

# 服務行銷期中報告

Carrefour 

家樂福

 *market* 便利購  
家樂福超市

家樂福

指導老師：林育理 老師

學生：曹勻萱 4A270100

簡郁庭 4A270101

## 目錄

摘要	1
研究動機	1
服務品質	2
一、服務品質之定義與特性	2
二、服務品質量表	3
服務期望與服務認知	5
一、事前服務期望	5
二、事後服務認知	6
資料來源	7

Carrefour

家樂福

## 摘要

台灣目前量販店主要為家樂福、大潤發、愛買，彼此競爭相當激烈。而量販店的經營特點在於商品的選擇種類多樣、價格低廉、寬敞購物環境、遊樂設施以及餐飲服務，以滿足顧客一次購足的享受需求。

由於競爭日益激烈，加上所提供之產品和服務差異性較小，因此，企業想要在這種環境中成功，其關鍵就必須著重顧客導向，而非過去技術層面。目前有許多量販店提供刷卡點數紅利兩倍送、提供熟食用餐環境區、折扣卡、會員卡集點服務，甚至還有符合客人需求的無線網路和充電系統，量販業者如果想保留舊客戶，吸引新顧客，就必須提供更新更好的服務或設施，且做好顧客關係管理，走出一條獨特的路，才能創造更高利潤。

## 研究動機

家樂福是法國 Carrefour 1999 年與 Promodes 合併，成為歐洲第一、世界第二大零售集團。家樂福著名醒目的紅藍白企業標誌，看似簡單，卻饒富意義，裡面隱含著家樂福創立至今的企業願景與對消費者的承諾。而在競爭激烈的市場下消費者意識抬頭，量販店的「服務品質」與「滿意度」都間接影響到消費者的購物意願，因此重視服務品質與提高服務滿意度成為量販店經營重點。本次選擇以家樂福量販店為例，主要探討顧客接受服務之前的期望認知與之後的服務認知。

# Carrefour

# 家樂福

# 服務品質

## 一、服務品質之定義與特性

定義：

美國行銷協會（AMA）將服務定義為「用以直接銷售或配合貨品銷售所提供的各種活動、利益與滿足」。而以「服務」為其產出或商品的產業，稱為「服務業」。

特性：

### （一）無形性

服務通常是無形的，在購買之前是看不見、聽不到、聞不到、甚至感覺不到的，這是服務與實體產品很大的差異點。

### （二）不可分割性

一般實體產品可經過生產、儲存、運送、銷售、最終消費者使用等不同的程序。但服務一般則是生產與消費同時生存且不可分割，服務的提供與消費具有同時性。

### （三）異質性

「服務」是為了要滿足不同顧客的需求，所以服務相對會有差異。而隨著服務提供者的不同、提供時間的差異、地點不同都會使所提供的服務效果有所差異。

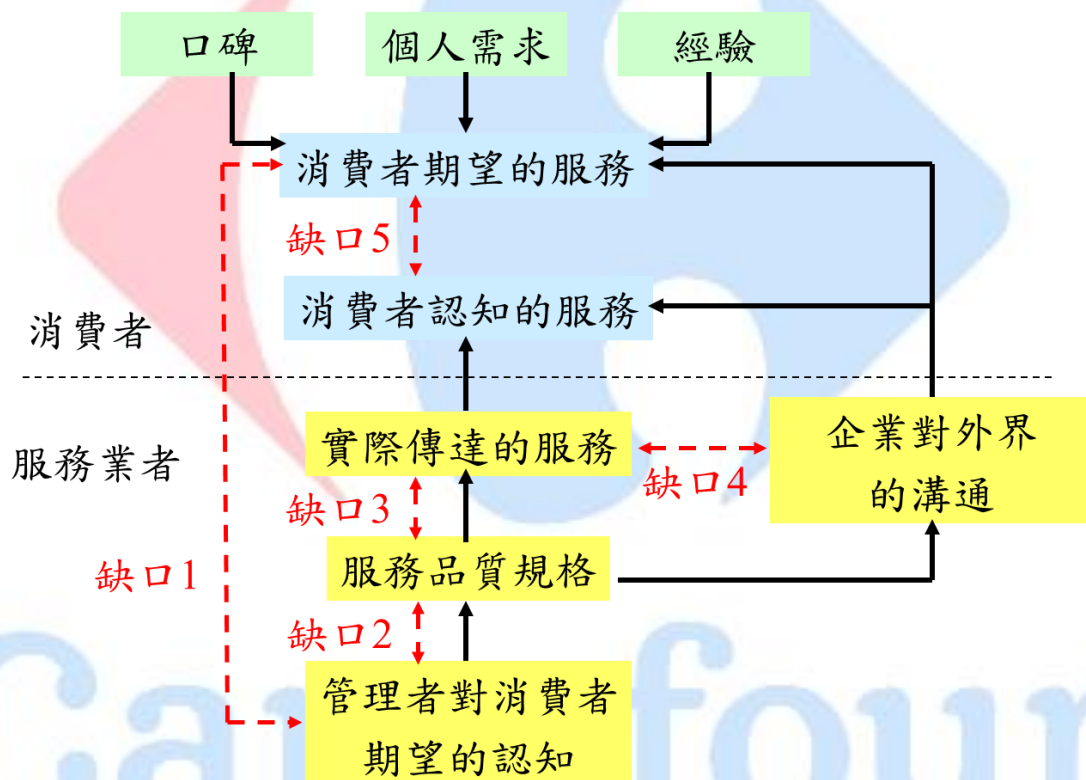
### （四）易逝性

服務的不可分割性造成服務具有不可儲存的性質，服務產能因此缺乏彈性，但卻無法如實體產品一般採用預先生產及存貨控制方式加以調整。

## 二、服務品質量表

### (一)PZB 模式

PZB 模式是於 1985 年由英國劍橋大學的三位教授 Parasuraman, Zeithaml and Berry 所提出的服務品質概念模式。其主概念為顧客是服務品質的決定者，企業要滿足顧客的需求，就必須要補平此模式的五項缺口。缺口一至缺口四可由企業透過管理與評量分析去改進其服務品質。



