



服務業行銷期末報告

指導老師:胡凱傑

第九組

企三C

施嫻君 林子馨 陳儀臻

企三D

陳芊妤 余采玲 柯竣嚴 王偉展 劉品妤

目錄

- 01 飯店簡介
- 02 產品
- 03 通路
- 04 服務程序
- 05 服務場景
- 06 服務人員
- 07 定價
- 08 推廣
- 09 分工表

O I Introduction

簡介

飯店簡介

#國際型豪奢飯店

#鄰近機場高鐵、華泰名品城、X Park

#異國風情享受

#% = 0.01



品牌特色



異國風情

完整呈現
日式、歐式、美式特色



尊榮服務

提供多樣化設施及餐飲
主題月及文化體驗活動

主要客群



02 Product

產品

核心服務

提供彷彿置身國外的感受



日式



歐式



美式

服務花朵



- 資訊 提供價格、房型、飯店設施說明、周遭遊憩資訊...等
- 諮詢 提供周遭遊憩諮詢、飯店內設施解說...等
- 接訂單 可利用線上訂房網站、電話方式訂房，也可預約飯店內設施
- 保管 若房客有外出需求，可協助保管行李、代客泊車...等
- 款待 在等候check in時，提供茶飲、休息區；備有機場接待車
- 額外服務 設有無障礙設施、飯店設施立即狀況回報管道...等
- 結帳 提供電子發票載具存取、公司報帳可打統編、帳單明確簡潔...等
- 付款 提供現金、信用卡、電子支付...等多元支付方式

異國風情娛樂設施



酒吧vs居酒屋



歐風vs日式
Buffet

The background of the slide is a stylized map of Southeast Asia, showing the outlines of the region in a light brown color against a white background. A large, white rectangular box with a thin brown border is centered on the page, containing the main title text.

