若我們開設體驗活動，大部分受訪者都稱會參與及支持我們的活動，佔 85.7%。但亦有 14.3% 的受訪者指不會參與我們的活動。

5. 如果你參與此體驗活動，你會選擇多少人參與？



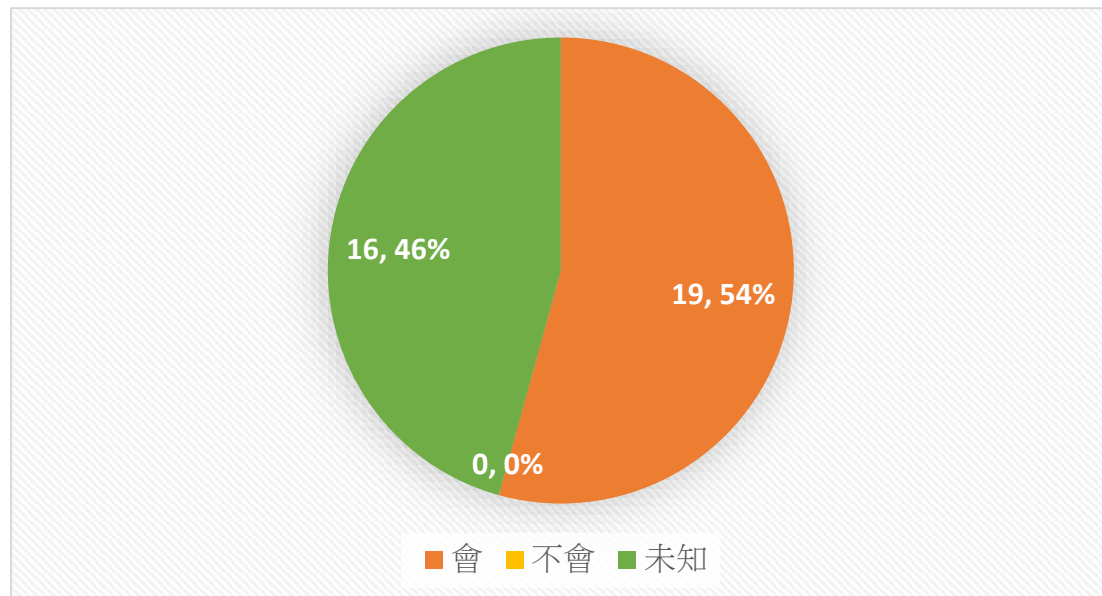
- 根據資料，62.9%的受訪者指會選擇與 2-5 人一同參與。其次有 28.6% 的受訪者分別選擇與 6-9 人甚至 10 人或以上一同參與此活動。亦有 8.6% 的受訪者表示會獨自一人體驗。

6. 你能接受入場門票價錢在什麼範圍？（以單人計算）



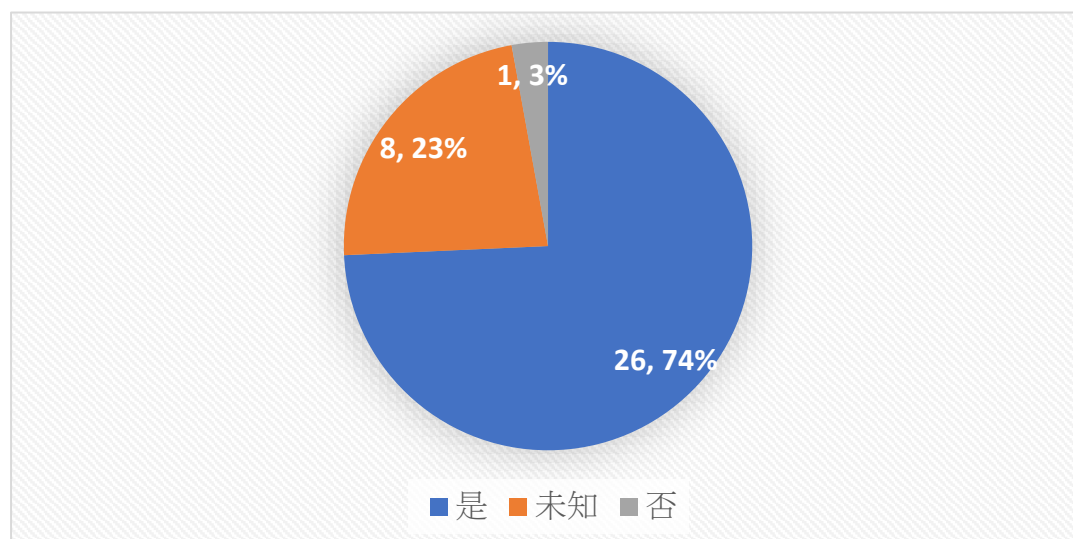
- 在入場門票方面，74.3%受訪者表示能夠接受介乎\$70-\$100 的門票價格，其次有 22.9%受訪者能夠接受\$100-\$120 的價格。亦有 2.9%受訪者表示能夠接受\$120-\$150 的門票價格。

