



SERVQUAL 企業服務品質量測與分析

探討個案：薩莉亞

指導老師：王超弘 教授

學生：企三 B 05153223 盧勁宇

東吳大學企業管理學系

全面品質管理報告

目錄

壹、緒論.....	3
一、研究背景、動機、目的.....	3
二、研究流程.....	4
三、研究個案簡介.....	5
貳、調查方法與結果分析.....	6
一、問卷內容及調查方式.....	6
二、調查結果.....	7
三、SERVQUAL分析.....	8
參、建議與改善方法.....	17
一、出餐速度的調配.....	17
二、建議能提供訂位.....	17
三、更加注重顧客的需求.....	17
四、繼續掌握優勢—便宜、CP值高、好的服務熱忱.....	18
肆、結論與心得.....	18

壹、緒論

一、 研究背景、動機、目的

研究背景

在這形形色色的街上，消費者會怎麼選擇要去哪家餐廳吃飯，每個人考量因素都不同，可能是餐廳外觀、環境、食物種類，或是價格等。而義式餐廳也已經融入大家的生活中了，玲瑯滿目的義式餐廳，有些餐廳口碑很好，有些卻是人們口中的「地雷」，因此競爭激烈。義大利麵、燉飯應該算最常見的義式料理，義大利麵有很多種醬汁，有青醬、白醬、紅醬、粉紅醬，甚至是清炒、加辣料理，麵條口感也是消費者考慮因素，還有菜色種類、菜單美感度等等，這些都是各家餐廳努力創造的，而且每位消費者去一家餐廳吃飯的目的都不盡相同，有人可能是來約會，或是慶生，有的可能是家庭聚餐，或朋友相聚聊天，所以每家餐廳要找出個人特色，思考目標客群在哪，如何吸引顧客光顧，這樣才能搶占市場。

研究動機

全面品質管理如果做得好，能為企業帶來效益。在現今社會，企業不能只著眼於產品本身好壞，或價格了，服務的品質也很重要。「適者生存」，企業必須做到全面品質管理的控管，抓住消費者的心，創造企業價值以及自有的特色、文化。一個成功的企業，絕不會忽視任何細節，更重視全面品質的管理。

我自己本身很喜歡吃義大利麵，吃過滿多家的，總會想繼續尋找有沒有哪家義式餐廳好的，所以前陣子在 Google 上搜尋「台北義大利麵」，有看到一家評價還不錯的餐廳—薩莉亞，就有點想去看看他有什麼特色吸引顧客，聽說是學生族群滿喜歡的一家義式餐廳，就更想知道，看看能不能成為我的口袋名單選項，因此我選擇薩莉亞，我也想藉此報告，來研究薩莉亞餐廳如何經營、成功之道，或是可以怎麼改進會更好。

研究目的

利用 SERVQUAL 服務品質調查表做問卷，分別測驗受訪者用餐前的期望以及用餐後的感覺，知道受訪者認知的差異性、滿意度以及願意再訪的意願，並初步推斷顧客前往餐廳用餐的動機目的。藉由服務品質調查表中五個構面，分別是「實體、可靠、反映、保證、同理心」，找出薩莉亞餐廳有何需要改進的地方，並給予如何改善的建議。

二、 研究流程



三、 研究個案簡介

選擇餐廳：薩利亞西門店

餐廳地址：台北市萬華區峨嵋街 37 號

營業時間：週一到週日 上午 11. ~晚上 11.

電話：(02)2314-2237

薩莉亞是一間連鎖義大利家庭風味餐廳，起源於日本，而在台灣、日本、中國、香港、新加坡等都設有門市，大約 1400 多家門市。而光台北就好多地方有，像西門町、公館、板橋、天母、頂溪等等，都能找到薩莉亞餐廳。薩莉亞主打「低價策略」，且為了節省人力，採用自助方式提供飲品；店鋪方面，通常選在首都商圈內，也會沿用競爭對手關閉的作為開店門市，所以各分店在外觀上風格多樣。