03

PLACE

通路

實體通路

- 顧客可前往旅展，購買有優惠的票券
入住飯店
- 顧客直接前去飯店櫃台登記



虛擬通路

- 與眾多網路旅遊平台合作，不定期推出優惠方案或是將當日剩餘房間以極大折扣售出





04

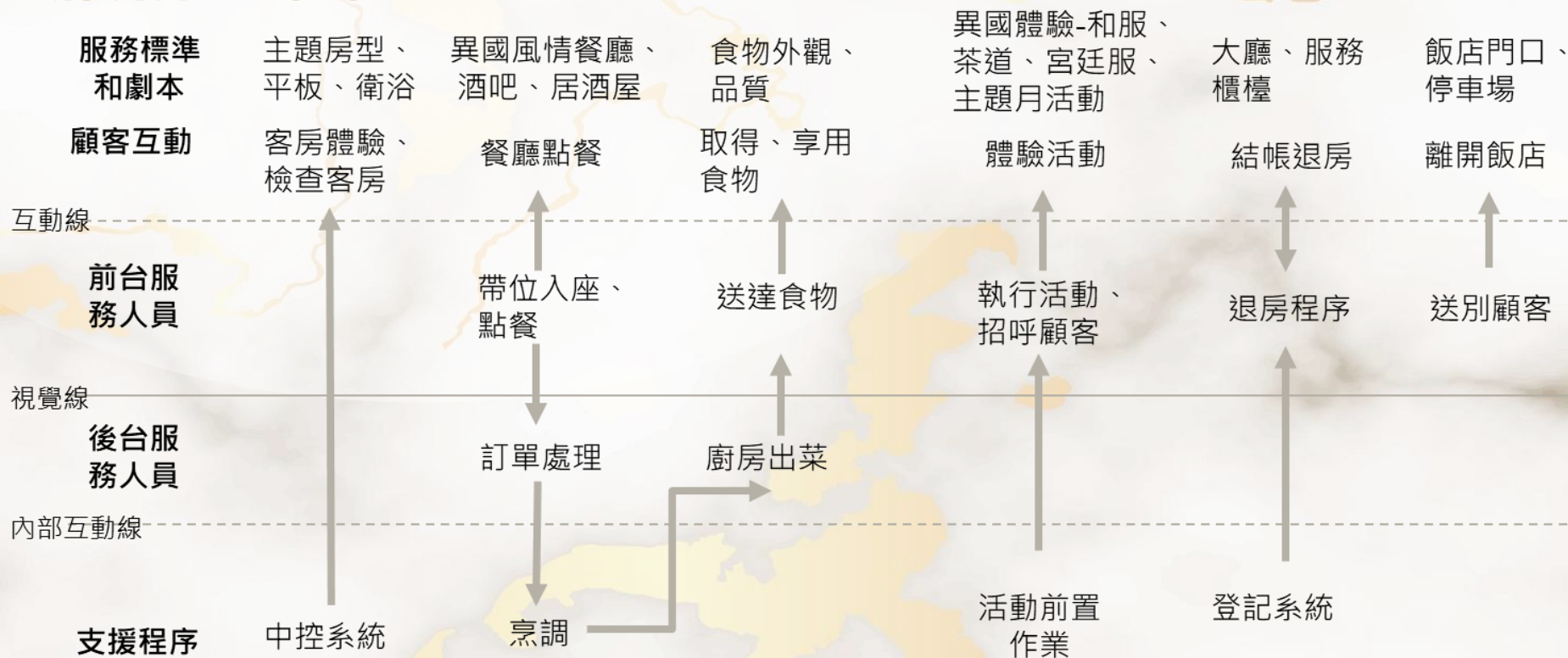
Process

服務程序

服務藍圖



服務藍圖



The background of the slide is a stylized map of Southeast Asia, rendered in shades of gold and brown. The map shows the outlines of the region's countries and major water bodies. A large, light-colored rectangular box is centered on the page, containing the main title text.

05 Service Scape

服務場景



05 SERVICE SCAPE

服務場景

主要想營造……

- # 配合飯店整體定位
- # 奢華時尚之氣氛
- # 打造減壓且享受的空間



- # 大廳著重黑、金色
- # 客房配合國家主題風格配色



- # 擺放水養機、擴香瓶
- # 薰衣草精油：舒緩放鬆心情
- # 配合不同月主題做更換
- ex.櫻花月更換成櫻花香



- # 輕音樂、鋼琴伴奏
- # 營造典雅氣氛

環境狀況

空間配置和機能性

空間配置方面設計

主要考慮：

主要營造氛圍、利於服務接觸、
強化服務品質、
從顧客和整體角度出發



- # 裝潢以黑金色為主色調
- # 沙發椅

黑色大理石

分為兩區 (階段式)

(1) 較高櫃檯：

台前架設小架子：擺放隨身行李 (圖)

辦理簡單快速之服務項目

(2) 較低櫃檯之座位式櫃檯：

能與顧客平視

身障人士、辦理較複雜程序

空間配置和機能性

空間配置方面設計



- # 裝潢以黑金色為主色調
- # 沙發椅



- # 黑色大理石
- # 分為兩區 (階段式)

- (1) 較高櫃檯：
 - # 台前架設小架子：擺放隨身行李 (圖)
 - # 辦理簡單快速之服務項目
- (2) 較低櫃檯之座位式櫃檯：
 - # 能與顧客平視
 - # 身障人士、辦理較複雜程序

