



指導教授：王超弘

學生：企三 C 03153308 賴韻如

東吳大學商學院企業管理學系

全面品質管理

SERVQUA-服務品質調查分析

黑鳥先生 MR. BLACK BIRD



目錄

壹、緒論	2
一、研究背景、動機、方法.....	2
二、研究流程.....	3
三、研究個案簡介.....	3
貳、調查內容與結果分析	4
一、問卷內容及調查方式.....	4-5
二、SERVQUAL 調查結果及分析.....	6-7
三、調查結果分析.....	8-12
參、建議與改善方法	13
肆、結論	14
伍、心得	15

壹、緒論

一、研究背景、動機、方法

研究背景

「下午茶文化從英國本土帶入歐洲和它的殖民地，慢慢成爲一種世界性的文化標誌之一。」(維基百科，2009)

隨著時代的流轉與科技的變遷，生活中的壓力也不斷地增加，甚至在無形中也可以感受到忙碌生活所帶來的壓迫感，於是人們不停地加快腳步，在壓力的環境下努力追趕……然而，在這種高壓的環境下，人們越來越注重生活品質的享受，不論是在休閒娛樂或飲食上。因此，下午茶或者早午餐等等的產業快速發展，甚至已經在大街小巷中都依稀可見。據報導及研究指出消費者認為享用甜點可以得到幸福感！因此，下午茶不但是生活壓力的中和劑，更是現代文化與生活品質變遷的重要標地之一。

研究動機

在競爭力逐漸趨升的情況下，企業越來越注重全面品質的管理，這不僅僅代表著生產及品質的專業化管控、服務的精緻化，甚至是消費者的滿意度與再次購買的意願。對企業來說，消費者的態度也就直接反映了競爭力的走向，所以不論是企業或是各項產業也開始追求全面品質的控管與服務。

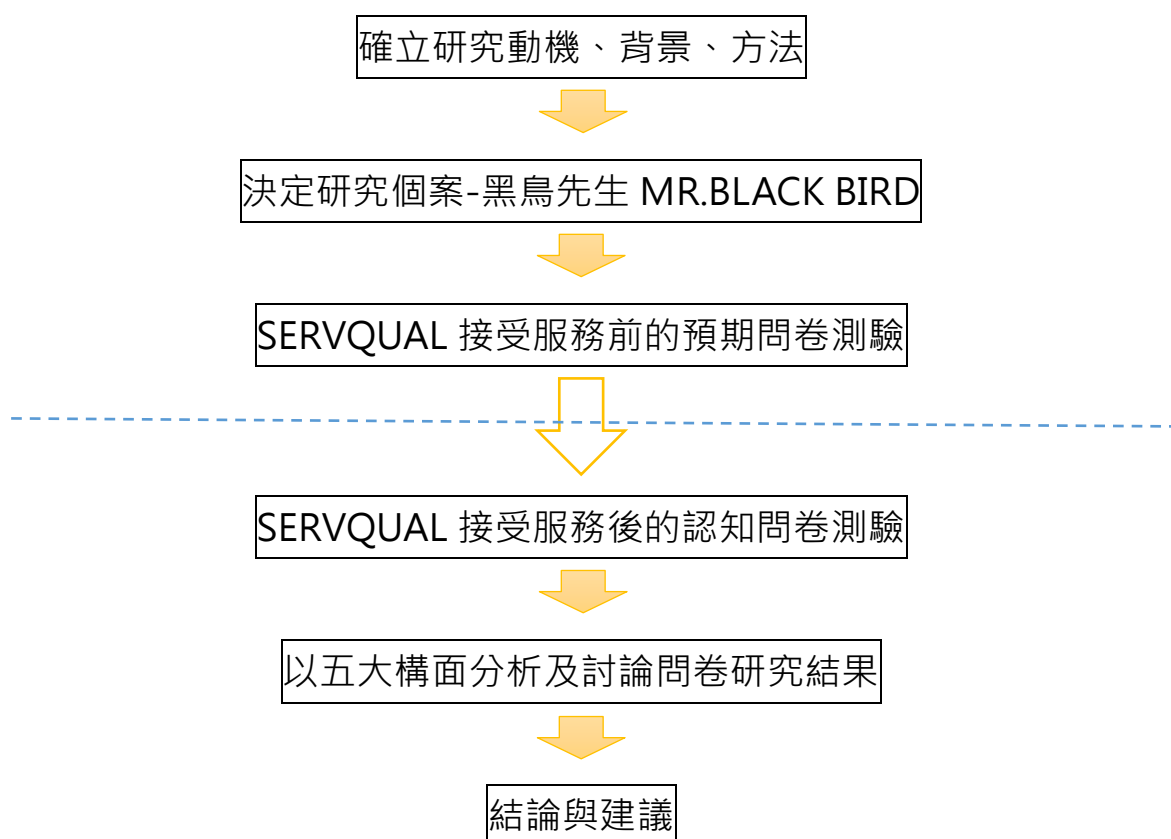
加上本學期修習全面品質管理課程，希望能將課程中所學的專業知識與實務上的應用做結合，得到更多的知識與回饋。