此次挑選的是「薩莉亞西門店」，它在喜滿客影城旁邊一個樓梯上去二樓，距離西門捷運站 6 號出口步行約 3 分鐘即可到達，交通上滿方便的。薩利亞的特色是「平價、不收服務費、沒有套餐」，菜色有義大利麵、燉飯、披薩、沙拉以及排餐，還有一些糕點、炸物小點、濃湯；而在飲料方面採自助式，提供汽水、紅茶、果汁，甚至還有簡單的咖啡，有美式、拿鐵、卡布奇諾，只要加 49 元就能無限暢飲，這也算薩莉亞的賣點。平日中午也有商業午餐，會推出幾種主餐並搭配飲料吧，用餐時間皆為兩小時，都是現場候位，但也因為價格平價，餐廳環境寬敞明亮，因此很適合小資族群、學生族群坐下來聊天吃飯，滿受學生愛戴，以及家庭聚餐也滿合適。

貳、調查方法與結果分析

21. 你認為薩莉亞的員工能瞭解顧客的個別需求							
22. 你認為薩莉亞的營業時間便利於顧客							

調查方式

問卷製作完後，請朋友幫忙填寫，在他們填寫此問卷前有先確認受試者從來沒去過薩莉亞用餐過，在受試者接受服務前，先讓他們填寫事前期望問卷，以得到受試者對薩莉亞餐廳預期的服務品質水準，再來帶著受試者們前往餐廳用餐，並在受試者用餐過後，讓他們填寫事後認知問卷，以得到接受服務後實際認知的結果。

事前期望問卷跟事後認知問卷內容一樣，主要是為了藉由這兩份問卷，得到預期跟實際認知的落差，藉由對薩莉亞期望跟認知的感覺不同來探討薩利亞有哪些優點、特色，以及需要改善的地方，再從問卷結果中進一步分析及給予建議。

受試者說明

找的五位都是我的朋友，一共分成兩批去用餐，兩位大學朋友、三位高中朋友。在我從網路上搜尋到薩莉亞後，滿好奇這家到底好不好吃，也藉此報告機會帶朋友一同前往，坐下來聊聊天、吃飯。

二、調查結果

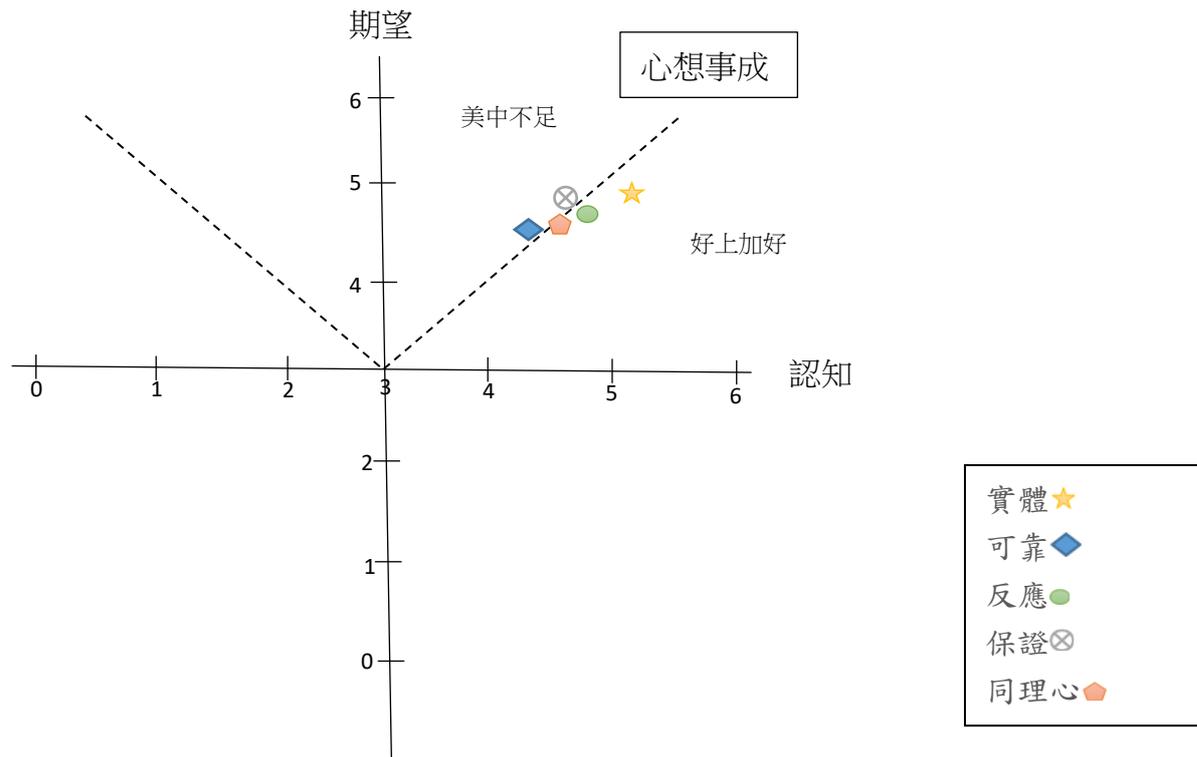
（從極度不同意、非常不同意、不同意、沒意見、同意、非常同意至極度同意從 0~7 分成七個級分）

