



在英國經營美妝網站的經驗—英國MaskQueen執行長、前合勤科技英國分公司總經理郭鴻均學長專訪 整理 謝采善

〈交大幫幫忙〉—主持人林宏文學長



MaskQueen是由前合勤科技英國分公司總經理郭鴻均所創立，目前在英國經營包括面膜等彩妝銷售的電商通路，所銷售的面膜等彩妝產品以台灣品牌為主，靠著快捷的運送及精緻的個人化服務，加上台灣彩妝品牌的口碑等優勢，目前已搶占到英國華人市場三成市占率。

英國MaskQueen執行長郭鴻均表示，他從畢業後一直在電子業服務，每個工作都受到交大學長很多的幫忙，包括在合勤科技服務時，被外派到歐洲的丹麥及英國等地服務，都是交大學長的提拔。不過，電子業的競爭壓力大，許多人的身體都搞壞了，因此他從電子業退休後，嘗試了不同的創業，最後便決定將過去電子業累積的經驗投入到電子商務的經營，才有了MaskQueen的成立。

留英學生需求成就英國面膜市場

主持人：可以先請學長幫我們介紹一下，為什麼選擇在英國做面膜電商生意？而且主要銷售給中國大陸的留英女學生？先談一談英國面膜市場的狀況。

郭鴻均：先來回答第一個問題，為什麼我會在英國賣面膜呢？我辭掉工作以後，在家帶小孩，每天閒着也不是辦法，就想找點事情來做。有一天我老婆回到家，跟我抱怨說，英國買不到可以用紙貼在臉上的面膜。我聽到就覺得很surprised，這種東西在台灣滿地都是，怎麼在英國卻沒有呢？後來我花了點時間survey一下，英國真的沒有這類東西。即使是有，也是少數由中國大陸的留英學生開辦的網站，只賣少量的台灣面膜。

第二個問題，關於英國市場，華人媒體報導，每一年都有很多從中國來的留學生，扣除每年進出回去的，停留在英國大概有十萬個留學生，其中七萬是女生。據說中國的父母很喜歡把女孩子送到英國來，把男孩子送到美國去，英國可能沒那麼危險，不像美國到處都是槍枝。所以市場上會有這批固定的客戶，他們的使用習慣很多都是從中國帶過去，就是紙質面膜，可惜他們在英國買不到。怎麼滿足這種需求呢？我就發現市場上出現了這個gap，這個市場存在，但提供的不多，即使目前有人經營這類網站，台灣的產品不單不多，而且很貴。我就想說，這是一個市場機會，就決定來做做看。從有這個想法，到最後上線，大概花了一年的時間左右。

台灣就是品牌和質量保證

主持人：這個市場需求就在那裡，怎麼過去一些供應商沒辦法滿足這樣的需要？過去的供應商是怎樣的經營模式？是電商嗎？也是大陸的留學生去做的嗎？

郭鴻均：三年前的時候，既有的電商全部一律都是中國大陸人在英國留學之後，留下來開的店。他們網站所使用的文字也全部使用簡體字，網站的設計也是密密麻麻的。很容易就會知道，這就是大陸人開的網站。

主持人：就是看起來質感沒那麼好。老實說，大陸人很喜歡台灣的東西，就是因為台灣的質感做的比較好。甚至連台灣的繁體字，相對於大陸的簡體字，一眼就感覺質感好很多。這個在整個產品的定位上，就有差別了。

郭鴻均：質感是政府官方在講的。我們做生意選擇用繁體或簡體，最大的原因是要讓消費者認同，這是真正從台灣來的。我觀察到這一群消費者有一個特點，他們很怕假貨。你怎麼讓人相信說，這都是台灣來的？繁體字是一個很重要的因素。另外，網站設計的美觀，簡單、好看，也會使人覺得這是一個正經的網站，不會類似淘寶那個型態的網站。還有一個消費者的習慣問題，這也是蠻重要的。不光是台灣人、大陸人，很多亞洲人都認為到了英國之後，英國當地的美妝產品其實不適合亞洲人皮膚，只有亞洲的產品才適合用。第二，他們認同台灣這兩個字，所以台灣的東西他們會相信，也敢使用。