研究方法

透過 SERVQUAL 卓越的服務品質調查表來了解消費者在接受服務前的期望與接受服務後的認知間的差異，進而瞭解到顧客在這次的服務中的滿意度與再訪率的可能性評估。

SERVQUAL 調查表將服務品質中的 22 個細項調查彙整成 5 構面，分別是「實體、可靠、反應、保證、同理心」，再從各個構面中進一步分析服務品質的水準與實質上迫切需要加強的服務缺口。

二、研究流程



三、研究個案簡介

營業時間	11:30-22:00	電話	(02)2775-2787
地址	黑鳥先生 mr. black bird, 台北市忠孝東路四段 181 巷 35 弄 8 號		
更多資訊	http://www.facebook.com/mr.blackbird.cafe		
	https://www.facebook.com/mrblackbird2/?ref=py_c		

貳、調查內容與結果分析

一、問卷內容及調查方式

問卷設計

問卷的內容以 SERVQUAL 卓越的服務品質調查表為依據設計而成，共有 22 題，分別調查五大構面。其中 1-4 題為實體構面，5-9 題為可靠構面，10-13 為反應構面，14-17 題為保證構面，18-22 為同理心構面。

	極度同意	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意	極度不同意
1. 您認為黑鳥先生有外觀先進的設備嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 您認為黑鳥先生的實體設備看起來具吸引力？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 您認為黑鳥先生的員工儀容整齊體面嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 您認為黑鳥先生的簡章資料美觀實用？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 您認為黑鳥先生能履行在約定時間內提供服務嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 您認為黑鳥先生有解決問題的誠意與熱忱嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 您認為黑鳥先生能在第一時間完成服務？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 您認為黑鳥先生能在允諾的時間內完成服務嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 您認為黑鳥先生能提供零缺點的記錄？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您認為黑鳥先生的員工能明確告知完成服務的時間？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 您認為黑鳥先生的員工提供服務敏捷迅速？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 您認為黑鳥先生的員工樂意幫助顧客嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 您認為黑鳥先生的員工不會太忙而忽視顧客要求嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 您認為黑鳥先生的員工表現總是令人有信心的嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 您認為與黑鳥先生交易時會感到安心嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. 您認為黑鳥先生的員工對顧客永遠保持禮貌嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. 您認為黑鳥先生的員工有足夠的知識回答顧客的問題	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 您認為黑鳥先生會關注每一位顧客嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. 您認為黑鳥先生的員工能給顧客個人的關心嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. 您認為黑鳥先生將顧客最在意的事放在心上嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. 您認為黑鳥先生能瞭解顧客的個別需求嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. 您認為黑鳥先生的營業時間便利於顧客嗎？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