	認知	期望	差異
1. 你認為薩莉亞有外觀先進的設備	5.2	4.4	0.8
2. 你認為薩莉亞的實體設備看起來具吸引力	4.8	4.4	0.4
3. 你認為薩莉亞的員工儀容整齊體面	5.4	5.2	0.2
4. 你認為薩莉亞的簡章資料美觀實用	5.6	5.4	0.2
5. 你認為薩莉亞能履行在約定時間內提供服務	5	5.2	-0.2
6. 你認為薩莉亞有解決問題的誠意與熱忱	4.8	5.2	-0.4

7. 你認為薩莉亞能在第一時間完成服務	4.6	4.6	0
8. 你認為薩莉亞能在允諾的時間內完成服務	4.4	4.2	0.2
9. 你認為薩莉亞能提供零缺點的記錄	3.4	3.4	0
10. 你認為薩莉亞的員工能明確告知完成服務的時間	4.2	4	0.2
11. 你認為薩莉亞的員工提供服務敏捷迅速	5.2	4.6	0.6
12. 你認為薩莉亞的員工樂意幫助顧客	5.4	5.4	0
13. 你認為薩莉亞的員工不會太忙而忽視顧客要求	4.8	4.2	0.6
14. 你認為薩莉亞的員工表現總是令人有信心	4.4	4.6	-0.2
15. 你認為與薩莉亞交易時會感到舒適	4.8	4.6	0.2
16. 你認為薩莉亞的員工對顧客永遠保持禮貌	5.4	5.4	0
17. 你認為薩莉亞的員工有足夠知識回答顧客的問題	4.8	5	-0.2
18. 你認為薩莉亞會關注每一位顧客	4.4	4.4	0
19. 你認為薩莉亞的員工能給顧客個人的關心	4.4	4	0.4
20. 你認為薩莉亞將顧客最在意的事放在心上	3.8	4	-0.2
21. 你認為薩莉亞的員工能瞭解顧客的個別需求	4.4	4.2	0.2
22. 你認為薩莉亞的營業時間便利於顧客	6.6	6	0.6

三、SERVQUAL 分析

	認知	期望	差異(認知-期望)
實體	5.25	4.85	0.4
可靠	4.44	4.52	-0.08
反應	4.9	4.55	0.35
保證	4.85	4.9	-0.05
同理心	4.72	4.52	0.2



從上面 SERVQUAL 五大構面結果中可看到，薩莉亞每個構面都落在第一象限，都在 45 度線附近，整體而言都是正向的、好的表現。而在認知跟期望的差異值來看，雖然有兩項為負值，分別為可靠與保證構面，但都差距很小，大部分都還是認知品質高於期望品質，這樣代表受試者原本抱有的期待，實際認知更超過了受試者原來預期的品質。而在實體構面與反應構面的差異都相對較大，代表這兩個構面可能是這家餐廳可以發展的優勢，能好好把握住，所以總體來看薩莉亞的服務品質有正向效益。

1. 實體構面

	認知	期望	差異
1. 你認為薩莉亞有外觀先進的設備	5.2	4.4	0.8
2. 你認為薩莉亞的實體設備看起來具吸引力	4.8	4.4	0.4
3. 你認為薩莉亞的員工儀容整齊體面	5.4	5.2	0.2
4. 你認為薩莉亞的簡章資料美觀實用	5.6	5.4	0.2
實體構面	5.25	4.85	0.4

實體構面 (Tangibles) 為企業提供服務的器材設施、環境、服裝、網站、文宣等，而薩莉亞在實體構面認知平均分數為 5.25，期望平均分數為 4.85，差異分數為 0.4。

