



# 他山之石 Vol.21

營運管理篇

經營冒險樂園  
最重要的十個指標

本期精選文章：

經營冒險樂園  
最重要的十個指標

原文作者：Paul Cummings

文章來源：Adventure Park Insider

在商業世界中有一句俗語：“可以衡量的事就可以完成。”這代表了解哪些業務重點應該定期追蹤是很重要的。指標，或稱為關鍵績效指標（KPI），是了解冒險樂園業務非常重要的數據。這些數字將充分說明您的業務實力，並提供您一些需要注意的見解。



在商業世界中有一句俗語：“可以衡量的事就可以完成。”這代表了解哪些業務重點應該定期追蹤是很重要的。指標，或稱為關鍵績效指標（KPI），是了解冒險樂園業務非常重要的數據。這些數字將充分說明您的業務實力，並提供您一些需要注意的見解。

以下十項是最關鍵且可以馬上了解的指標。一旦掌握了追蹤這些指標的方法，就可以隨時深入了解並找到一些可以追蹤的新指標。立即開始追蹤這10個重要指標，如果昨天就能開始更好，最好是去年就開始…

## 指標三巨頭

### 1.銷售收入

這個指標幾乎是不用多做介紹的，我經常碰到一些企業主，他們沒辦法說出銷售收入是多少，不管是昨天、上週、上個月、甚至去年度的銷售收入都一問三不知！我最常聽到的一個說法是：“我不確定這些數字，但我知道我們做得蠻好的！”這種話聽聽就好。

銷售收入是指您從門票、相片販售、價格優惠、零售商品以及其他客戶從您那裡購買的商品獲得的總收入，不包括利息收入之類的東西。

這應該是您最容易追蹤的指標，並且您可以每天都追蹤。我也會固定每個月和每年查看這個數字。要認真說的話，如果您覺得數據收集很棘手，請先從這一個數據開始收集，然後在了解到這對您的業務有多重要後，再進行其餘工作。

### 2.支出

這個數據也幾乎不用多介紹，支出包括您的所有營運成本：薪資、勞工保險、責任保險、水電費、設備、用品、租金、配件，以及營運所需的任何費用。

### 3.淨利潤

現在您已經追蹤了銷售收入，是時候來看看支付所有費用後剩下多少錢了。如果您已經有一段時間沒有追蹤財務狀況了（或根本沒追蹤過），那麼這會讓您真正的大開眼界。

計算公式如下：

銷售收入 - 支出 = 淨利潤

用外行的話來說，這就是您賺的所有錢，再扣掉所有花掉的錢，剩下的就是您的淨利潤，該數字通常表示為百分比。用數學來表示的話是這樣：\$ 1,000,000的銷售額 - \$ 750,000的費用 = \$ 250,000，或25%的淨利潤。

要每月追蹤此指標，而不僅僅是每年追蹤一次。您的冒險樂園不管是在室外或室內，都會出現季節性波動。每月追蹤利潤（賺或虧了多少錢）將有助於確定營運方面季節性的趨勢。這也可以告訴您在生意欠佳時需要加強行銷，以及何時需要調整人員分配。

## 其他重要指標

### 4. 每位客戶的總成本

這個指標很重要，因為它會告訴您在開始虧損之前可以收取的最低票價。我們有個客戶經歷了一個春雨連連的春季，年初的預計收入低於預期相當多，他驚慌失措並提供了50%的門票折扣，以提高他們的來客數。結果蠻有效的！儘管起步緩慢，但他們吸引了更多的遊客，最終追上了前幾年的來客數。

但他們那一年是虧損的。

當我們被請來診斷發生了什麼事時，我們計算出他們每個遊客成本為57美元，而問題在哪裡？他們每張票只收費50美元，這意味著每接一個遊客就損失了7美元，造成了一個損失慘重的錯誤。

公式：

總支出 / 總客戶 = 每位客戶的總成本

如果您不知道每位顧客的費用是多少，此指標可能會為您省下一些錢和頭痛的問題。

## 5.每個顧客的員工人事成本

人事費用是一個很容易就失控的領域，當您使用成本較高的員工進行成本較低的活動時（例如使用引導員進行園區清潔），通常就會發生失控狀況。計算每個遊客的員工人事成本是很好的一個指標，適合每月追蹤，也是一種快速掌控員工人事成本的好方法。這是計算方法：

人員總成本（包括工資稅）/顧客總數=每個顧客的人員成本

## 6.每位顧客的附加收入

這個指標是我們追蹤銷售收入中有多少來自門票銷售以外的收入，附加收入包括相片販售、零售、價格優惠和設備租賃。如果您知道附加收入是您收入的主要部分（或者努力一點有機會成為主要部分的話），請進一步研究並分別追蹤每個類別，這將有助於確定您最有可能增加附加收入的地方。

附加收入總額/總顧客數=每個顧客的輔助銷售

## 7.客戶回流比例

客戶多久後會再次光顧您的樂園？我們希望將其計算為總遊客數的百分比。如果在10,000次造訪中有2500次是同一年再次造訪您的冒險樂園，那麼您的客戶回流比例為25%。要確保您有方法來追蹤哪些客戶是回頭客。

## 8.行銷工具的投資報酬率

理論上您應該要確切地知道每種行銷工具帶來的銷售量。簡單來說，在行銷工具上花費1美元，您就需要獲得超過1美元的收入。理想情況下，您將獲得至少三倍的回收。如果您不知道每種行銷工具帶來了多少收益，那麼您真的不知道什麼工具有用、什麼工具沒用。

## 9.獲得成本

如果您曾經看過《創業鯊魚幫》這個節目，那您肯定會喜歡這句：“您的顧客獲取成本是多少？”換句話說，帶來新顧客要花多少錢？通過計算該指標，您可以做出更好的行銷決策，並且對您在編下一季預算時會有幫助。

這個公式告訴我們每個人要花多少錢：  
行銷費用/顧客數量=顧客獲得成本

行銷費用包括您的網站、Facebook、數位和傳統廣告、以及印刷品（例如宣傳手冊）。

## 10. 歷史表現

指標可以為您提供快速的資訊，但是隨著您持續追蹤這些數字，它們的真實價值就會變得明顯。如果您有數據，那麼很值得回到第一天營運時回顧一下，看看您的業務如何隨著時間發展，您可能會對發現的結果感到驚訝！

最後的想法 – 不要獨自面對！

如果試算表會讓您想睡覺或頭皮發麻，請不用擔心，有很多資源可以協助您，無論您是尋求可信賴的夥伴、會計或是外部顧問的建議，都有很多人可以赴湯蹈火的。

如果您還是不確定怎麼走，就放手去做並慢慢進行，一次追蹤一個指標，然後慢慢增加。有數據總比沒有數據要好，您未來的自己會感謝您的。

## 下期預告：

營運管理篇 「訓練員工的六個撇步」

在冒險樂園的營運中，員工是非常重要的環，那又該怎麼訓練員工呢？我們準備了6個訓練員工的方法，敬請鎖定下期的他山之石