調查方式

在進入黑鳥先生接受服務之前，確認受測人員在先前都不曾去過黑鳥先生，再請受測人根據對於此店家的期望品質進行問卷的前測。經過前測後，請受測人一同前往黑鳥先生接受服務。

在接受服務之後，根據受測人對整體的服務品質及滿意度認知進行問卷的後測。

兩次測驗均使用同份問卷，在受測人填寫完後，將此 10 份問卷個別回收，此前後測分別為「接受服務的前後」及「期望與認知的差異」，再從問卷所得出的結果進行後一步的分析與建議。

測驗對象

高中的同學們，共 5 人。



二、SERVQUAL 調查結果及分析

調查結果

(程度為 1 到 7, 分別是極度不同意/非常不同意/不同意/沒意見/同意/非常同意/極度同意)

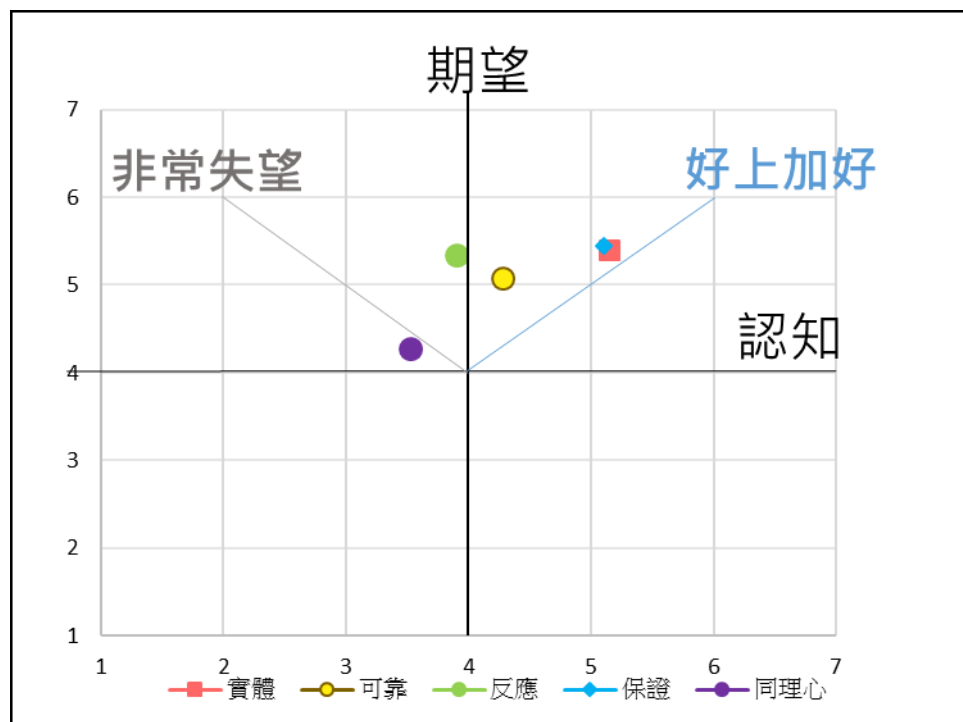
	認知	期望	差異
1. 黑鳥咖啡有外觀先進的設備	4	4.8	-0.8
2. 黑鳥咖啡的實體設備看起來具吸引力	5	5.4	-0.4
3. 黑鳥咖啡的員工儀容整齊體面	5.2	<u>6</u>	-0.8
4. 黑鳥咖啡的簡章資料美觀實用	<u>6.4</u>	5.4	1
5. 黑鳥咖啡能履行在約定時間內提供服務	4.4	5.6	-1.2
6. 黑鳥咖啡有解決問題的誠意與熱忱	4.6	5	-0.4
7. 黑鳥咖啡能在第一時間完成服務	4.6	5.2	-0.6
8. 黑鳥咖啡能在允諾的時間內完成服務	3.2	5.4	<u>-2.2</u>
9. 黑鳥咖啡能提供零缺點的記錄	4.6	4.2	0.4
10. 員工能明確告知完成服務的時間	<u>2.6</u>	4.8	<u>-2.2</u>
11. 員工能提供服務敏捷迅速	4.4	5.4	-1
12. 員工樂意幫助顧客	4.6	5.4	-0.8
13. 員工不會太忙而忽視顧客要求	4	5.8	-1.8
14. 員工表現總是令人有信心	5	5.8	-0.8
15. 與黑鳥咖啡交易時會感到安心	5.4	5.4	<u>0</u>
16. 員工對顧客永遠保持禮貌	5.4	5.6	-0.2
17. 員工有足夠的知識回答顧客的問題	4.6	5	-0.4
18. 黑鳥咖啡會關注每一位顧客	3.6	4.4	-0.8
19. 黑鳥咖啡的員工能給顧客個人的關心	5.8	5	0.8
20. 黑鳥咖啡將顧客最在意的事放在心上	<u>2.6</u>	4.4	-1.8
21. 黑鳥咖啡能瞭解顧客的個別需求	<u>2.6</u>	4	-1.4
22. 黑鳥咖啡的營業時間便利於顧客	3	3.6	-0.6