7. 若開設聾啞人士體驗活動，你認為你參與後是否會更體會聾啞人士的處境？



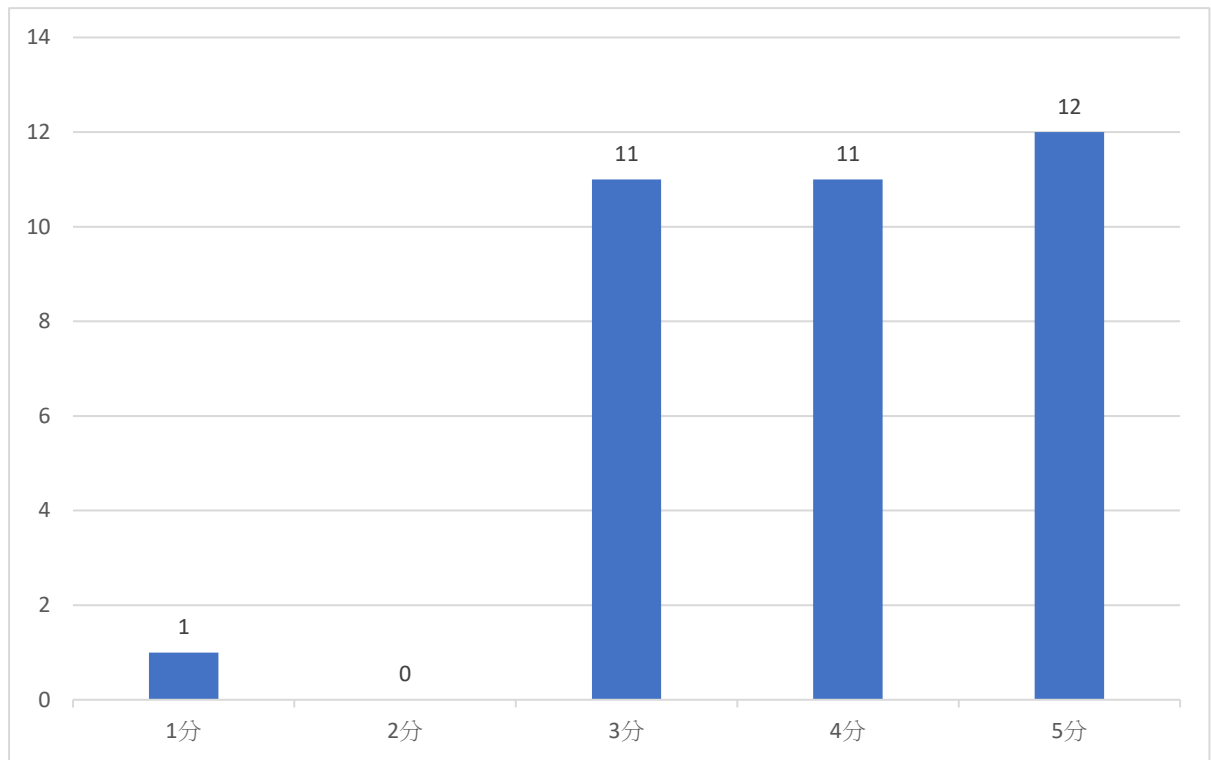
- 根據資料，共有 54.3%受訪者認為參與體驗活動後會更加體會聾啞人士的處境。而有 45.7%受訪者表示未知能否更加體會聾啞人士。

8. 若開設聾啞人士表演團，當你看完聾啞人士的表演，你認為你將來是否會對聾啞人士多一份關懷？



- 資料顯示，若我們開設聾啞人士表演團，74.3%受訪者表示認為自己將來會對聾啞人士多一份關懷，其次有 22.9%受訪者表示未知，最後亦有 2.8%受訪者表示不會對聾啞人士多一份關懷。

9. 你對我們公司的體驗之旅是否期待？



- 根據資料，34.3%受訪者都很期待我們的體驗之旅，對我們的體驗之旅給了5分。其次有62.8%受訪者給了3-4分，亦有2.9%受訪者表示不期待我們的體驗之旅。

問卷總結

由此問卷可見，現今社會對聾啞人士的宣傳不足導致大部分人並不了解聾啞人士，而且根據資料，並不是所有人都了解到聾啞人士的艱苦，認為應該什麼也不做。大部分受訪者表示應創辦社會企業及做義工幫助聾啞人士。所有，我們會創辦一所讓人體驗聾啞人士的社會企業，亦會每年捐出 5%的利潤到慈善機構以協助聾啞人士。

另外，不少受訪者都表示會支持我們的活動，但亦有少部分受訪者表示不支持。但我們相信我們舉辦的活動必定能獲得很好的迴響，令更多不支持我們的受訪者改觀，吸引更多的參與者。資料顯示，受訪者會與多位友人一同參與，亦有獨自一人參與的，所以我們會開設一些能夠獨自體驗的體驗活動。不少受訪者認為價格在\$70-\$100的範圍最為合適，所以我們會把價格訂立在這一標準上。

最後，大部分受訪者表示認為體驗及觀看表演完畢後，會更了解並對聾啞人士多一份關懷，定能令聾啞人士更受關注。而且不少受訪者期待我們的活動，我們一定會做到最好，不會辜負他們對我司的期望。

SWOT-強弱危機分析

a) 優勢 (strength)

I. 競爭度少

首先，較少公司會聘請聾啞人士就業，會因為他們的溝通較常人困難而放棄聘請他們。其次，本港缺乏此類型社會企業和體驗活動，因此在社會上的競爭度會較其他企業少。

II. 履行社會職責

本公司作為一家社會企業，目的是幫助社會的弱勢群體，我們會聘請一些聾啞人士，為他們提供更多就業機會，展現自己的無限可能，亦能令更多的人體會到聾啞人士的感受，成功履行了社會職責。