薩莉亞外觀算滿有風格的，而且每個分店的風格都不太一樣，這次選的西門店雖然一開始外觀看不太出來，因為它位在大樓的二樓，一個樓梯上去才看的到，但走在路上經過能看到他們的菜單，菜單的排版算滿清楚的，而且菜單上的圖片看起來都很誘人，整體菜單設計不錯，再加上每樣的價格都滿便宜，這就會讓人想走上去看一下，店面是以土黃色的柱子，以及白色的牆裝潢，柱子上有花雕，大門部分作成希臘式拱門的樣式，這樣的裝潢會讓人聯想到義大利、希臘等，也讓人覺得這是一間義式餐廳。環境的話，店面算寬敞，座位非常多，雖然只有一層樓，但目測可以容納很多組客人，只是位置跟位置之間離滿近的，大概就是一個人寬再多一些而已，但有靠窗的位置，皆以四人座為主，就比較寬敞，讓人覺得滿舒適的，而椅子滿好坐的，滿舒服，一桌的空間算大的，雖然各桌距離稍近，卻不會讓人感到不舒適、有壓迫、空間小的感覺。

在前往薩莉亞前，有在網路上搜尋過，還滿多評價的，在 PTT 上，或 Dcard 都有它的評論，且薩莉亞也有經營粉絲專業，在菜單推廣上滿活躍的，也會公告一些營業資訊，才不會讓顧客有時白跑一趟。而在其他機器設備方面，廚房無法進去，所以沒辦法觀察，檯面上的飲料機跟其他價格稍微高的餐廳一樣的飲料機，沒有因為自己很便宜而只提供一兩種飲料，甚至還有咖啡機，冰或熱都有，還有茶包可以泡，完全自助式；在座位上，都有一個服務鈴，因為平常店內客人數很高，翻桌率也快，所以服務生算是很忙，因此用服務鈴讓客人不用舉手或是叫服務生過去，按鈴就可以，很方便。桌上菜單滿精緻的，而且清楚分類，也都有附圖片，菜色種類多樣且便宜，一份餐最貴大約 110 左右，平均都落在 90-100 間，再加飲料吧或其他點心，也約 150-200 之間，滿划算的。點餐的服務生不是拿著白紙寫著客人點了什麼，而是用手機裡

面他們的 APP 做紀錄，在猜測可能是 pos 系統手機化，也更方便使用大數據，這個讓我覺得滿新奇的。

員工都是穿著薩莉亞制服，深藍色上衣搭上一件圍裙，下半身比較沒有規定，但也都以牛仔褲、卡其褲為主，整體服裝整齊體面，而環境乾淨，廁所也很乾淨，地板大部分都沒有骯髒、污漬，看的出來時常派人檢查廁所，所以整個用餐環境是舒適的，而且會讓人有放鬆的感覺，雖然尖峰時段客人真的很多，都得排隊，剛好這兩次有避開尖峰時段，所以人比較少。

整體來看，在實體構面上，認知跟期望的平均差距不大，雖是五大構面差異最大的，但差異並沒有超過 1，而且認知分數是 5.25，可見它在實體構面上分數算高分的，環境、設備、服裝等有一定水準。

2. 可靠構面

	認知	期望	差異
1. 你認為薩莉亞能履行在約定時間內提供服務	5	5.2	-0.2
2. 你認為薩莉亞有解決問題的誠意與熱忱	4.8	5.2	-0.4
3. 你認為薩莉亞能在第一時間完成服務	4.6	4.6	0
4. 你認為薩莉亞能在允諾的時間內完成服務	4.4	4.2	0.2
5. 你認為薩莉亞能提供零缺點的記錄	3.4	3.4	0
可靠構面	4.44	4.52	-0.08

可靠構面 (Reliability) 為完成服務的承諾實現度，像工作內容、結果、準時、一次到位、…等。薩莉亞在可靠構面的認知平均分數為 4.44，期望平均分數為 4.52，差異分數為 -0.08。

首先，先從入店開始說明，薩莉亞沒辦法事先訂位，都只能現場候位，雖然有些高級的餐廳或是爆紅的餐廳也是如此，有好也有壞，好的方面可能是比較好掌握客人流動，如果有訂位，那就得事先留位置給訂位的，如果剛好今天訂位人數很高，而且幾乎都在同個時段，這樣幾乎剩一點點空位能給現場的客人，如果訂位的客人又沒來的話，那對那些現場到的客人不公平，他們可能半小時前就到了，因為位子留給訂位的，最後卻沒來，會給餐廳跟其他客人帶來