SERVQUAL 分析

五大構面的認知與期望分析及其差異值

	認知	期望	差異
實體	5.15	5.4	-0.25
可靠	4.28	5.08	-0.8
反應	3.9	5.35	-1.45
保證	5.1	5.45	-0.35
同理心	3.52	4.28	-0.76

五大構面的認知與期望象限結果判讀



三、調查結果分析

由 SERVQUAL 五大構面的結果判讀與分析後，可以看出大致上落在一、二象限的位置且其中的認知與期望差異全為負值，代表朋友們對於黑鳥先生的期望品質需求都是高於實際的認知品質，然而其中反應構面上則是認知與期望中最明顯的落差，由此可以推斷，店家在於反應的各個細項上更需要盡力的改善，減少顧客的認知與期望差異，讓服務的品質獲得更大的改善以提升顧客再次光臨的意願。

實體構面

項目	認知	期望	差異
1. 黑鳥咖啡有外觀先進的設備	4	4.8	-0.8
2. 黑鳥咖啡的實體設備看起來具吸引力	5	5.4	-0.4
3. 黑鳥咖啡的員工儀容整齊體面	5.2	<u>6</u>	-0.8
4. 黑鳥咖啡的簡章資料美觀實用	<u>6.4</u>	5.4	1
實體	5.15	5.4	-0.25

實體構面顯示的是，以實體代表的服務顯示對顧客關心的證明，像是實際的設施、設備、員工、以及書面資料等等。其中黑鳥先生的認知平均分數為 4，期望的平均分數為 4.8，差異分數為-0.8。

在選定黑鳥先生之前，我們藉由網路上的部落格與 PTT 評價找到此店家，大部分的留言與評論皆為好評，也讓我們抱持著相當大的期望決定要前往黑鳥先生。再加上黑鳥先生的地點剛好位在信義區的東區附近，這裡的咖啡廳或早午餐店眾多，也是鬧區的一大特色之一，所以我們認為能開設在這種精華地段的咖啡廳也一定具有相當水準的服務品質及設備，所以在期望值上普遍都偏高。

實際走訪黑鳥先生後，在他的外觀設備上並沒有特別感到新奇的創意巧思等等，但是店家的裝潢上卻算是小巧精緻，在櫃台與用餐區的地方佈滿了玻璃裝飾與畫作，呈現有如畫廊般的舒適空間。然而在樓梯階上的二樓用餐區黃色燈光稍微昏暗了一些，桌椅雖然維持著一貫的白色簡約風格，但卻缺少了裝飾感。而員工儀容方面雖然整齊體面，但是