III. 令社會更關注聾啞人士

本公司在體驗活動中，會加入一些聾啞人士日常生活會遇到的問題，讓更多人了解聾啞人士的困難，提高社會對聾啞人士的關注度。

IV. 銷路廣泛

本公司會推行網上售票的方式，在多個平台上售票顧客可以在網上選擇指定日期到本館體驗，亦可以致電到本公司預約

b) 劣勢 (Weakness)

I. 初期支出較高

首先，本公司以體驗活動為主，館內裝飾較為重要，所以裝修費用會較高，而且室內的設計和擺設亦需較高的成本。其次，在宣傳方面亦需大量的資金。而且還需負擔租金、水電費、薪金等的龐大開支。所以本公司在初期的支出會較高。

II. 知名度低

本公司是較新穎的公司，初期的知名度低，我們需要在多個不同的平台宣傳，向更多學校宣傳我們的活動，吸引更多的顧客以及建立知名度。

III. 經驗不足

由於我們是首次創業，所以在資金管理、經營方式方面可能會有阻礙甚至出錯的機會，而且本港暫時缺乏同類型企業作參考，增加開業的困難。

c) 機會 (Opportunity)

I. 市場機會大

本公司主要服務群體為學校，市民為其次，而學校會希望學生參與更多此類型的活動，增加學生們的同理心，而且市民亦可以於假期期間來參與，本港亦缺乏此類型的體驗活動，所以本公司的發展機會較大。

II. 宣傳渠道不斷增加

現在的社交媒體越來越多，我們可以在這些媒介上投放體驗活動的資訊，吸引不同類型的顧客，增加宣傳效益。

d) 威脅 (Threat)

I. 盈利少

我們主要服務群體大多為資助學校，考慮到出生於貧窮家庭的學生，門票定價較便宜，所以本公司所賺取的盈利會較低。

II. 收入不穩定

學校假期期間的主要服務群體為大眾市民，任何人都可以參與，但在假期期間亦有大部分人需要工作，在這個時候的收入便會較少，導致收入不穩定。

外在環境因素分析

<p>經濟</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>通脹率</u> 現今物價持續上漲，使企業支出隨著通脹率不斷增加，需要調升票價以填補公司開支的空缺。 ➤ <u>工資水平</u> 香港法定最低工資不斷調升，員工的工資亦成為一大開支，若要賺取一定的利潤，便需調整票價。
<p>科技</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>資訊科技的應用</u> 現今資訊科技的水平發達，我們可以透過互聯網宣傳本公司，時下不少人都會利用互聯網查詢不同種類的資訊，顧客可以在這些網站了解到我們公司，增加對本公司的認識。
<p>政治和法律</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>社區協助計劃</u> 政府現時大力支持社會企業的發展，受資助社企須為弱勢群體提供就業機會，而我們公司符合此條件，因此有機會能夠獲得此資助，減輕我們的營運成本。
<p>自然地理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>地理優勢</u> 香港不會受到嚴重的天災，例如：地震，海嘯。所以，我們不會因天災而大型裝修，減低了裝修成本。
<p>社會文化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>社會價值觀</u> 現時不少專家和政府都主動關注聾啞人士，我們相信開業後必定能夠吸引許多不同的人來體驗聾啞人士，而且會受到不少關注弱勢群體的人支持。
<p>競爭者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>競爭度低</u> 本港現時較少同類型的企業出現，相對起來，我們的競爭度會較其他行業低。

4P 營銷策略

市場地位

以體驗館的模式為大眾帶來對聾啞人士的體驗

產品 (Product)

- 基本產品和服務:以聾啞人士為主要目標，模擬出聾啞人士日常生活的環境。通過活動和表演，提供渠道令更多人可以體驗到聾啞人士日常生活中會經歷的事情以及欣賞聾啞人士身上的魅力。

主要對象為學生:針對還在上學的學生，在體驗的過程中令他們更加了解他們的處境存在以及和自己的不同，令學生對這類群體有更加深的了解和更加包容這類群體，樹立正確的價值觀。本公司的產品和服務可符合他們的需求，可以吸引學生群體選擇本公司的產品和服務。

活動定期推出:本公司會因應節日、季節等推出合適當下的不同的體驗方式，會增加服務吸引力及提高顧客對本公司產品的興趣。每當推出新的活動時，我們均會讓學生優先參加。

推廣 (promotion)

- 宣傳管道:會主要通過網站、雜誌宣傳本公司。由於營業初時知名度不足，所以要著力從多個途徑宣傳。而且，學生群體較為熟悉互聯網，所以選擇以社交平台（如發宣傳貼）等途徑宣傳，降低成本之餘，更可掀起討論話題，增加企業的知名度。

宣傳活動:在開業初期，會在社交平台放出一段表演視頻，在網絡上進行投票互動。通過這個方法，讓消費者更加了解本公司的服務內容，提高消費者對本公司產品的興趣，提高本公司的知名度，也節省了宣傳成本。

定價 (Price)

- 成人 120 每人，學生 100 每人(學校組織團體 9 折)

主要的顧客為學生團體，\$100~120 較市面上體驗活動價格低，以更便宜的價格吸引顧客選擇本公司，同時學生團體更加享有優惠，提高本公司在市場的競爭力，令本公司的產品有更多的顧客認識。

分銷 (Place)