影響；壞的方面主要是以客人角度去想，因為都只能現場候位，就代表坐哪桌無法自行選擇，而且攜伴人數比較多時就很麻煩，如果總共需要 10 個人的位子，也希望都坐在一起，通常會用訂位的較能確保有位子，但不能訂位就很難保證都能夠坐在附近，如果為了讓 10 人坐一起，就得讓他們繼續等待，這樣不管是餐廳作業或是客人的感受，都是不好的。而我覺得能不能訂位會是一個考量，有時會有一群朋友聚餐，這樣就不會選擇薩莉亞，而且排隊其實很浪費時間，尖峰時段甚至需要排 40-50 分鐘才可能進去用餐，覺得這樣很不方便。

但薩莉亞送餐速度算快的，就算客人真的很多，送餐的速度不會差太多，但跟三位高中朋友去那次，客人算多，點餐速度比較慢，按鈴過了 5 分鐘才來，還以為是沒接到，外場人員有點不足，才會這樣，但送餐速度拿捏沒有很好，快是快，卻讓人覺得很趕、很急，好像急著要你趕快用餐完，整個步調不是輕鬆的，有點急迫，那次朋友有點濃湯，濃湯在一點完餐後就來了，但才剛來沒多久，點湯那個朋友的主餐就來了，覺得送餐節奏調配不好。但點餐的服務生都會再次確認我們點的餐點，都確認了才會去點菜，這樣才是好的點餐方式，一定要跟客人做確認，以免自己聽錯或是客人臨時要更改，甚至是有什麼特殊要求也能提醒服務生要注意，這樣我覺得會滿安心的。

薩莉亞的服務生都滿親切的，面帶微笑，看起來有熱忱，只是薩莉亞好像不太能更換位置，跟大學朋友那次去，一共三個人，原本想換去窗邊的四人座，服務生拒絕了，但很有禮貌、委婉的跟我們說不太方便更動，雖然想換去更好位置，但沒關係，遵守別人的規定。但我們覺得薩莉亞沒辦法達到零缺點紀錄，我們點了有海鮮殼的餐點，但卻沒有額外提供一個小盤子讓我們裝殼，也不好意思丟桌上，只能沿著盤子邊緣放，而且是每一桌都這樣，代表不是忘記給，是本來就不會給，希望之後能改善。

整體來說，服務算滿認真負責，餐點正確率頗高，服務速度也滿快的，但就缺少了多為客人著想的那一面，像是撥下的殼可以給小盤子、不能訂位、換位等。也因為不能換位、送餐太快、沒給額外盤子，所以零缺點那部份我跟朋

友們都沒給很高分，也因此可靠構面的認知跟預期的差異是負的，而且認知平均分數不算高。

3. 反應構面

	認知	期望	差異
1. 你認為薩莉亞的員工能明確告知完成服務的時間	4.2	4	0.2
2. 你認為薩莉亞的員工提供服務敏捷迅速	5.2	4.6	0.6
3. 你認為薩莉亞的員工樂意幫助顧客	5.4	5.4	0
4. 你認為薩莉亞的員工不會太忙而忽視顧客要求	4.8	4.2	0.6
反應構面	4.9	4.55	0.35

反應構面（Responsiveness）為服務的熱忱、積極度、主動、意願、速度與有效率、…等。薩莉亞在反應構面的認知平均分數為 4.9，期望平均分數為 4.55，差異分數為 0.35。

薩莉亞員工提供服務的速度跟效率算高的，基本上按了服務鈴，三分鐘之內一定會到桌邊幫客人點餐，第 11 項問題預期分數沒很高分是因為在網路上稍微知道它的客人都一直很多，所以認為服務速度會有影響，沒想到影響滿小的，服務生會盡快完成手邊任何事情，爭取高效率。幫我們點餐的人並沒有特別告知我們多久後會送餐，雖然送餐速度算滿快的，但覺得可以大概說可能 10 分鐘後會陸續送餐，也可能是因為客人太多，廚房很難掌握出餐速度快慢。而在一開始我們排隊時，領檯人員有告知我們可能需要等 15 分鐘，也滿準時的，我覺得這樣不錯，客人也能知道還要排多久，才知道還要不要排隊，而且等候時間抓滿準，至少不會讓客人內心焦躁，而壞了用餐心情。

薩莉亞員工對於顧客要求不會視而不見，但完成度沒有很高，像我們想要換到好一點的位置他很親切跟我們說，但沒辦法讓我們換，但不會因為太忙而不理會客人，我們那時有詢問一些菜色的口感、問題，當時店內客人滿多的，但服務生仍然親切的回答我們，也不會因為太忙而擺臭臉、不耐煩，這點我們都滿喜歡的。

