

南臺科技大學

餐旅管理系

畢業專題報告

探討惡質顧客對於服務人員情緒勞務與
服務破壞意圖之影響

指導教授：鄭淑勻 老師

100 級學生：呂蕙苓 4A0M0039

藍慧雲 4A0M0053

鍾樺甄 4A0M0083

兵怡君 4A0M0100

楊俊緯 4A090024

中華民國一百零四年一月十六日

南 臺 科 技 大 學
餐 旅 管 理 系

畢 業 專 題 評 審 委 員 審 定 書

楊俊緯 4A090024、呂蕙苓 4A0M0039、藍慧雲 4A0M0053、
鍾樺甄 4A0M0083、兵怡君 4A0M0100 等，所提之專題製作，

題目：探討惡質顧客對於服務人員情緒勞務與服務破壞意圖之影響

經本系 專題製作 評審委員會審議，認為符合標準。

專題製作評審委員會

委 員：鄭淑勻 (指導教授)

委 員：Donna (口試主考官)

委 員：李怡軒

委 員：_____

召 集 人：Donna

中 華 民 國 103 年 12 月 26 日

致謝

從一開始卡在題目的訂定，找了很多方向、很多報導，但發現所提出的貢獻有限後，再經過與鄭淑勻老師相互討論、給予建議後，才能將專題題目訂下來。首先在此謝謝我們美麗認真的鄭老師，讓我們能和平順利的完成專題，雖然中間遇到不少瓶頸，但老師都很有耐心地指導，都讓我們茅塞頓開，再來對於我們的受訪者給予深深的謝意，在服務業第一線工作非常的辛苦並且忙碌，謝謝你們願意撥時間完成每一次的訪談，你們的提供對研究非常有貢獻，最後感謝組員彼此，承認一開始並沒有抓準核心，對專題並不積極，但每一位的相互合作、提供彼此的想法最後達成共識，真的讓我們感到欣慰，有大家的努力，才能走到最後，在此再次感謝每一位曾幫助過我們專題的人，永懷感恩。

摘要

近年來台灣服務導向從工商業轉型為服務業，而投入服務業的人數大幅增加，每家企業如何提供良好的服務為成為主要的規劃目標，然而服務品質是不易維持的，且有許多變動原因得以影響企業及員工，包括顧客要求、員工情緒、公司規定等太多不可預測之因素，如果情況嚴重更有可能造成員工違反規定做出服務破壞行為。

因此，本研究以目前最容易在業界遇到的「惡質顧客」來做探討主題，以往學者大多針對「惡質顧客」與「服務破壞」兩者做深入探討。本研究則以第一線中高階主管角度去探討問題並加入服務人員的情緒勞務為影響服務破壞的因素。以深度訪談法去訪問第一線中高階主管面對惡質顧客所帶來的情緒以及服務破壞產生的因素，進而將這些變項做出關聯性。本研究結果顯示年資較深的高階層主管盡量壓抑自我情緒去處理惡質顧客的事件，但面臨到行為越惡劣的惡質顧客則越容易產生服務破壞的意圖，這與以往所做的研究是相同的。本研究提出相關實務建議給予服務業參考。

關鍵字：惡質顧客、服務破壞、情緒勞務、服務產業、服務品質