沒有統一的制服或圍裙，整體看來就缺少了一致性，所以在這三項的差異中是呈現負值。

然而在黑鳥先生的簡章上不僅美觀實用，在每道餐點的旁邊也都附上了令人垂涎三尺的餐點圖片與說明，不僅如此，黑鳥先生的餐點更是多樣化，從鹹食到甜食、從正餐到下午茶都有，而且在翻閱簡章時，同學們皆為這個簡章的精緻度大為讚嘆不已，同時也是因為這樣在認知期望上，第四項的差異呈正值。

整體而言，在實體構面上我們給予相當高的期望與認知值，這也是五大構面當中差異最小的，而其中最值得注意的是在實體構面上，認知的服務水準是五大構面當中最高的一項，代表店家在實體構面上平均雖然不達我們的期望標準，但仍然是具有一定水準的品質與優良服務。

可靠構面

項目	認知	期望	差異
5. 黑鳥咖啡能履行在約定時間內提供服務	4.4	5.6	-1.2
6. 黑鳥咖啡有解決問題的誠意與熱忱	4.6	5	-0.4
7. 黑鳥咖啡能在第一時間完成服務	4.6	5.2	-0.6
8. 黑鳥咖啡能在允諾的時間內完成服務	3.2	5.4	-2.2
9. 黑鳥咖啡能提供零缺點的記錄	4.6	4.2	0.4
可靠	4.28	5.08	-0.8

可靠構面顯示的是，店家能夠可靠且正確地執行已承諾服務的能力。其中黑鳥先生的認知平均分數為 4.28，期望的平均分數為 5.08，差異分數為-0.8，在五大構面中，差異值算是次高的。

因為當天我們點完餐點時，員工有確實的紀錄下我們所點的餐點與附餐部分，但是在之後並未告知我們大約何時會送上餐點。另外是附餐部分當時是有說要先出，然而在我們等了幾乎快要半個小時附餐的飲料才端上來，之後過了許久餐點才全數送上，也沒有錯誤。但是在過程中，店員並沒有給予承諾的時間來完成服務，後來有去詢問，店員說

再過不久後就會送上餐點……雖然店員態度良好，但是同樣的也沒有給予一個明確的時間點，所以在評估第八項時認知的分數差異比起其他高出了許多，也是在所有構面當中差異最高的值之一。

最後送上的餐點是正確無誤的，所以在第九項上是可靠構面中的唯一正值。然而因為其他細節上的差異也大多都偏高，所以累積後可靠構面在五大構面中還是屬於差異值較大的。

在可靠構面上，店家的點餐流程清楚且正確，員工的服務態度良好，但唯一需要改善的是在點餐後告知等候時間的流程與動作，讓顧客更能感受到店家在服務上的用心與明確性。

反應構面

項目	認知	期望	差異
10. 員工能明確告知完成服務的時間	2.6	4.8	-2.2
11. 員工能提供服務敏捷迅速	4.4	5.4	-1
12. 員工樂意幫助顧客	4.6	5.4	-0.8
13. 員工不會太忙而忽視顧客要求	4	5.8	-1.8
反應	3.9	5.35	-1.45

反應構面顯示的是能夠協助顧客與提供立即服務之意願，其中黑鳥先生的認知平均分數為 3.9，期望的平均分數為 5.35，差異分數為-1.45。在認知分數上面是屬五大構面中次低的，而差異分數上則是五大構面當中最大的一項。

然而原因不外乎就是在可靠構面所提及的，未明確告知完成服務的時間（第十項），所以第十項的認知與期望上也是差異最大的。

另外是當天的顧客非常多，放眼望去幾乎每桌都坐滿滿的，而服務我們這一區塊的員工卻只有兩位，除了點餐、送餐外還要負責裝水與清潔，所以當下員工其實忙到根本沒有注意到我們的水杯都空了，當我們需要請員工幫忙倒水時，員工也正在進行其他的清潔

