

南臺科技大學

餐旅管理系

畢業專題報告

客務部顧客抱怨處理之初探—以台南某
觀光飯店為例

指導教授：梁仲正 助理教授

學生：林楸堂 4A0M0041

張家榕 4A0M0060

藍淑琳 4A0M0065

柯佳吟 4A0M0130

中華民國一〇四年一月十六日

南 臺 科 技 大 學
餐 旅 管 理 系

畢 業 專 題 評 審 委 員 審 定 書

林琳堂、張家榕、藍淑琳、柯佳吟 等，所提之專題製作，

題目：台南市觀光飯店客務部顧客抱怨處理之初探

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：梁 昭 (指導教授)

委 員：藍淑琳 (口試主考官)

委 員：鄭淑芬

委 員：_____

召 集 人：梁 昭

摘要

隨著全球經濟的變化與發展，經濟起飛的世代人們對休閒的觀念日益抬頭，尤其在 1998 年時台灣對公務人員實施了周休二日制度，更帶起了國人旅遊風潮，加上媒體不斷推廣假日的旅行建議，使台灣觀光旅遊人口的增加持續上升，除了國民旅遊外，政府對外在國際上的觀光行銷及推廣，更讓台灣旅遊人次每年都推向新高峰，在競爭的觀光市場中，台灣旅館業也同樣快速拓展設立據點，除了台灣本土旅館業外，更有許多外國投資商也紛紛要在台灣旅館業中分一杯羹，在這樣環境情況下，如何增加自身與其他同業的獨特性，是每間旅館希望能在這市場中能夠脫穎而出的目標。

本研究從許多參考文獻和書籍中發現許多學者對於顧客抱怨及服務品質的研究相當多元，並且看到每個文獻都有值得參考的論點，因此針對顧客抱怨、服務失誤及補救、服務品質、事前危機預防管理、顧客滿意度、顧客忠誠度之影響，做為研究的主要探討事項。從多數文獻中發現大都以問卷的形式或顧客的角度上做分析，因此本研究以訪談中的方式和其他面做切入分析，主要是以訪問各部門主管做為訪問對象，去瞭解主管的多年實務經驗中對於旅館業顧客反應的處理與建議，來做為本研究的參考依據。

經過訪談後發現，與眾多文獻中學者所提出之分析有許多相關性，因此本研究以和主管訪談後結果所得到之資料做構面上的整理，從研究分析中發現，服務品質的提升上除了團隊默契外，員工的訓練和臨場反應都相當重要，才能減少失誤發生，當然，服務是無法完全滿足所有的客人，一定會有顧客抱怨的情況產生，在處理上應能以顧客的角度為切入點，有同理心才能更從顧客為何會感到不滿意的出發點去設想，而在服務補救方面發現，顧客對於飯店所表現出的補救態度上大都感到滿意，且大多主管皆認為 80% 顧客都會有再度上門之意願。

關鍵詞：客務部、顧客抱怨處理、服務品質