銷售管道:由於本公司的主要產品是以親身體驗為主，較難在網絡上進行，顧客需要來到本公司的線下門店進行體驗。

購買流程:顧客可以到本公司的門店進行購票，也可以電話或網上訂購，本公司將會把資料錄入電腦，等待顧客來到本公司門店時查詢即可入場。

主要銷售:本公司主要的服務對象為學生，因為展望未來，學生這一群體對社會的影響是不可估量的，本公司希望透過學生群體，將關愛身邊聾啞人士的思想傳遞。同時，因為學生是一個大群體，較適合進行本公司所設計的活動。

4C 營銷策略

顧客(Customer):

- 本企業的主要顧客群為小學和中學學生。學生是推動時代進步的精英，因此，他們是這個社會上一股潛在的力量。在當今社會，對聾啞人士仍然有一些歧視的聲音。本公司希望學生透過本公司的活動，更加了解、走進、關愛身邊的聾啞人士，樹立為他人服務公民意識，在今後的生活中，對聾啞人多一些理解和愛。同時，藉著學生這個群體呼籲社會上的大眾，應該要更加關注社會，關注特殊人群。

成本 (cost)

- 本公司的主要顧客群為學生，而他們的經濟能力並不足以承擔昂貴的入場費用。所以，本公司盡量以低成本來運作，例如:不多聘請員工，以減少薪金支出。

便利(Convenience)

- 顧客訂購本公司的門票，本公司會把顧客資料錄入電腦，減少了郵遞門票的不便，待到顧客來到門店，核對資料查詢即可進場。此外，有任何問題也可以到本公司的網站或致電查詢。

溝通(Communication)

- 在顧客結束體驗後，我們會以問卷的形式對客戶進行詢問，令顧客對本公司的產品進行評價或給出意見。同時，本公司也會在網站上增添「意見箱」，本公司會根據顧客的意見做出適當的改善。另外，本公司也會在網站上公佈一些活動信息，加強於顧客之間的溝通，鞏固和顧客之間的關係

財務報表

預算損益表

項目	Year 1	Year 2	Year 3
銷貨	\$ 4036500	\$ 6240000	\$ 6654000
購貨運費	\$ 120	\$ 120	\$ 120
道具費	\$ 296400	\$ 296400	\$ 296400
總銷貨成本	(\$ 296520)	(\$ 296520)	(\$ 296520)
毛利/毛損	\$ 5679480	\$ 9045480	\$ 12159480
費用	Year 1	Year 2	Year 3
薪金	\$ 1996800	\$ 2496000	\$ 2496000
雜費	\$ 50000	\$ 50000	\$ 50000
水電費	\$ 360000	\$ 360000	\$ 360000
租金	\$ 2400000	\$ 2400000	\$ 2400000
裝修費	\$ 500000	\$ 5000	\$ 5000
宣傳	\$ 20000	\$ 20000	\$ 20000
服務	\$ 15000	\$ 15000	\$ 15000
保險	\$ 240000	\$ 300000	\$ 300000
總費	(\$ 5581800)	(\$ 5646000)	(\$ 5646000)
淨利/淨損	\$ 1,841,820	\$ 297,480	\$ 711,480

◆ 假設銷售預算

第一年

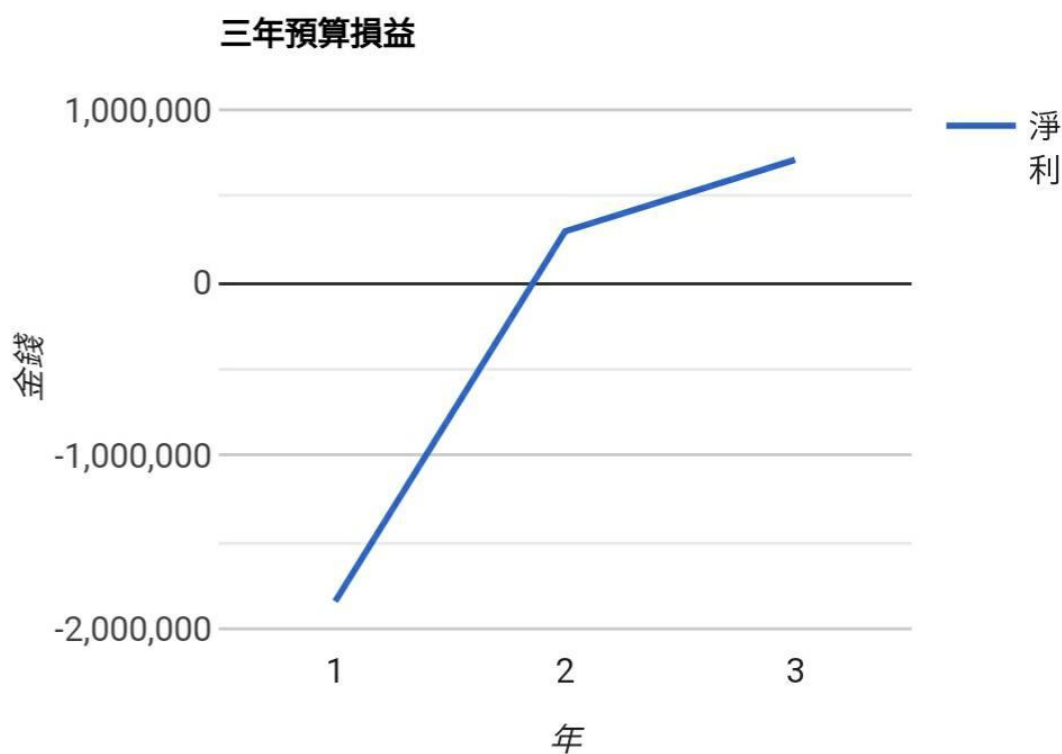
項目	人數	售價 (一人)	預計銷售量 (每月)	預計銷售額 (每月)
體驗館 + 看表演	41,400	成人 \$ 120 學生單人 \$ 100 學校組織團體：第一年九折 \$ 90	3450 人	\$336,375HKD
每月總銷售額				\$4,036,500HKD
首年總銷售額				\$4,036,500HKD

