

寵物店創業模式之探討

摘要

本專題對於寵物店的經營模式及入行條件，做深入的研究和探討，能以此了解這個行業的未來發展與經營手法，對於未來想從事這個行業的人一些參考資料。

研究動機和目的

這個專題的主要動機，是我自己對於寵物這個領域有興趣，希望透過研究的過程，了解自己以後適不適合以寵物店來創業，並且去深入的探索，對這個行業多方的了解，也提供給跟我有一樣興趣，未來也想以寵物店創業為目標的人一些參考資料。

研究方法和流程

先從網路上和書籍中找尋寵物店和創業相關的資料，從中歸納出一套創業模式，再透過實地訪查店家，請店家給予有效的建議和改善方法，最後分析出自己的一套創業模式。

前言

本專題是在探討如何以寵物店創業及寵物市場，根據動物保護資訊網統計，在 102 年家貓和家犬數共有 2,320,595 隻，到 104 年共有 2,282,177 隻，雖有下降，但在 106 年共有 2,510,459 隻，又有上升的趨勢。寵物市場漸漸興起，近年來發現，寵物市場的成長不在寵物數量，而在於寵物擬人化和現代人對於寵物的愛護，寵物越來越多，小孩越來越少，很多人會用養寵物取代生小孩，所以寵物也漸漸擬人化，未來寵物的經濟發展會走向「精緻化」，飼主會希望能提供給毛小孩最好的生活，也都很願意花錢在寵物身上，因此越來越多人想從事寵物業，寵物業

入門低，但因為越來越多人從事，市場逐漸飽和，因此，此專題是在研究如何以寵物店創業且在眾多寵物業者裡脫穎而出。

文獻探討

開店前的事前準備

開店的流程區分為開店前的準備與開店後的經營管理來做陳述。

開店所需的 4 大要素

1. 專業能力(專業技術、經營管理)
2. 充沛的人脈(擔任顧問或宣傳)
3. 募集資金的能力
4. 抗壓能力

你必須先了解行業

依農委會調查顯示，台灣貓狗隻數逐漸成長，因為現在的社會不僅高齡化也少子化，很多人都開始以養寵物代替生小孩，加上動保議題日益受到關注，讓許多人開始萌生領養寵物的想法，在這樣寵物越養越多，且寵物漸漸擬人化的社會，增加了許多寵物相關行業的商機。

寵物店常見的型態有包括：寵物美容、活體買賣、食品用品、寵物住宿、複合式經營等，當然也因為現在人講求精緻化、創新，所以開始有一些新興的形態出現，像是寵物針灸、寵物學堂等，但其主要的獲利項目還是以食品用品、美容、住宿及活體為主。

寵物店主要分為三種：個人工作室、一般寵物店、複合式寵物店;複合式寵物店是以一般寵物店為基礎，在經營方式也就是一般寵物店的延伸。

以下以個人工作室和一般寵物店兩者的經營模式的寵物店比較：

	個人工作室	一般寵物店
租金	通常在巷弄租金便宜或個人住宅	通常離商圈遠一點，要有一定基礎的創業金
領導者特質	喜歡獨自工作者	擅長帶領團隊
銷售能力強弱	可只以寵物美容工作為主要賺錢項目，無須銷售商品	通常會配合賣商品，所以需要有銷售能力好的員工或領導者
資金管理	要會記帳，去分析收益，並不一定需要財務報表	通常用程式協助管帳，會有財務報表，能以此表看出公司運作的收益
地點選擇	不限在一樓	通常在人多、公園旁或熱鬧的地方
員工管理	不需要員工管理	需要一個完善的員工管理計畫
販賣商品	商品販賣數量通常不多，但會以有特色為主	販賣商品多，主要會以大品牌為主，較有保障，但很難用商品凸顯自己特色
顧客來源 宣傳行銷	主要透過口碑行銷和傳單	路過、傳單、透過介紹、交通方便(較容易被注意到)
基本設備 裝潢擺設	15~30 萬	100 萬到 300 萬

除了經營型態的不同，也可以考慮獨立創業跟加盟，以下是兩者的比較：

	創業	加盟
優點	獨自創業比加盟所需的金額少很多	根據數據統合，加盟創業的成功率有 6 成
缺點	根據數據統合，獨自創業的成功率不到 2 成	所加盟的品牌越好，須具備的金額就越高