貼心服務比商品更重要

主持人：MaskQueen一個很重要的出發點，台灣的產品品質比較好，台灣來的經營者比較不會賣假貨、不會騙人，這個其實是MaskQueen成功的一個很重要的關鍵。不過剛剛像你講到的服務，你說大陸的留學生也需要更好的服務，因為過去的網站沒辦法做到很好的服務。可以稍微講一下你提供的服務嗎？

郭鴻均：服務的話，我一直認為我們不是在賣產品，我是賣服務。服務上，我選用隔日快遞，今天買，隔天就到了，這是其他競爭者做不到的。另外一項是我太太教我的，賣東西要送點小禮物，我發現客人都好喜歡我送的小禮物。送小禮物之外，我還寫了一封用繁體字寫的感謝信。他們都好高興，都以為是為了他們而寫的信，客製化程度很高。第三個，我還會送台灣的美妝雜誌。他們覺得都好稀奇，一直翻一直翻地看。這幾個特性會使得我和我的競爭者產生不一樣的差異化。

主持人：MaskQueen以服務取勝，現在的網購市場競爭非常激烈。MaskQueen提供隔天送達的服務，另外也給每個消費者很貼心的小禮物，或是感謝函，而且都是量身訂造的服務。隔天送達是比其他的競爭者都來得要快？

郭鴻均：是沒錯，但也來得要貴。但我寧可把資源、把錢用在這一塊，它會產生什麼效果呢？有很多留學生在英國買東西，都預期要二天、三天才到；我們隔天就送到，他們便會覺得WOW effect，很驚喜，就會跟其他姊妹淘講，這也是行銷的一環而已。

主持人：但你說比較貴，現在大陸人錢好像也很多，他們會願意多花一些錢去買好一點的產品？

郭鴻均：這類客人一直都有，只是從我的客人身上看得更明顯。我的回頭客也蠻多的，一般我的客單價大概六十磅（台幣三千塊左右），而且發現回頭客的客單價可以到五千塊以上，這個族群是存在的。

主持人：郭學長送的精美禮品也費上不少心思，還曾經回來台灣，找些媒體不要的雜誌，運回英國。大陸的女留學生好像非常喜歡台灣的美妝雜誌，送給他們，他們都會覺得物超所值。

郭鴻均：這個是我蠻自豪的一塊。我是怎麼發現的呢？我不是說我辭職後在家帶小孩嗎？帶小孩有個特性，媽媽們都會聚在一起，就會看到一堆媽媽們加上我一個爸爸聚在一起，小孩也在一起玩。有時候我到他們家，有時候他們到我家。當他們來我家的時候，我就拿從台灣買回來的雜誌給他們看。雜誌已經過期了，但媽媽們拿到雜誌就一直翻，坐在沙發不願走了，小孩在做什麼也不管了，我就記住了，即使是過期的美妝雜誌，吸引力仍然很大。我在做面膜時就聯想到這一塊，東西可以做differentiation差異化，跟競爭者不一樣。加上我是台灣來的，就找台灣的過期的美妝雜誌，找到之後，用船運，價格就可以壓低很多。這是雜誌的部份。

至於小禮物，買一個東西我就多送你一些面膜或是棉花棒、化妝棉等等，客人都好喜歡。我發現客人在收到包裹時，好像不在意自己買了什麼，反而比較在意我送了什麼東西，然後就很高興，也會跟他們的姊妹淘講，這是第二個部份。第三個我會隨着包裹寫一封感謝函，「親愛的某某人」，用客人的英文名字，「謝謝你來我們網站光顧」，寫上我們送你什麼東西等等，講一大堆話，都是用中文繁體字印出來的一張紙。客戶的反應很好，他們認為這是為他們而寫的一封信，他們就會很認同。

善用外包人力使效率最大化

主持人：這些服務聽起來又要量身訂作，有一些複雜，但又要隔天送達，到底你用了多少人力去做這些事情？我看你的員工非常精簡，用了很多都是外包的人力？

郭鴻均：雖然說這個東西是為了要賺一些零用錢所做的生意，總是要賺一點吧。這個年頭你要賺錢怎麼辦呢？只好就儘量外包。我特別找了一家公司去管理在英國的倉儲，我有訂單進來，電腦上一按，倉儲那邊收到後，從檢貨、打包、寄送，就會有人來處理。台灣這個部份，在programming、網站的編寫和維修，有台灣的工程師另外幫忙處理。