第二年

體驗項目	人數	售價 (一人)	預計銷售量 (每月)	預計銷售額 (每月)
體驗館 + 看表演	62,400	成人 \$ 120 學生單人 \$ 100 學校組織團體：九五折 \$ 95	5200 人	\$520,000HKD
每月總銷售額				\$6,240,000HKD
次年總銷售額				\$6,240,000HKD

第三年

體驗項目	人數	售價（一人）	預計销售量（每月）	預計銷售額（每月）
體驗館+看表演	66540	成人 \$ 120 學生單人 \$ 100 學校組織團體：九五折 \$ 95	5,545 人	\$554,500HKD
每月總銷售額				\$6,654,000HKD
次年總銷售額				\$6,654,000HKD



備註：

第一年銷貨：\$336,375（預計每月總銷售額）* 12 個月 = \$ 4,036,500HKD

第二年銷貨：\$520,000（預計每月總銷售額）* 12 個月 = \$ 6,240,000HKD

第三年銷貨：\$554,500（預計每月總銷售額）* 12 個月 = \$ 6,654,000HKD

薪金：時薪 \$ 40 * 8 小時 * 26 天 * 12 個月 * 員工 20 個 = \$ 1996800

三年租金：利美中心黃竹坑道 42 號 \$ 20 / 呎約 10,000 平方呎

\$ 20 * 10000 平方呎 * 12 月 = \$ 2400000

費用（水費，電費，牌費），當本企業有利潤時，會把部分利潤捐款給本地慈善組織

財務分析

財務狀況分析

毛利率

Year1: $3,739,980 / 4,036,500 * 100\% \approx 92.7\%$

Year2: $5,943,480 / 6,240,000 * 100\% \approx 95.2\%$

Year3: $6,357,480 / 6,654,000 * 100\% \approx 95.5\%$

毛利率:

➤ 本公司在首年的毛利率為 92.7%，而第二年是 95.2%，第三年為 95.5%，

由此可見，本公司的毛利率整體呈上升的趨勢，而毛利率愈來愈高，代表本公司盈利能力愈高。

純利率

Year1: $1,841,820 / 4,036,500 * 100\% \approx 45.6\%$

Year2: $297,480 / 6,240,000 * 100\% \approx 4.77\%$

Year3: $711,480 / 6,654,000 * 100\% \approx 10.7\%$

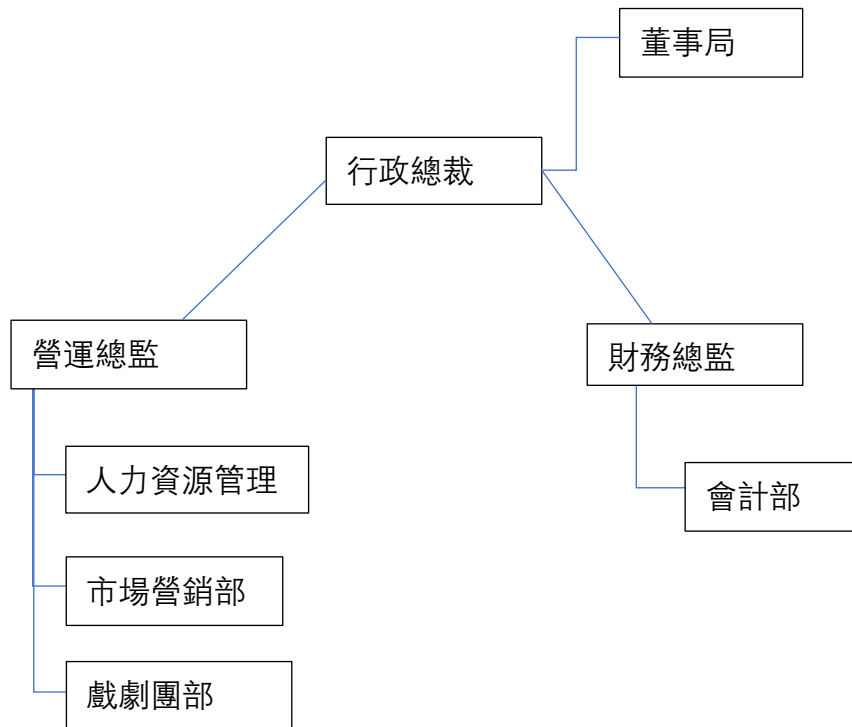
純利率:

➤ 本公司在首年的淨損率為 45.6%，而第二年的純利率是 4.77%，第三年的純利率為 10.7%，

本公司的毛利率由 - 45.6% 上升至 10.7% 的純利率，反映了本公司的銷貨價格可以有效控制成本，盈利能力令公司達到可持續發展。

人力資源

-公司組織架構圖



行政總裁——謝幸余
營運總監——林振峰
人力資源主任——王丹怡
市場營銷主任——吳紫芊
會計部主任——呂晴

員工招聘

招聘對象：本公司成立的目的是令聽障人群這一弱勢群體被大眾關注，讓公眾對聽障這一群體的認知更多，因此我們會招募聽障人士來給予我們指導。

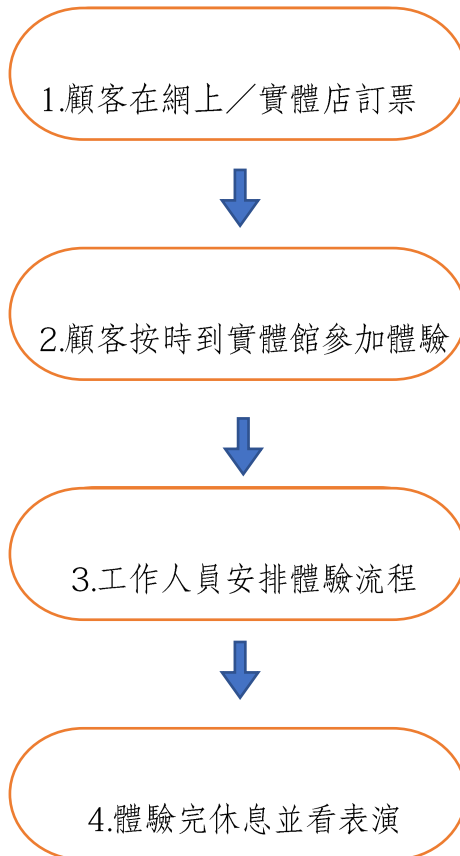
本公司也會招聘十位普通員工以維持日常運作，優先聘請失業人士與學生暑假工。

招聘表演團人員：本公司招聘十位聽障人士加入戲劇團部，會經過培訓後表演一部戲劇，目的是讓大眾對聽障群體留下深刻印象。

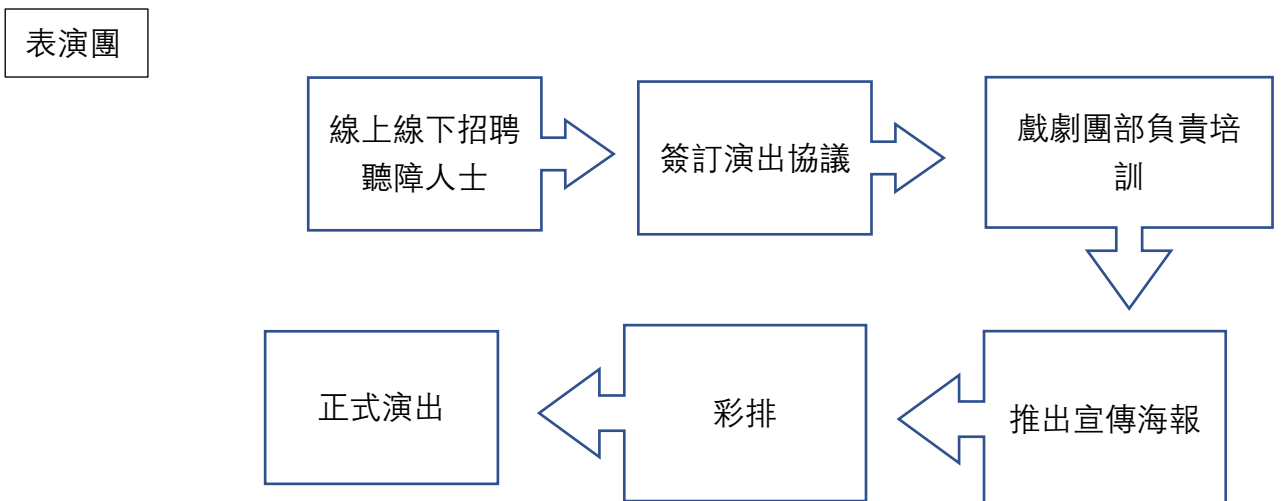
招聘方法：我們主要把招聘信息投放到本公司的網站，香港招聘網站及投放在港鐵的廣告中

營運管理

服務過程：



運作流程：



風險管理

公司內部生產管理:

- 1.員工不足
- 2.員工技術不足
- 3.顧客未能得到較好體驗

市場風險

- 1.顧客數量少
- 2.客戶滿意程度沒有預期高

公司內部風險及營運風險

- 1.公司資金不足
- 2.公司盈利不足
- 3.公司缺乏管理經驗

風險管理策略

<p><u>風險減少</u></p>	<p>1.員工不足</p> <p>聘時加上賠款條約，同時定期派發員工福利，減少員工流失。</p> <p>2.員工能力不足</p> <p>聘時面試進行能力測試，同時對員工定期進行培訓，保持良好的員工素養。</p> <p>3.顧客未能得到較好體驗</p> <p>工具加強顧客體驗，例如，利用耳塞減弱聽覺，令顧客更加切身體會。</p> <p>4.客戶滿意度</p> <p>司有多個渠道可以和顧客保持良好的溝通與意見反饋。同時，再活動進行中也會有員工陪同，保障顧客的體驗，確保顧客的滿意度。</p>
--------------------	---