用寵物店來創業的優點：

1. 進入門檻低

資金門檻：無門檻、無上限

法令的門檻：從事住宿和繁殖業需申請「特定寵物業許可證」、須符合當地政府「土地使用分區」規定

技術門檻：只需寵物美容丙級證照

2. 養狗的人越來越多

3. 較不會受到景氣的影響，且有穩定成長的趨勢

4. 只要能創造特色就容易吸引到顧客

5. 能夠把興趣和事業結合在一起

以寵物店來創業的缺點：

1. 因為門檻低，大家都想以此創業，競爭對手多

2. 如果沒有自己特色很容易被取代

制定營運計劃並且執行

光想不做的夢想只是空想，但在創業計畫實行前，要先擬出一個藍圖，以便在實行的時候有個實際的概念，先擬好計劃書可以提高成功的機會、降低成本和在實行時不會手忙腳亂或沒注意到的地方，有些銀行申請也會需要繳交一些創業計劃。

創業計劃書裡通常會包括：服務內容、本店特色、經過市場分析後的結論、該如何找市場、銷售方式、客源評估、人員管理、經營管理、成本分析、未來發展等。

籌措創業資金

沒有錢再多的想法、計畫也沒有辦法實施，所以除了分析自己現有資金能夠開多大規模的寵物店外，也能尋找現在社會上提供的資源，在去衡量開店的營收

以後，找一個自己比較適合的經營模式來創業。

先訂出一個預計花的錢，就像以上所說，個人工作室約 15~30 萬，一般寵物店約 100~300 萬，再從中列出開店前後需要用錢的地方，取一個大概值，以下列出了基本成本有：

種類	項目	備註
法務	保險	
資通訊	電話	
	管理系統	
	數位監視設備	
財務	零用金	
	找零金	
設備	貨架	
	門市基本設備	空調、收銀
	洗劑	
	美容室耗材	
裝潢	拆除工程	
	基本裝潢	
	消防工程	

種類	項目	備註
	瓦斯工程	天花板、牆壁、地板、門面
	招牌工程	
周轉金	公式：創業資金-(開辦費+首月固定支出費)=剩餘	至少大於3個月，6個月最佳

在分析完錢用在哪裡後，就可以找一些管道去籌措資金，以下提供一些能夠籌到資金的管道：

1. 自己的存款
2. 向房屋或土地銀行貸款
3. 向政府或銀行的創業貸款或補助計畫
4. 向親朋好友借
5. 銀行的個人信用貸款
6. 找人合夥

實地訪查寵物店並充實自己的能力和新知

在執行前，需多方搜取資料，以便解決日後執行時的麻煩，且能更順利去執行開店，最好是去參觀30間以上的寵物店，和透過網路或去尋找50位以上的飼主，詢問他們對於寵物店的想法和意見，除了寵物店以外，也可以去多方詢問創業者，以獲取更多的創業知識。

除了開店以外的資料收索，也可以去其他的寵物領域進行了解，最好是能有寵物美容的專業證照資格，也可參與寵物協會的講座、寵物展、看書籍或是尋找相關課程充實自己寵物方面的知識。

考慮頂下別人的店

要先了解對方為什麼要頂讓，是因為生意好還是因為生意不好，那為什麼生意不好，是因為領導者的經營方式還是因為地理位置，那如果是生意好，為什麼

又要頂讓，種種的問題，如果因為生意好那要提出證明，像是近幾個月的來客數，營業額等等，如果生意不好，要找出不好的原因，在想想自己是否一定能改善這個問題，了解過後，如果決定要頂下，也要和房東簽約並受到法院公證，才算完成。

頂別人的店通常風險比較大，因為很少有人是因為生意太好才頂店，通常都是生意不好做不下去，所以要好好評估。當然，頂店不一定是壞事，頂別人店也是有好處的，能有現成的客源，不用重頭來過，內部裝潢的費用也能節省一大筆，不過頂下店後，一定要改名或讓外觀有煥然一新的感覺，才比較有可能吸引到客人。

著手的第一步-開店地點

選擇開店地點要找在商圈附近的，最好是找大樓多、住戶多、附近有遛狗的公園、或查詢該地點有多少犬貓登記數；店面要找較寬的格局，能有較大的空間感。

優先選擇：

方便停車、迴轉(門口有騎樓)、店面容易尋找(附近又地標)、盡可能在路上不在巷弄、路段好背、馬路上車流量多、馬路寬、不要在單行道上、大型寵物店以獨棟優先、門口有紅綠燈或站牌