整體而言，薩莉亞在反應構面上表現還不錯，沒有跟預期的一樣認為因為

客人很多所以效率及速度會變慢差變慢，員工也很積極、親切的服務客人，滿值得鼓勵的。

4. 保證構面

	認知	期望	差異
1. 你認為薩莉亞的員工表現總是令人有信心	4.4	4.6	-0.2
2. 你認為與薩莉亞交易時會感到舒適	4.8	4.6	0.2
3. 你認為薩莉亞的員工對顧客永遠保持禮貌	5.4	5.4	0
4. 你認為薩莉亞的員工有足夠知識回答顧客的問題	4.8	5	-0.2
保證構面	4.85	4.9	-0.05

保證構面（Assurance）為服務的知識、禮儀與能力、口碑、安全、…等因而獲得的信任。薩莉亞在保證構面的認知平均分數為 4.85，期望平均分數為 4.9，差異分數為-0.05。

還沒入內領檯人員就先請我們排入隊伍，並親切的跟我們說還需要等候約 15 分鐘左右，沒有什麼都不跟客人說，讓客人不知道現在該怎麼辦、要等多久，帶位完後也很親切、有禮貌的先問我們是第一次來薩莉亞用餐嗎？我們說是，他便開始跟我們介紹菜單的特色、飲料自助式、不收服務費等等，最後也跟我們說需要點餐食按桌上的服務鈴，就會有人來為我們點餐，全程都很有禮貌，而且很親切地跟我們說明，所以在第 16 項問題我跟朋友們都給予滿高分數，符合我們的期望，並沒有讓我們失落。而我們對菜單沒有太大問題，也沒有什麼特別需求，只有稍微問一些餐點口感如何，幫我們服務的人也回答的還 ok，但因為我們沒有問很細，所以比較難判斷員工是不是都很了解整份菜單，所以給的評分偏保守。

薩莉亞員工服務態度都滿好的，很有禮貌，而且都面帶笑容，讓我用餐時心情滿快樂的，而且是自助式的，所以讓人比較自在，不會感覺一直有人在你附近徘徊，會有放鬆、舒適的感覺，而且座位算舒服的，環境滿好，很乾淨，也不會到真的很擁擠，所以我跟高中朋友們滿久沒見，也很開心的大聊特聊，很自在很舒適。

整體而言薩莉亞員工服務態度滿有禮貌的，餐廳的環境乾淨，讓人感覺自在舒適，雖然在保證構面上認知與期望有些許落差，但員工禮貌對待客人是有得到認可的。

5. 同理心構面

	認知	期望	差異
1. 你認為薩莉亞會關注每一位顧客	4.4	4.4	0
2. 你認為薩莉亞的員工能給顧客個人的關心	4.4	4	0.4
3. 你認為薩莉亞將顧客最在意的事放在心上	3.8	4	-0.2
4. 你認為薩莉亞的員工能瞭解顧客的個別需求	4.4	4.2	0.2
5. 你認為薩莉亞的營業時間便利於顧客	6.6	6	0.6
同理心構面	4.72	4.52	0.2

