

商業概論

第四章 商業的經營型態

第四節

無店鋪經營型態

4-4 無店鋪經營型態

一、無店鋪經營型態的介紹

(一) 無店鋪的定義(non-store)

無店鋪是指**未設立實體店鋪**銷售產品或提供服務的經營方式。

(二) 無店鋪經營的種類

1. 自動販賣機(vending machine)

2. 直效行銷(direct marketing)

3. 人員銷售(personal selling)

(1) 展示銷售 (2) 訪問銷售

4-4 無店鋪經營型態

分類	說明		舉例
有店鋪	具有實體的零售據點，消費者必須親自到店鋪購買商品或服務。		超級市場、專賣店、百貨公司
無店鋪	消費者無經由實體零售據點，即可完成商品或服務的交易。	自動販賣	自動販賣機
		直效行銷	直接信函、電視行銷、型錄銷售、網路購物、電話行銷、媒體行銷
		人員銷售	展示銷售、訪問販賣、多層次傳銷

4-4 無店鋪經營型態

(三) 無店鋪經營興起的原因

1. 消費型態的改變
2. 傳播與資訊科技的進步
3. 金融體系的整合與進步

(四) 臺灣無店鋪銷售發展現況

目前國內蓬勃發展的兩大無店鋪零售型態：

網路購物及多層次傳銷。

4-4無店鋪經營型態

二、多層次傳銷

(一)多層次傳銷的定義(multi-level marketing, MLM)

透過多層次的直銷人員，銷售產品及服務給消費者而獲取獎金的零售型態。

直銷人員的獎金有兩種：

1. 直接銷售獲得獎金

2. 建立銷售網賺取佣金或輔導獎金：每一個傳銷商不僅要**建立銷售網**，擴大商品銷售量，還可從中賺取佣金或輔導獎金，藉由層層的人際網絡不斷的延伸而建立**多層次的銷售網絡**。

4-4 無店鋪經營型態

(二) 多層次傳銷的特性

1. 低資金可自行創業
2. 無地區限制
3. 佣金支出高

4-4 無店鋪經營型態

(三) 多層次傳銷的發展趨勢

1. 開發東南亞及大陸市場
2. 其他業者轉進傳銷業
3. 利用異業結盟
4. 體驗式行銷

4-4無店鋪經營型態

(四)多層次傳銷與老鼠會之區分

項目	合法的多層次傳銷	非法的老鼠會
加入條件	不須繳高額入會費	須繳高額入會費，買高額品
直銷人員獎金	以零售獎金及下線的佣金為主	介紹他人入會而獲得報酬
公司策略	零售、推薦，並鼓勵建立直銷網	以吸收新人加入，擴展組織為主
公司經營理念	提供優良產品，長期經營	短期賺足錢財就消失
公司利潤來源	公司組織人員的整體銷售業績	來自新會員高額的入會費
向公平會報備	有	無
公司制度	制度完整清楚	制度不清楚
直銷人員的保障	訂定明確直銷人員的權利義務	未清楚規定直銷人員的權利義務，缺乏保障
產品價格	訂價合理，具市場競爭力	訂價偏高且價值性難於評估
產品保證	有商品保證書或責任保險	無保險或商品保證書
退貨處理	接受一定期間內之無因退貨	不可退貨或退貨條件嚴苛

4-4 無店鋪經營型態

三、網路購物

(一) 網路購物的定義

商家利用網際網路展示商品，以文字、圖形或影像將商品透過全球資訊網呈現在消費者的電腦，供其自由選擇購買，並可選擇各式的付款及配送方式。

4-4 無店鋪經營型態

(二) 網路購物的商品種類

1. 實體商品	書籍、衣物等。
2. 數位化商品	電子資料庫的資料檢索、電腦軟體的線上更新等。
3. 網上服務	提供服務性商品，如代訂車票、房屋仲介、網路下單買賣股票等。

4-4 無店鋪經營型態

(三) 網路購物的特性

1. 全年無休、24小時的服務
2. 網路購物可享受個人化的服務
3. 無地域疆界
4. 無庫存問題

(四) 網路購物的發展趨勢

1. 市場規模日益擴大
2. 以複合通路的方式經營