盡量避免：

店外有長期工程、位在高架橋或橋頭(尾)、避免西曬、旁邊店鋪的招牌太密集、門口有樹、遠離派出所或警察會指揮的路段、旁邊盡量不要有餐廳(蟲患)

地點依經營型態需求來定，如：個人工作室：小巷，大約 10 坪左右；一般寵物店：離商圈有段距離，大約 10~30 坪左右；複合式寵物店：位於熱鬧商圈或主要道路上，大約 30~50 坪

建立出自己的特色

因為寵物店入行門檻低，越來越多人想以這個來創業，大的寵物店著重在價格低，而小的寵物店就必須著重在自己的特色，且你的特色是必須對顧客有意義或有價值的，才能抓住消費者，不然沒有特色的寵物店很容易被取代，特色可以從小細節做起，也可大到整間店的風氣。

以下舉出幾個例子：

1. 訂製制服，或幫店狗設計衣服或小名牌等
2. 環境可以用節慶來改變風格
3. 服務項目多樣或專精。例如：住宿或買賣，只賣狗或貓，甚至還能細分為只收某平種的貓，依照貓的特性提出服務內容
4. 販賣的商品也可以以某個國家進口為主，或以某個商品的種類為主
5. 也可定期舉辦公益活動，或是店裡一個小區塊給中途之家

著手的第二步-裝潢店面

門面很重要，門面好不好能決定有沒有人要上門光顧，所以裝潢不可以馬虎，最好要有自己的特色，但不要太過於花俏，在有特色之餘也要秉持著一個原則，就是最好外觀要保持著視覺穿透性，像是用玻璃窗戶，能讓人看到你在做什麼、作業流程，飼主能透過窗戶看，也會比較放心交給店家；如果門窗有貼海報或傳單的話，一定要定時做更換，以免雜亂。

店內要配有定期裝修費，根據客源、節慶或社會走向，不定時的換風格也是很好的特色之一，且最好要能製造店裡很熱鬧的景象，這樣飼主不會覺得冷清，也會比較敢踏進這家店。

以下分為外觀和內裝：

外觀

店名：在設想時，最好能一目瞭然，一眼就知道這裡是寵物店，且名字不要太過於花俏。

招牌：可以在招牌上放一些貓狗的圖示

建築物：如果是大型的寵物店，資金充裕的情況下，選擇獨棟能夠顯著出來，或者店面要越寬越好，不要看起來很狹窄

門面：可以把門面裝潢成單一顏色，充分運用櫥窗，在櫥窗做一些擺設或裝是，可以貼一些貓狗的美容照或是美容師在工作時的照片，店外面也可以擺放像LED燈、裝設電視播影片這類會動的畫面，可以吸引到顧客的眼光，如果覺得門外太空虛，也可以種植一些花草或隨季節擺設裝飾品等。

內裝

內裝主要以整齊、乾淨、明亮為原則

主題牆：顧客進門後，看到最顯著的牆，上面能有品牌的名稱、商標較好

燈光：可以依照商品多寡和生意好壞進行調整，商品少和生意壞時，用黃光製造出熱鬧的感覺，反之，用白光。

牆壁顏色：避免白色，除了單調冷清外，清潔這方面也較困難，用粉黃、粉紅、粉藍或粉綠等顏色，不凸顯冷清，以溫馨、乾淨的感覺為主，也可善用壁紙或是使用木頭材質，看起來會很有質感。

美容室

美容室：美容室通常會分為2區，一區是濕的一區是乾的。

濕區：通常會備有狗籠、狗狗洗澡的檯子、蓮蓬頭、掃水機、烘箱和毛巾和洗劑等，濕區的環境最好排水管要夠大，以免容易阻塞，最好在排水口裝設濾網，可防止狗毛造成堵塞的現象，地板可採用防滑地板。

乾區：通常會有美容桌、吹風機、美容工具、醫療用品等，乾區通風要很好

且保持乾燥，最好空間不要太狹窄，但也不要大的讓人覺得太冷清，在窗戶或門上裝防護網，避免貓狗逃脫，且最好要有鏡子，用來確保貓狗造型的完整度。

當然也不要一陳不變，要適時地隨著節慶調整陳列、布置、音樂、裝飾等。

找相關的協力廠商配合

幾乎所有的寵物店都一定會賣商品，因為藉由寵物美容賺錢需要累積一定時間的客源才會穩定，在還不穩定時，透過販賣商品的營收增加收入是最簡單的方法，這個情況時，就必須找尋供應商，讓商品品質穩定、不缺貨。