空間配置和機能性

空間配置方面設計



乾淨舒適、大方的空間分配

不為營造奢華感使空間狹隘有負擔

基本配置

玄關：物區、衣架、調理台、冰箱

整體空間：沙發、書桌、臥床、電視
浴室

配合房間風格改變布置

利用燈光擺飾使顧客身歷其境

ex.衛浴設備

日式房型：營造湯屋的感覺

歐式房型：圓形華麗優雅的白色浴缸

ex布置

美式房型：壁爐暖爐

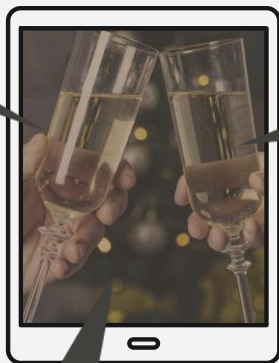
機能性方面設計

房間皆配置平板操控器！



客房服務
ROOM SERVICE

- # 不用室內電話也能操作
- # 多加被單枕頭、
送餐服務、設備使用諮詢
- # 可選擇結合平板
提供morning call服務



意見回饋表填寫
HARDWARE CONTROL



舉手
之勞！

- # 退房時跳出填寫意願詢問
點幾下就能填完
- # 差異化：非紙本/還要掃QRCode
- # 為多數怕麻煩顧客降低不便性

易如
反掌！



房內硬體設備操作
HARDWARE CONTROL

- # 冷氣、電視、電燈開關操控
- # 不用走到浴室也可以關燈

標誌、符號與人造物

方向指引 DIRECTION GUIDE

- # 入口開始仔細標示
- # 重要場所
- # 房間區指示牌
- # 動線設計清楚

電梯樓層簡介 FLOOR INTRODUCTION

- # 服務場所樓層標示
- # 吸引顧客進行付費升級服務

逃生路線圖 EVACUATION PLAN

- # 於各房間設置

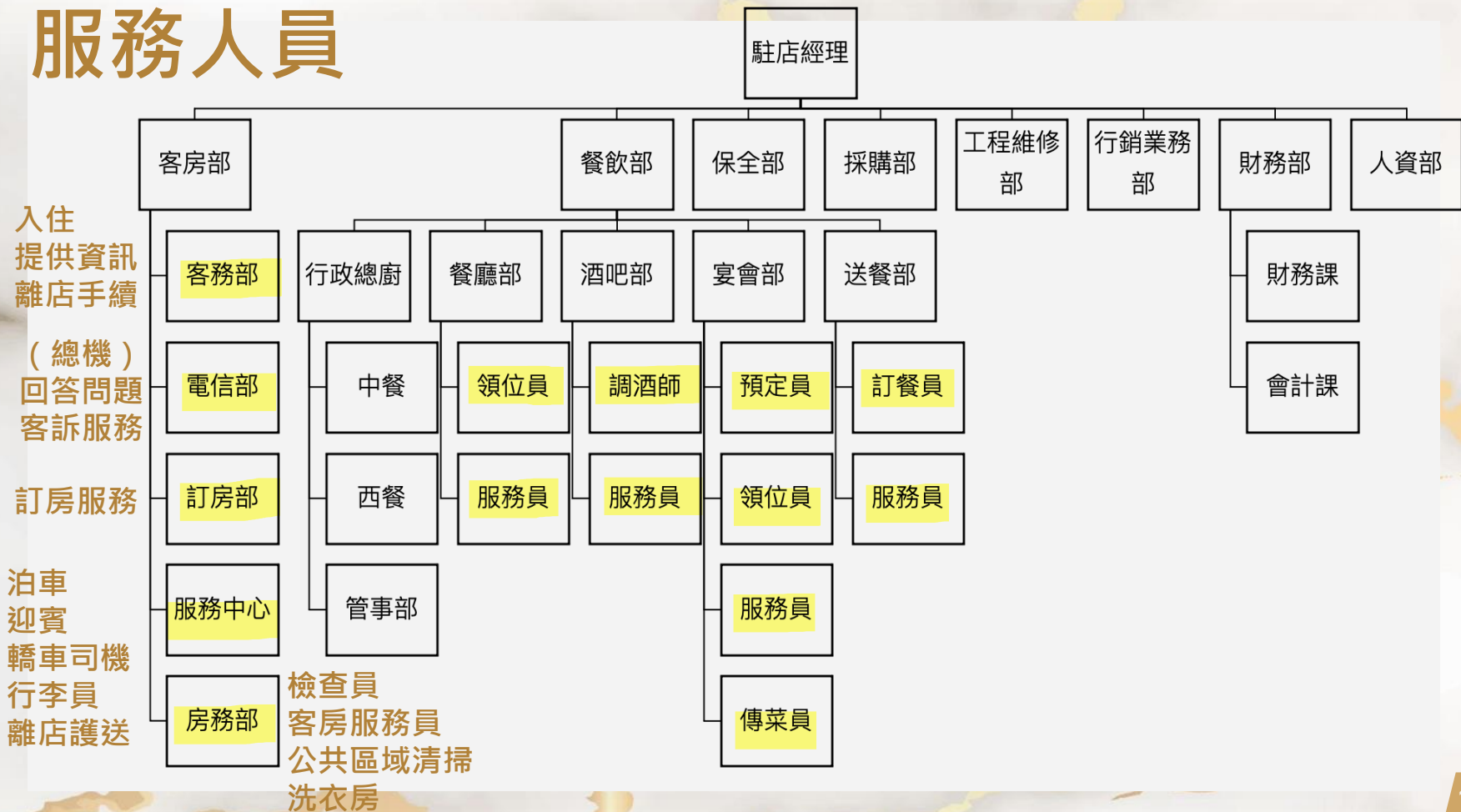


06

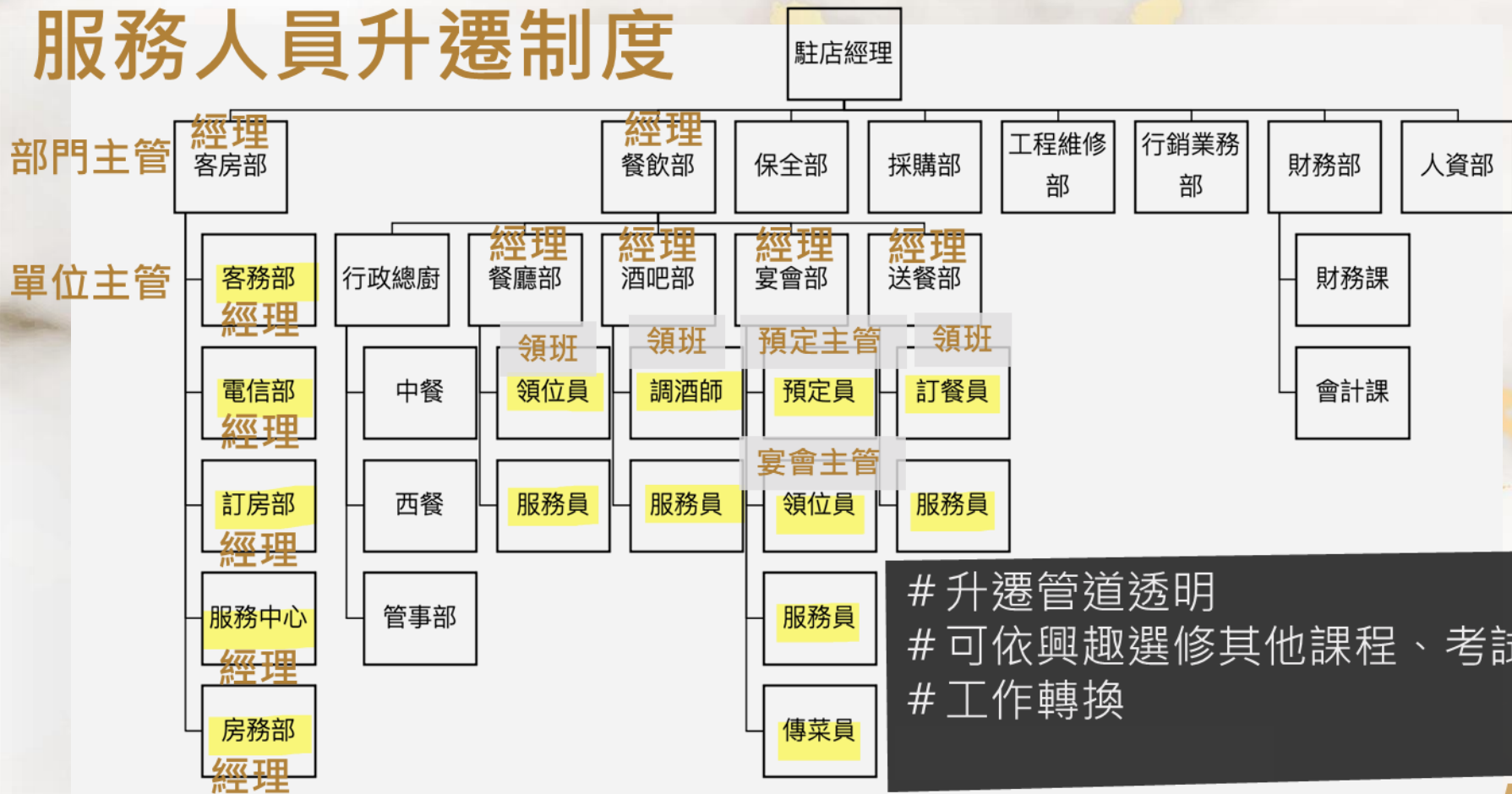
People

服務人員

服務人員



服務人員升遷制度



升遷管道透明