整理工作或者服務其他桌的顧客，需要完成手邊工作才能替我們服務，所以第十三項的認知分數也偏低。

整體而言，就如同可靠構面上所提及的，若能店家能夠改善在明確告知完成服務時間的部分，相信不僅僅是店家的點餐送餐流程會更加明確，也更能夠貼近顧客的需求，大幅地提升顧客的滿意度，解決在此兩大構面（可靠、反應）的細節問題。

保證構面

項目	認知	期望	差異
14. 員工表現總是令人有信心	5	5.8	-0.8
15. 與黑鳥咖啡交易時會感到安心	5.4	5.4	<u>0</u>
16. 員工對顧客永遠保持禮貌	5.4	5.6	-0.2
17. 員工有足夠的知識回答顧客的問題	4.6	5	-0.4
保證	5.1	5.45	-0.35

保證構面顯示的是員工的知識、禮貌，以及傳達信任與信心的能力，像是在執行服務的能力、對顧客保持的禮貌與尊重態度、能與顧客進行有效地溝通並考量顧客的最佳利益。其中黑鳥先生的認知平均分數為 5.1，期望的平均分數為 5.45，差異分數為-0.35。

在點餐的過程中，黑鳥咖啡的菜單上面餐點、附餐加價、飲料……都有標示明確價格，而且員工及菜單上皆有告知今日消費價格需要再額外加上一成的服務費，所以在第十五項的差異值為 0。

而在第十四與十七項上面，我們認為在前面未能明確告知完成服務時間時，員工並沒有專業且自信地回答我們，所以在認知的分數上就少了一些。

另外，保證構面是這次問卷的五大構面當中普遍分數都偏高，且認知與期望差異也不大的一項，僅次於實體構面。顯然店家在此兩大構面享有相當的服務品質與競爭力。

同理心構面

項目	認知	期望	差異
18. 黑鳥咖啡會關注每一位顧客	3.6	4.4	-0.8
19. 黑鳥咖啡的員工能給顧客個人的關心	5.8	5	0.8
20. 黑鳥咖啡將顧客最在意的事放在心上	2.6	4.4	-1.8
21. 黑鳥咖啡能瞭解顧客的個別需求	2.6	4	-1.4
22. 黑鳥咖啡的營業時間便利於顧客	3	3.6	-0.6
同理心	3.52	4.28	-0.76

同理心構面顯示的是能敏銳地察覺顧客需求，且能夠提供顧客個人化的關心。其中黑鳥先生的認知平均分數為 3.52，期望的平均分數為 4.28，差異分數為-0.76。

由於當天的顧客人數眾多，員工幾乎都在忙碌中，不太有機會關注到每一位顧客，然而當顧客有問題反映或需要服務時，員工的態度仍是保持良好，且會給予多加地關注這位顧客的個人需求。但是總體而言，在前面所提及的員工太忙無法幫忙倒水，可能需要服務玩好幾輪地顧客後才能過來服務我們。所以在第二十與二十一項上面，雖然他有給予關心，但卻沒能盡快請求支援來進行服務，讓我們在實際的關心與了解上面有相當的落差。

最後可以注意到的是，同理心構面的原始分數上是所有項目當中平均最低的。表示我們對於店家在同理心方面的展現期望不高，而實際的認知分數也不高，所以即使在認知分數上，同理心構面是五大構面中最低的一項，但由於原本期望值不高，所以差異也不大。

參、建議與改善方法

一、明確告知且履行完成服務的時間

經由 SERVQUAL 的問卷調查結果分析後可以發現，在可靠與反應構面上的分數差異是五大構面大中最高的兩項。從這次的服務中我們可以發現，因為未給與承諾的完成服務時間，造成顧客久候且滿意度隨之大幅下降的問題。再由這次的調查結果分析可以發現，此問題不單單造就一個構面的成績低落，也是連帶著可靠構面的分析也一起下降，所以可見在這項細節服務的重要性明顯是影響顧客感受的關鍵之一。所以我覺得，店家可以透過員工或者是菜單上面標明並告知餐點等候時間，讓顧客有明確的等待依據時間，也能透過這項服務讓顧客感受到店家服務品質的專業性與的一致性。