<p><u>風險迴避</u></p>	<p>1.顧客數量少</p> <p>公司會定期推出活動，以及派發宣傳單張以加大宣傳力度，吸引更多顧客。</p> <p>2.開業初期</p> <p>司會盡量減少員工招聘以及租用較大場地，以減少成本的不足。</p> <p>3.公司盈利不足</p> <p>在體驗館有一定知名度時，本公司會對價格進行一定的調整，以確保盈利。</p>
--------------------	--

感想及反思

謝幸余 (32): 首先, 我很榮幸有機會與其他四名組員一起進行「社會企業創業之路」的專題研習, 也很感謝蕭振武老師能夠成為我組的顧問老師, 給予我們很多寶貴的指導以及當有疑問的時候, 很快地為我們解答。

這次研習讓我對「社會企業」有了更深一層的認識, 明白到要經營一間社會企業, 不僅要以社會上有困難人士的利益為使命, 還要達到收支平衡, 甚至往往會「自負盈虧», 是極其不容易的。我們的題目是以沉浸和互動式的體驗讓外界對聾啞人士有更多的了解和支持, 在查閱資料的過程中, 我對聾啞人士也有了更深刻的理解。在現今社會上語言和聽力有困難人士的教育和就業問題仍普遍存在, 許多聾啞人無法接受平等教育, 尋找合適的工作更為困難, 甚至會得到很多人的歧視和偏見。所以即使是模擬創辦社會企業, 我仍衷心希望聾啞人士得到大眾平等、友好的態度和樂於幫助的對待。此外, 我很高興在完成報告過程中, 除了分工合作, 當面臨問題, 比如在財務方面, 如何定價門票不會讓大家覺得貴, 同時要考慮不能虧損, 達至成本和盈利的平衡的時候, 我們互相交流意見, 齊心協力地解決了這個難題。

最後，這次專題研習使我受益良多，我得到了一個很好的鍛煉機會，認識到與同學們一起溝通，彼此之間鼓勵和幫助的力量是十分龐大的，很感謝老師的悉心指導和各位同學的合作和付出，才順利完成這份報告。

反思

經過這次專題研習，我認識到團體合作的重要，每個人的角色都不可或缺。我作為組長，仍然有不足之處。起初我們一起探討的時候，由於沒有查閱到更多相關資料，並且沒有切實動手去做，所以十分混亂，導致進度停滯不前。但後來換了另一個方法：先完成自己報告中的部分，再將細節問題一起探討，最後效率大大提高。總體而言，這次小組研習的經驗對我來說彌足珍貴，雖然有不滿意的地方，但我會引以為戒，爭取在下次小組合作中做得更好。

王丹怡 (31): 在這一次的專題研習中, 我們組組建了一個關於聾啞人的社會企業, 令我感受頗深。

首先, 通過這一次的專題研習, 令我學習到了一些額外的知識。比如社會企業, 要創建一間社會企業是非常難的, 在顧及為社會服務的宗旨下, 還有自負盈虧。所以在過程中, 組員們也討論了很久該用怎樣的方法去讓我們的企業持續下去。包括價錢的調整, 成本的運算, 都是我們猶豫了很久地方。同時, 在市場上, 我學習到了在創立公司的時候應該考慮的因素等。例如我們的企業是否在市場上已經存在? 又有怎樣的危機, 如何解決等。在以前, 我從來沒有想象過自己會接觸到這些, 更加沒有想象過自己有一天會寫。我認為這不只增加了我的了解, 對我以後的生活也非常有用。又比如我們社會企業的主題, 「聾啞人士」, 以前的我一直認為在互聯網與現代社會越來越發達的情況下, 社會普遍對聾啞人士的認知已經足夠, 也了解他們, 但通過問卷和調查, 我才發現, 現如今, 聾啞人士在社會上依舊是處於弱勢的, 依舊有很多歧視的聲音。所以我們仍需要對他們付出多一點的耐心與愛。

其次, 這次的專題研習令我感受到了合作的力量。這次大家分工完成此次的專題研習, 過程非常的順利愉快。有什麼問題大家都非常的積極提出, 然後在大家討論下在一起抉擇。一人負責一部

分，過程並沒有我一開始想的那麼混亂，大家都在很認真很努力的對待這一次的專題研習，在指定的時間內完成自己負責的部分。印象最深的就是在討論價錢時，大家都持有不同的觀點，所以討論了好幾天最終也沒有定下來。於是組長讓大家沉澱一下，好好思考一下，之後幾天在商討。於是在幾天之後，大家都就自己所參考的方面給出適合的理由解釋自己的觀點，最終在討論下才確定下來。大家一起查找資料、分析、總結，才令我們有了一個完整的專題研習報告。

最后，是感謝。首當其衝，感想蕭振武老師願意成為我們的顧問老師，為我們的社會企業確定主題，引導我們如何寫一份專題研習報告。在為我們開會時，提出中肯的意見，為我們分析我們的主題，在我們組員一頭霧水不知如何去撰寫一份報告時，提供了一些非常有用的資料，才令我們組可以有接下來的討論。還有我的組員，謝幸余，我們的組長，在我們組為了一些主題討論的非常混亂的時候，站出來組織大家，令我們組的專題研習有了方向和進度。呂晴，計算了專題研習裡面繁雜且數額大的財政部分，在討論主題時，很細心的將細節記錄下來，讓大家下次討論的時候可以回憶起一些重要的內容。同時，為我們組繪畫了我們公司的商標。吳紫芊，收集了很多資料供大家參考，令大家在寫專題研習時有更多的