 # 可依興趣選修其他課程、考試
 # 工作轉換



- # 勞保
- # 健保
- # 員工團保
- # 意外險



- # 員工制服及洗衣服務
- # 員工更衣室及置物櫃
- # 員工餐廳免費供餐
- # 員工休息室及網路空間



- # 評判：顧客滿意度
- # 每部門三位
- # 最佳員工獎金
- # 三次得員工獎章

- # 退休金
- # 三節獎金
- # 年終獎金
- # 績效獎金
- # 全勤津貼
- # 主管津貼



- # 餐廳用餐折扣優惠
- # 員工旅遊、旅遊假
- # 生日假



員工福利、獎酬制度

態度與管理面 訓練課程

職場心態、團隊凝聚、
情緒管理

專業訓練課程

針對工作內容做訓練
形式：實習、在職訓練OJT

企業文化培訓 訓練課程

讓顧客有最好的體驗

溝通應對 客人技巧

員工內部訓練



服務人員穿著

- # 與飯店色調統一：黑色西裝制服、金色袖扣
- # 乾淨俐落之感覺：要求人員服儀
- # 名牌配色配合各樓層、區域主題

提供的服務和特色

- # 生日入住之特別慶祝服務：
迎賓水果附近的小冰箱內放小蛋糕
生日驚喜！



顧客回饋處理方式

結合平板 請顧客在退房前填寫

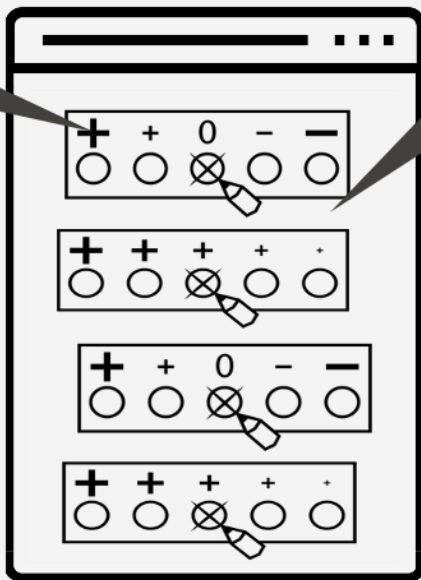


未填寫?
LAZINESS

由櫃檯人員簡單問候詢問

Ex.

請問您滿意這次的住宿體驗嗎?
有沒有什麼服務不周全的部分
需要向我們反映?



抱怨內容處理
DEAL WITH MADNESS



退房程序時由櫃檯加以釐清處理

- # 使顧客感受到飯店對顧客、回饋、服務體驗之重視
- # 維持良好關係以提高顧客再訪、推薦機率
- # 實際作為改善依據
- # 授權櫃檯人員一定額度補救



07

Price

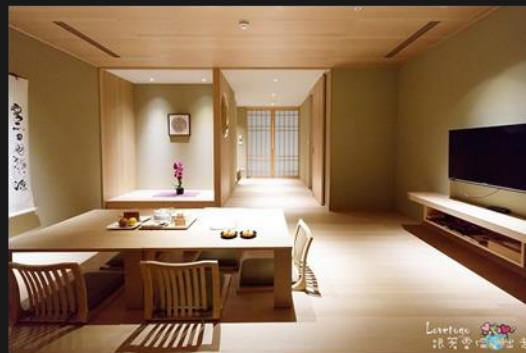
定價

日式風格



輕鬆簡約