我自己就掌握比較key的兩個部份：一個是採購，我要找到對的產品，說服原廠用好的價錢賣給我；一個是Marketing，我要在英國讓大家知道有這個網站。要花最少的錢，達到這個目的。

主持人：採購是你自己回台灣跟知名的面膜品牌聯繫，看要批多少回英國賣。在英國行銷要用什麼方式？

郭鴻均：行銷首先要去了解這些留英學生平常會去看什麼媒體，媒體除了網站以外，還有微博、微信。微博也漸漸落伍了，現在最流行的是微信，但微信的廣告價格是微博的兩到三倍，花費甚高。幸好經過兩三年累積的database，我們知道客人大致分佈在哪些大學和宿舍區，在資料庫一搜尋郵遞編號，就知道哪裡的客戶最多。既然這些地區都是人來人往，我就選在每年十月開學時，派工讀生去這些地區，到每個房間發一張DM。

主持人：真的是更精準的行銷，還不用花大錢去廣告，直接把DM送到會買的那些人的宿舍。你也運用了很多台灣的人，像是工程師，還有寫感謝函的也是外包給台灣人？

郭鴻均：剛開始一封一封自己寫感謝函。後來累了，就回來台灣找一些媽媽，每天花不了幾小時來幫忙寫。

主持人：記得郭學長是澎湖人，學長也很充份地運用澎湖的人力，就是這些媽媽們。

郭鴻均：反正我也常常回家看父母，就可以順道跟這些媽媽們見面。

主持人：現在很多企業管理，第一個運送，你是英國、台灣和很多在英國當地的delivery的部份，都是外包。而且，公司的人員非常精簡，用這樣的模式去運作，就可以運作的非常成功。

郭鴻均：因為我們公司小，而且我們又選擇走reach market。我們不像大的網站，有經濟規模，一定要各個地方都要省。我認為外包是目前，以我們這規模來說，最好的一個做法。

從電子業到自立門戶創業

主持人：在2010年之前，郭學長還在電子業服務，服務最長時間的是合勤科技。

郭鴻均：我第一份工作是退伍後在新竹科學園區的智邦科技，面試我的是交大電信系李鴻裕學長。上班一年之後，我就去考經濟部外貿人才培訓中心，唸兩年畢業後就到合勤科技上班。合勤科技的總經理跟董事長，朱順一博士，他也是交大電工系的63級學長。過了幾年就把我送到丹麥，當時外派我到丹麥分公司的合勤科技總經理方新舟博士也是交大學長。到丹麥之後，又把我從丹麥送到英國的主管，就是林秀立學長，是交大的EMBA。這一路走來過，都好像是吃交大奶水長大的。

主持人：你是1999年外派到丹麥，在歐洲歷練很多市場、很多國家，最後在英國定居下來。

郭鴻均：在丹麥大概待了五、六年，但是取得丹麥國籍蠻難的。到了英國，好像工作五年就可以申請永久居留，再過一年就可以拿到國籍。拿到國籍之後，工作會比較方便，不管你是換工作還是創業。

主持人：你在2010年離開合勤，2012年創立MaskQueen。你從電子業轉到美妝業，兩個很不一樣的市場，整個產業特色、生活型態差異都很大。你覺得最大的差別是什麼？

郭鴻均：以前在公司上班，我們接觸到的是代理商或是零售商，就是B to B的型態。現在直接是做B to C，客戶就是一般的消費者，是兩種完全不同型態的生意。生活品質也是差異很大，以前上班，晚上七八點、八九點還在想公司的事情，寫email或做些什麼的。但是現在自己做生意的話，一切就操之在我，可以控制自己的時間，想什麼時間回台灣就什麼時間回來。跟小孩子相處的時間也比較多，像我小孩從小學一年級開始，就一直帶他到現在國一，跟我的關係很親密。相較於我的同事、同學，可以有那麼多時間跟自己的小孩相處，很幸運。這大概就是出來自己創業的好處吧。

節目分享：http://www.uni967.com/newweb/index.php?menu=2&page=2_1&ID=11239