供應商分兩種，一種會自己登門詢問，一種是店家自己去找，不管透過哪種方式取得貨源，都必須注意，當場支付現金、當商品滯銷時可更換的承諾等，也可詢問是否能提供商品海報以利銷售、試吃(用)品、用於促銷活動的小商品等。

著手的第三步-訂定開幕前的進度表

訂定進度表除了能幫你確認目前進度，也能讓你了解目前工程到甚麼階段，跟自己預定開幕的進度有沒有落後，進度表也包括：店內工程、裝潢、商業登記、文宣製作及發放、工具完善、商品到貨和擺放、招募完員工並進行培育等事項。

訂定各項管理原則和財務表

管理原則可以先建立一個 SOP(明確的寫出時間點，哪個人要去做什麼事，怎麼做)，以下分為人員管理、產品管理、經營管理、風險管理：

1. 人員管理：

在崗位上員工應具備什麼能力和證照、員工福利與薪水、該如何培訓、穿著、受傷醫療處理方式

2. 商品管理：

商品管分分為銷售、採購、商品陳列、滯銷品處理、倉庫管理，採購可細分為存貨管理、商品盤點，倉庫管理可細分為進貨管理、商品驗收，

最重要的是不缺貨、檢查商品標示，要清楚、檢查商品好壞(日期、外觀)、即期品的販賣等

3. 經營管理：

包括日後的營業額和銷售明細、業績狀況、商品銷售、營運模式如何優化、行銷策略

4. 風險管理：

寵物店最常見的意外不外乎是寵物美容的意外和消費糾紛，所以可事先訂定基本原則，以防止寵物在此出事，像是狀況不佳的貓狗不接、絕不打狗、裝潢設置安全門窗等，如遇到客訴的鷹隊反映原則，裝設監視器，除了寵物意外，買賣糾紛和食品客訴也要去思考應對方法，最好是事先進行商業火險、公共意外責任險、寵物客訴險的投保，以保障個人權利。

財務表：

財務管理可說是公司最重要的一部分，店家一定要記帳，最好要有財務報表，這個表中應包括：資產負債表、損益表、權益變動表和現金流量表，業者可從中一目了然店家的營運成效和狀況，此表可分為日、月、季、半年、年度報表。

開店後的管理

萬事起頭難，經歷完開店後，最一開始的經營才是關鍵，能決定這家寵物店是失敗還是成功，所以必須把握開店的前2年

訂定美容價錢、商品組合和促銷活動

創業最根本的，就是賺錢，要能夠增加營收、提高獲利、減少損耗，所以在定價格方面也要用點心思，可以依據市場狀況訂價格，或是依照店鋪需求和進貨狀況，如果店鋪要以價格低取代別的寵物店，那價格方面就不能太高，如果以品質為優先考量，那價格方面也要控制在顧客能接受的範圍內，以利公司的營利。

「台北市寵物商業同業公會」寵物洗澡、美容的建議價

體型	小型犬 <18 公斤	中型犬 >18 公斤	大型犬 <35 公斤	大型犬 例：大白熊
單洗	400 起	500 起	800 起	1000 起
洗+美容	800 起	1000 起	1500 起	2000 起
其他項目				
剪指甲	50 起	貴賓腳	150 起	
藥浴	100 起	拔耳毛/清耳多	50 起	
剃腳底毛	50 起	除蚤	300 起	

商品組合和促銷活動：

1. 增加營收：

是指要增加顧客的回流率，且賣迴轉率高的商品，像是：飼料或其他吃的零食等，也可以辦一些促銷活動，或是透過一些小樣品來宣傳商品、增加顧客服務等。

2. 提高獲利：

多提供一些需受過訓練或技術含量高的服務，做顧客做不到的事情，就能提高顧客來店率；以商品來看的話，就賣一些別的地方較不容易買到的，或賣高毛利的商品等。

3. 減少耗損：

寵物店耗損很嚴重，除了洗劑要節約不然容易沒注意就消耗過多，設備也要定期保養，不然容易損壞外，客訴和意外也常常發生，這方面的賠償也是耗損之一，這些還是比較好避免的，如是不小心違法或商品被偷竊、過期賣不出去、保存不當或蟲害等，是比較難避免的耗損。