二、增加人力資源配置與流動性

不論是在服務過程中或者是 SERVQUAL 問卷調查結果分析後皆可以發覺，黑鳥先生整體的服務是不錯的，但是由於人力配置不足或者是流動性的支援能力不夠完整，導致不論是顧客在等待出餐、服務或者是其他的問題及需求時，總是無法及時的給予顧客全面性的甚至是更出色的服務品質。因此我覺得，在整體來說，倘若能夠適時的增加人力資源配置，調整人力支援的流動性，不僅僅能夠讓整個服務過程的 SOP 更順利且準時的進行，提高各個相關構面的分數（可靠、反應及同理心構面），更能將員工原本的基本服務層次直接拉升，使員工多加關注於顧客的個別需求和照顧，讓顧客隨時隨地都有正在被服務的最佳感受，給予全方位的服務品質。

肆、結論

對於黑鳥先生，我覺得以整體來說是相當不錯的，尤其是在實體構面特別的優秀，尤其是他的菜單、店內設計與風格等等。但是在於實際店內員工所傳達給顧客的服務品質方面還可以再加強，像是出餐的等候時間、替顧客倒水或整理環境清潔……讓顧客從這些小細節的部分直接的反應在滿意度上面，不僅可以感受到店家的貼心與專業，更可以從既有的服務品質層次躍升並提高顧客再訪率，建立更優質的服務品質與口碑形象。

黑鳥先生位在信義的忠孝東路上，然而在這個人潮聚集的地段也同樣有很多類似的產業在相互競爭，獲得黑鳥先生的資訊大多數來自於網路的評論和黑鳥先生的FACEBOOK 網頁，相較於其他店家來說曝光度較低，加上黑鳥先生的FACEBOOK 並不是時常更新動態或者舉辦活動等等，所以較難以此達到廣告效果，如果未來能夠多多宣傳、積極的更新網頁動態或者舉辦活動來熱絡店家氣氛，讓顧客能從這些地方了解對店家有進一步的了解，感受到店家所要傳達的資訊和用心，相信也能在顧客心中建立良好的印象和觀感。

伍、心得

之前完全沒有想過 SERVQUAL 問卷可以做到這麼細部的分析和探討，不僅可以從各個細項去瞄準店家的服務缺口，更可以從五大構面的各個層面去剖析店家在各方面的服務水準，再進一步的從這些現有的統計資料結果去整合出建議與結論，讓店家可以針對這些服務的小缺失進行加強和修正。

在進行這份報告的期間，從簡單的問卷設計開始到最後的分析與結論，反覆的翻了好多次講義，從講義中的理論套用到實務上的這份報告中，發現許多自己在課堂上還沒領悟的理論卻出現在這次的個案中，於是藉由這次的報告，我能夠更深入的去研究 SERVQUAL 服務水準的缺口，甚至是從踏進店家之前就必須要先想好流程，在服務過程中仔細的留意店員們的舉止，在構面分析的時候才能夠具體的提出建議和改善方法，針對服務的缺失進行明確的校正和檢討……這都是我覺得在這份報告中所學到的知識和概念。

最後在完成這份報告後，充滿感動與成就感，這應該是第一次花這麼多時間和心力去實際操作、資料整理分析還有結論的彙整，但也是因為這些努力的空間，讓我扎實的學到了很多，不論是從基本功的 EXCEL 圖表、象限圖的製作或流程圖繪製等等，又或者是課堂內所教導的知識，這些都是藉由這次的報告所獲得的實用技巧和知識，相信在未来也一定非常受用。