思路與想法。在我們組斷進度時，也總是提出新的想法和大家一起討論。林振峰，很負責任的在為我們的專題研習排版，每一次在完成一部分時都會分享出來，讓大家提意見與改善。同時，在我們組停滯不前時，主動催促大家，提高了我們組的進度。感想在這一次專題研習中合作的老師與同學，感想我的組員在我不耐煩時也沒有抱怨過我，大家都在默默努力，為這份專題研習盡自己的一份力。

這一次的專題研習是一次非常難忘的經歷。雖然過程有過煩躁，但一想到組員們都在為這份專題研習努力，我就感受到了自己對這份報告的責任所在。所以當最後報告完成時除了油然而生成就感，還有更多的是感動。

吳紫芊(21): 這次的專題研習令我明白到如何與人合作，我負責問卷調查及分析、SWOT-強弱危機分析和外在環境因素分析的部份，在製作問卷的過程中，我與組員們一起討論應該如何設置問卷，但因為我們的問卷在製作完成後發現與我們的企業所舉辦的體驗活動關聯不大，有離題的問題出現，而且在價錢方面亦有改動。所以，經過我們的討論後，我們一致決定重新製作一份新的問卷。在過程中亦出現了不少的問題，但在我們的合作下，成功把這些問題解決。所以，這次的專題研習令我學會了如何與人合作。

這次的專題研習受疫情的影響，所以我們難以面對面討論，只能夠透過網路形式討論。而且，我認為自己在分配時間方面仍須改善，每次都是接近限期才趕著完成，甚至拖慢了進度。但在溝通方面，遇到難題我亦有主動向組員發問。這次的專題研習獲益良多，亦促進了與同學的友情，令我明白到團隊合作的重要性。

林振峰 (13): 這次的專題研習我悟出來了三個字有耐心，我在這次專題研習中負責專題研習的排版部分其工作量比我想象中還要多得多，原本我以為可能一兩天就可以完成，但是直到我實際操作我發現並不能完成。首先我要先弄明白 Microsoft Word 可不可以與人共享，雖然可以共享但是其質量沒有那麼好。我只能叫組員將她們完成好的資料發給我，我再一一處理。再者，排版也是一個很大的問題，我要選擇字體的大小，顏色與字體。這讓藝術天分不高得我陷入糾結。幸好我的組員能指出那種字體，顏色，和大小他們喜歡的，這加快了我的工作進度，能讓我早點完成這份專題研習。最後很感謝我的組員沒有嫌棄我的工作效益，而是很包容的叫我慢慢來。這次專題研習後，增進了我與組員之間的友誼，也讓我變得有耐性，使我受益良多。

呂晴（19）：感想：透過這次的專題研習，我感受到了一個企業要運轉起來，需要很多人的幫忙。

在這次的社企裡，我負責財務和人力管理這兩個部分。在財務方面，商品的定價，店舖的大小，預計客流量都需要全組人一起討論，稍有變動，計算出來的結果就大有不同，因此這方面需要良好的溝通，組員們達成共識，才能繼續下去。

而在人力管理方面也需要和其他方面，例如公司產品的組員協商，撰寫營運管理的服務過程，最後讓組長過目，確保每個環節都環環相扣，最後才能合成一份商業計劃書。

此外，我們組組長在第一時間就成立群組，並把組員都加進去，使得往後要分工、討論時都方便許多。這次專題研習我們一共跟顧問老師開過兩次會，第一次確定了社企方向，第二次老師為我們詳細講解了商業計劃書的內容和給我們提供了很好的建議，十分感謝顧問老師的栽培。

最後，社企的專題研習對我來說十分新鮮，大家都是第一次做，既要做好自己的部分，又需要與組員溝通這方面，沒有組長是很難如此協調的，在此我要感謝我們的組長——謝幸余。同時也謝謝組員們在討論時十分有效率，讓我很快就解決了財務方面的問題，最終大家一起完成了這一份商業計劃書。

反思：通過這一需要大量與組員們溝通的專題研習，我了解到我在溝通這一方面的不足。

在定價方面，一開始組員們都體驗參考市面上同類型體驗館的票價，但因資料不足，在收集完問卷後，組員們又開始討論定價問題，因為這關乎總營業額的數字。在一次組內匯報，有些組員提出了新想法，例如折扣等，所以我根據他們的想法在逐年售價、財務報表上作更改。

在匯報後的幾天，一份財務報表才能出爐。如果我提前跟他們溝通好，那我就可以在匯報當天把我負責的部分給組長看，就不用在幾天后才做好。

附錄

(問卷樣本及參考資料)

<https://docs.google.com/document/d/1nEt6e3P3WjwQyxbkjr5BWaOlxZedzb3eGPFbkMFnoSE/edit>

参考资料链接

租金：香港办公室出租

http://www.primeoffice.com.hk/cn/rent-office-1.html?lease_fr=200000&lease_fr_customSelect_radio=200000&lease_to=200000&lease_to_customSelect_radio=200000&sale_fr=&sale_fr_customSelect_radio=&sale_to=&sale_to_customSelect_radio=&size_fr=&size_fr_customSelect_radio=&size_to=&size_to_customSelect_radio=

黑暗中对话 <https://www.dialogue-experience.hk/zh>

<https://images.app.goo.gl/RLYGvcxZYX7nWD528>

外在環境因素分析

https://www.sehk.gov.hk/tc/gov_fund.html

門票成本分析 <https://www.dialogue-experience.hk/zh>)