同理心構面（Empathy）為服務單位所提供的個人化關懷與照顧。薩莉亞在同理心構面的認知平均分數為 4.72，期望平均分數為 4.52，差異分數為 0.2。

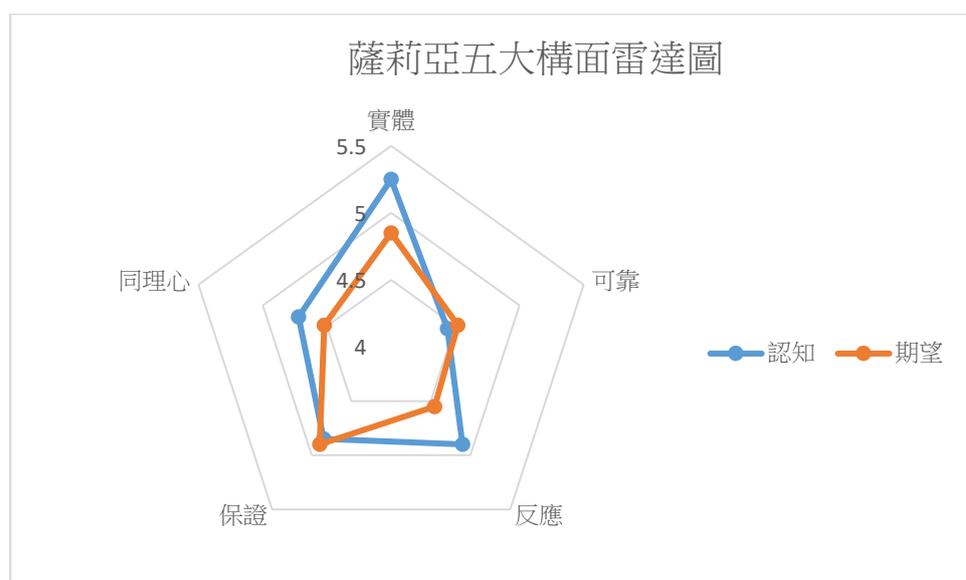
薩莉亞在顧客需求方面這塊，我自己覺得只掌握了價格而已，其他的比較沒有顧到，我自己是很顧忌能不能先訂位的人，不喜歡浪費時間等待，然而他沒辦法訂位，如果我哪天社團要聚餐，也剛好想吃義大利麵，而且它又在學校附近，但就因為位置不固定且不確定性高，所以就不能選擇；在安排位置時，沒有真的為客人想，可能會安排在人群之間，但明明有其他稍微空一點的位置，這會讓人用餐時有些壓迫感，然後可能因為是自助式的，不收服務費，所以比較沒有一直巡桌，但也是會在第一時間將空盤收掉，做桌面整理，因此第 18、19 項問題給的評分比較保守。

但顧客個別需求並沒有做好，以薩莉亞的客群，其實滿多是學生，而且是攜伴前往，那學生在錢方面幾乎都是各自付，但不會每次都剛好有零錢，但我那兩次去結帳時，他都說不能分開付，要一次結，剛好朋友們沒有剛剛好的零錢，結果我們也不好找開，只能結帳後去便利商店換錢，這讓我們滿在意的，有點不開心，增加我們的麻煩。至於營業時間，真的滿符合顧客，周一到周日營業時間都一樣，從上午 11 點一直到晚上 11 點，是一間開滿晚的餐廳，現在人不見得會在晚餐時間去用餐，有可能會到晚上 8 點才去吃飯，甚至更晚，這

樣薩莉亞的營業時間能讓比較晚吃飯的人或事忙到很晚的人也能進去用餐。

整體而言，薩莉亞對於比較客製化的需求較無法達成，像前述的不能分開付錢，在不能訂位方面，如果薩莉亞接到的是一次 15 個人左右的客人，也不太開特例讓人訂位，雖然開特例有失公平性，但至少能增加顧客，且讓他人覺得服務好，就更有口碑。而在同理心構面，幾乎是被營業時間拉高平均分數，也代表營業時間真的滿符合顧客的，也比預期的高；在第 20 項問題中，薩莉亞沒有充分掌握，比較沒有站在顧客角度思考，所以認知分數頗低，應該多加強這方面的機動性，以及思考能力，能更加成功。

五大構面整體分析



由此雷達圖可觀察出，在顧客事前期望中，薩莉亞在實體構面以及保證構面是相對較有優勢的，而在顧客事後認知中，實體構面是最高的，再來是反應構面以及保證構面，因此，薩莉亞一開始在顧客心中，實體設備是好的，然後環境以及員工服裝、儀容也很好，在菜單設計上也是顧客覺得很好的項目；而在顧客用完餐、體驗過服務後，對薩莉亞的認知，覺得實體設備、菜單、員工服裝以及環境是真的滿好的，所以實體構面認知大於期待值，在員工對顧客服務中，員工的服務效率跟敏捷度是讓顧客比預期的更加讚賞，薩莉亞員工能抱

著熱心誠懇的態度服務客人，不會因為客人多而忽略其他人，但相對的，在可靠度方面需要多琢磨，以零缺點為目標去努力，提高對顧客的在意程度。

參、建議與改善方法

一、出餐速度的調配

上述有提到此次用餐覺得薩莉亞送餐速度太快，效率高是好事，而且客人總是很多，所以整體速度提高對薩莉亞是有幫助的，但不是愚昧的快就很好，太慢當然不好，應該要適度拿捏出餐速度，尤其在有湯、沙拉、主餐、甜點之類的，更是需要掌握出餐的速度，所以我建議薩莉亞再把出餐速度稍微放慢一點，如果有點湯的更要注意，不要讓顧客有吃的很趕的感覺。