保持專業形象

最一開始，必須和顧客建立專業形象和信任感，再多的一些客源後，客訴和負評也難免，但要讓好評多於負評，所以客訴的處理很重要，要積極處理、展現出你的誠意並且持續關注。當然也要累積多一點的好評，除了價格可以低以外，美容技術對於客人來說也是很關鍵，除了不能把狗弄受傷，也可以在累積了客源後，做一本美容作品集，可以展現自己的專業外，讓客人能從中挑選想要的造型，不會造成員工和客人理解上的問題。

還有，工欲善其事，必先利其器，工具是很重要的，要適時更換工具和設備，如有能力，市場上出新的洗劑或洗澡工具，也可增加顧客的新鮮感，增加上門率和幫你做推銷。

管理員工

員工是公司的門面，所以員工不管對於人還是狗都必須面帶微笑，以客為尊，對待客人的基本禮儀，必須要跟員工說清楚，以免影響到公司名譽。

除了禮儀和態度的管理外，最重要的就是工作內容，要給員工好的福利留住已培訓好的員工外，必須把適合的人分配到適合的崗位上，剛開始可以輪流交替試做，外場跟內場可以交換，但找到員工的定位以後會對於店鋪更有利，以美容師為例：如果有美容師證照，公司應該積極培訓她美容相關技能，而不是一直把她放在外場，除了讓他的技能能發揮到最到，對於美容師本人也才会有進步的感覺，所以要去了解員工的特質，看該員工是否有人際相關技能、管理相關技能、專業相關技能，把他們放到適合的位置，他們會產生貢獻感、價值感，對於工作也比較會有熱忱，當然也會比較容易留住人。

組織團隊

對客人要好，但對自己的員工更要好，一家成功的店，通常靠自己是很難成功的，一定會需要別人的幫助，這時員工就是幫助你最大的功臣，所以除了薪水方面的鼓勵外，老闆也要不斷與員工溝通和培養感情，建立起彼此之間信任，在

溝通的過程中，去創造未來感並且建立起目標，像是讓他入股，這樣也不用怕他離開，又能讓他不要只為公司努力，公司有賺他也能賺，成為公司的一份子，且要給員工好的培訓，不要怕培育好的人才會走，因為這要反而會因為不想傳授技能，而讓自己更累，一定要相信，一個好的團隊，才能有好的公司，也才能有好的收益。

保持環境的乾淨和無異味空間

在狗第一次來店內時，主人第一會對空間、環境和味道有感覺，如果環境髒亂，又有異味，就會直接讓客人反感，可能以後都不會在光臨，所以至少在外場，必須保持乾淨、無異味和地板乾，讓客能踏進來不會覺得髒，但寵物店通常很難一直維持乾淨，所以能派人定時打掃、放芳香物和盡量乾濕分離，勤於打掃和消毒，且如有店貓或狗也要保持乾淨，員工最好能不要抽菸，對於客人的話，貓狗最好不落地，如有大小便就趕快清理，店內要隨時保持通風。

管理顧客

店的客源穩定且有越來越多的趨勢以後，就輪到店家能塞選顧客了，剛開始遇到顧客要和顧客當朋友，能夠記住飼主和寵物名更好，這能幫助集客和開發新顧客，之後，就要適時提供優惠，用這些優惠請顧客招攬更多人來，或是提供一些簡單的免費服務，就是不斷的開發新的客人，等到有了這些客戶以後，就要想辦法留住好顧客，儘量降低顧客流動率，要管理好服務品質，對於客訴要有效處理，透過一些方式去淘汰壞顧客，但不能違法或傷害動物。

未來對寵物店最大的挑戰除了越來越多家寵物店開外，就是網路，所以要增加客人的方式是改善優化顧客體驗，這是網路無法取代的，且個人也很在乎顧客體驗，也能降低美容意外和修費糾紛。

總結

寵物市場看似龐大、有逐漸興起的趨勢，很適合創業，也因此很多人都以此來創業，但要能夠在這麼多的寵物店當中脫穎而出卻很難，此專題提供一些有效增加收入和客源的方式，提供一套創業流程，可供參考。

這個專題也提供給未來想要創業的人一些創業前的想法，透過此專題能分析出自己適不適合從事這個行業，對這個行業有初步的了解。

參考文獻

1. https://animal.coa.gov.tw/html/index_06_1_Y106.html 動物保護資訊網
2. <https://news.ltn.com.tw/news/lifeweekly/paper/1207392> 【寵物最大咖】毛孩經濟正夯(自由時報)
3. 台北市寵物商業同業公會
4. 寵物店創業 150 問 張御丞著
5. 管理寵物店必備能力 張御丞著
6. 賺錢寵物店 必備元素 張御丞著