\$6500元/晚



低調奢華

\$8000元/晚

美式風格



西部牛仔

\$5500元/晚



親子同樂

\$6500元/晚

歐式風格



簡單華美
\$7000元/晚



浮誇華麗
\$8500元/晚

異國風情體驗

	日式體驗	歐式體驗
訪客	\$500元/天	\$650元/天
非訪客	\$600元/天	\$700元/天

08 Promotion

推廣促銷

目標客群(TA)

- 親子
因為疫情無法帶孩子出國
- 情侶/伴侶
願意在紀念日花大錢
- 有一定的經濟收入(前25%)

設定推廣目標

- 讓%廣為人知(告知)
- 不用出國卻彷彿置身國外(說服)
- 主題月吸引潛在客群(試探)

推廣預算編制

- 採用「銷售百分比法」
- 以總收入的10%作為推廣費用

擬定推廣組合

- 主題月設計
- 搭配每月KOL合作

%主題月

一月 冰雪月

二月 新年月

三月 櫻花月

四月 兒童月

五月 母親月

六月 彩虹月



七月 情人月

八月 父親月

九月 啤酒月

十月 萬聖月

十一月 感恩月

十二月 聖誕月

分工表

飯店簡介、服務程序

劉品妤、陳芊妤

產品、通路

柯竣嚴、王偉展

定價、推廣

陳儀臻、余采玲

服務場景、服務人員

施嫻君、林子馨

A hand is shown holding a lit sparkler, with bright sparks radiating outwards. The background is dark and out of focus, suggesting an indoor setting with other people present. The overall mood is celebratory and elegant.

徜徉異國風情之中
和我們來一場身心靈的豪奢饗宴吧

— % Hotel