二、建議能提供訂位

薩莉亞本身不接受訂位，只能現場候位，但此次去客人數滿多的，雖然不是在尖峰時段，但我們也是等 15 分鐘左右，網路上也滿多評論寫尖峰時段要等很久，有時候還會從二樓排到一樓，大部分客人不喜歡等待，因此我覺得薩莉亞可以開放訂位，這樣也能接到大群客人、社團聚餐等，或是用抽號碼牌的、或線上 APP 訂位，也能跟上現在社會，因此希望薩莉亞能審視看看各種狀況，擬出一個完善的訂位制度。

三、更加注重顧客的需求

在座位方面，椅子是舒服的，但各桌之間滿擠的，可能因為店面關係，那可以看一下場內有沒有其他更好的位置，不是有空位子就把顧客帶去，要多想一點，如果自己坐會想選哪裡，那就該這樣幫顧客想；而結帳不能分開結，如果說是不想多開發票，那可以發票一樣開一張，但錢分開收，因為也沒有服務費，所以每個人就只要報自己餐點的價格，然後收銀員再按照金額去一個一個找錢，而不是硬性規定不能分開結帳。

四、繼續掌握優勢—便宜、CP 值高、好的服務熱忱

經過這兩次體驗，我覺得我還會再訪，因為它滿便宜的，也不太會有較不積極的員工，而且飲料吧有拿鐵可以喝，個人消費大約落在 200 以內，CP 值算滿高的義式餐廳，非常適合學生族群聚餐，環境舒適且讓人自在，會開心。

肆、結論與心得

整體來說，我覺得薩莉亞表現還不錯，餐點也好吃，又走著低價高 CP 值路線，員工訓練的也滿好的，很有禮貌，我知道餐飲業不是一件輕鬆的工作，每個員工也都有自己的私事，任何事都可能帶給他不同情緒，但薩莉亞員工能一直保持笑容，我給予很大的鼓勵。而裝潢的部分，滿有特色的，雖然不是很精緻，但有設計過，又能結合希臘拱門的元素，環境乾淨讓人吃的舒適，因為是自助式所以不太會一直有人在你旁邊走動，能自在用餐。菜單設計有特色，而且很清楚；服務品質滿好的，點餐有效率，出餐速度快，收桌速度也快，而且服務生都很親切且有禮貌跟你說話、回答問題，能讓顧客更開心用餐。而在營業時間上，能配合很多顧客，整體而言滿好的。

希望薩莉亞能多在小細節琢磨，不要忽略了這些為小事情，在現今社會，已經不是比誰的餐點好吃、誰賣的多，這些已經變成本身該具備的了，要比的是服務品質，賣服務是一個大重點，我覺得薩莉亞沒做好為顧客著想這點，觀念好像並沒有與時俱進，多為顧客想，就像會有海鮮殼的餐點就可以多付一個小盤子，結帳能配合顧客分開找錢，提供訂位服務等等，這些都是小細節，但沒做好就會虎頭蛇尾，想想顧客真正需要什麼，怎樣顧客能開心，顧客可能想要怎麼做，當這些都想過以後，就要去實現、去規劃、去改變。我對薩莉亞的評價是「便宜、高 CP 值、但缺少了一點同理心」，我希望薩莉亞能夠改進這些小地方變得更好，而且希望與時俱進，可以多朝向一些智慧型的概念來經

營，而且鼓勵多多挖掘學生的喜好，抓住學生客群，並堅持自己的特色，也更有自我特色的發展下去，我自己會再光顧薩莉亞的，因為它是一家不錯餐廳，但我希望它更好，更讓我想去，期待他的蛻變。

因為修了這堂課，我才開始做服務品質調查，也才發現，原來一家店真的仔細去探討，能發現這麼多東西，也學習到如何使用 SERVQUAL 問卷來分析一家企業的服務品質，並從中找出優點及缺點，讓企業能更善用優勢，解決劣勢，以零缺點為目標前進，而這些一定要實際去調查、去嘗試，才會知道，很謝謝老師讓我有這個機會去深入研究一家餐廳，並學會運用 SERVQUAL 問卷做五大構面分析，這些東西我相信我日後一定會用到，很實用。服務品質已經是大家注重的了，或許之後能幫自己工作的環境做品質分析。