

1A470062 羅佳怡

1A470068 游千慧

1A470084 李芝瑩

兩間又老房子改建而成的下午茶，剛開始老師很推其中一間，把他說的很好讓大家都非常期待，到當天大家到達目的之後，馬路上一看過去就發現一間非常顯眼的白色日式建築，讓我們一眼就能分辨出來那是我們要參訪的一家店。

一進去他們的外觀設計吸引大家不停的拍照，走進店裡大家開始挑選餐點，因為每道餐點都看起來很好吃，所以大家花了比較久的時間在挑選餐點，之後店員走過來以催促的語氣說了一句話解了我們的興致，「你們可以先點餐嗎？因為餐點是現做的要等一段時間。」大家傻眼之餘也無心繼續挑選。開始點餐時3個人點了鬆餅但店員說你們要不要改別的，因為做那個要等很久，機器還要預熱此時的口氣給我們的感覺確是有點不耐煩，店員給我們的服務態度與我們預期的落差有點大，但我們想想可能是因為我們用餐時間比較晚了，也許是不想延到打烊時間。

等待餐點現做之餘，我們也發現了店內一些裝潢小巧思，從點餐吧臺後面的牆上貼了許多國家風景照，為那面牆增添許多異國風情，還有旁邊書架上還有各式各樣的書籍到桌上的調味瓶都為這家店點綴了不同的風貌。

上餐時餐點的外觀讓我們期待了一下，但吃進去那一瞬間我們的第一反應是失落，因為跟我們想像中的真的不一樣，送完餐後店員也沒什麼在理我們，大家面面相覷看著店員不耐煩的臉色，連眼前的餐點也沒什麼想吃的動力了。

這次的用餐經驗與我們原本的期望有極大的落差，可能會導致我們不會有下一次機會的光顧，也不會主動與朋友或家人推薦到此用餐。

總結：

針對服務品質概念模式(PZB)的五項缺口差距越來越大

缺口一：消費者期望與管理者所認知消費者期望之間的缺口

缺口二：管理者所認知的消費者期望與公司實際提供的服務品質之間所造成的缺口

缺口三：服務品質規格與傳達過程的缺口，員工素質或訓練無法標準化或出現異質化

缺口四：實際服務傳遞與消費者之外部溝通之間的缺口

缺口五：消費者期望於體驗後的服務知覺的差異缺口導致消費者對店家的回顧率很低。