缺口一：顧客知識的缺口

顧客所期望的服務與管理者對顧客期望的認知，兩者間的差異。

缺口二：品質規格的缺口

管理者對顧客期望之認知與公司的服務品質標準，兩者間的差距。

缺口三：服務傳遞的缺口

公司服務品質標準與服務傳遞過程間，兩者所形成的差距。

缺口四：外部溝通的缺口

服務傳遞的過程與顧客的外部溝通之間形成的差距。

缺口五：服務品質的缺口

顧客所期望的服務與實際感受到的服務兩者間的差距。

## (二) SERVQUAL 量表

SERVQUAL 量表是由美國教授 A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry (簡稱 PZB) 三人於 1985 年所提出的「服務品質概念模式」(PZB 模式) 中提及服務品質的十種屬性演化而來的。

PZB 三位學者於 1988 年根據 1985 年提出的服務品質概念化模式，再做研究，抽樣及重新定義。將原有的 10 個構面加以純化，整合為 5 個構面，稱之為「SERVQUAL」量表。

**PZB 服務品質 5 構面**

構面	SERVQUAL 量表
有形性	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 公司具有現代化設備</li><li>2. 公司設施外觀吸引人</li><li>3. 員工有整潔的服裝及外表</li><li>4. 公司的各項設施與所提供的服務相符合</li></ol>
可靠性	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 公司對所做的承諾，能夠及時完成</li><li>2. 當顧客遭遇問題時，公司有解決的熱忱並提供協助</li><li>3. 公司能在第一次就提供完善的服務</li><li>4. 公司會於承諾的時間內提供適當的服務。</li><li>5. 公司能保持紀錄的準確性</li></ol>
回應性	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 員工會告知顧客提供服務的開始時間。</li><li>2. 員工會提供顧客適當的服務。</li><li>3. 員工樂於協助顧客。</li><li>4. 員工不會因太忙而疏忽顧客的要求。</li></ol>
確實性	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 員工的行為能讓顧客感到信任。</li><li>2. 顧客對於與公司的交易感到安全。</li><li>3. 公司的員工很有禮貌。</li><li>4. 員工在回答問題時擁有專業知識。</li></ol>
關懷性	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 公司會給予顧客個別關照。</li><li>2. 公司能夠提供顧客彈性的交易時間。</li><li>3. 公司以顧客最大利益為考量。</li><li>4. 公司對於顧客所在意的事非常注重。</li><li>5. 員工知道顧客的個別需求。</li></ol>

# 服務期望與服務認知

## 一、事前服務期望

(一)「回應性主要探討服務人員提供服務意願及幫助顧客即時服務能力。」

主要會到量販店消費的族群都是因為需要大量採買，所以要買的物品種類比較多元，加上量販店面積較廣，找一項商品可能要花比較多的時間，這時如果有店員能夠迅速協助找到商品位置，是相當重要的。此回應性可能相對分數會較高。

(二)「確實性則是指服務人員具有專業表現，能夠使顧客感到信賴與安心。」

由於消費者在量販店消費金額較大，所以顧客在金額這方面一定會需要仔細且專業的收銀來做結帳工作，所以確實性在這五方面也相當重要的。

(三)「關懷性是指對顧客提供關心注意及個別服務，尊重顧客權益。」

大部分的消費者在量販店採買時都想要花時間慢慢採買，較不需要和店員有太多的溝通，且量販店屬於自助式消費，太多餘的關心會讓顧客反感，若消費者有疑問，會直接向服務人員詢問，因此關懷性在消費者心裡顯的重要程度較低。

※以上是從服務品質 5 構面選擇重要程度最高、較高以及最低的構面進行分析。

# Carrefour

# 家樂福

## 二、事後服務認知

### (一)有形性：量販店公共設施應隨時保持乾淨整潔

因賣場屬於公共場所，整潔方面讓消費者決定是否到此購物，除了每天打掃外，應訓練員工隨時看到垃圾立即撿起，並告知清潔人員前來處理，會使環境整潔更有效率。

### (二)可靠性：量販店缺貨時應隨時補貨、以節省顧客等候時間

可以在每個時段請工作人員到每個區域檢查是否該補充貨物，或加派員工巡視商品缺貨情形，更能有效率在第一時間為消費者補充商品。

### (三)確實性：賣場商品應該標示清楚，才容易找到要購買的商品

商品標示一定要在固定期間檢查商品價格是否有變動過，並且更正正確，才不會使消費者看到架子上的價錢與結帳出來的價錢不一樣，尤其促銷期間的商品應更加注意。

### (四)回應性：賣場服務人員應迅速處理顧客抱怨

定期巡視顧客意見箱，及時回覆顧客問題，以及在員工訓練部分加強員工在顧客抱怨的應變能力。

### (五)關懷性：量販店應提供商品諮詢服務

消費者在購物時難免會有不了解的地方，提供商品諮詢服務除了可以到服務台、電話客服，也可設計手機 APP 軟體，將常見問題及客服服務提供給消費者下載使用，以達到諮詢之效率。

家樂福



## 資料來源

PZB 模式

[http://myweb.fcu.edu.tw/~mhsung/Research/ServiceDesign/Service\\_Innovation/Service\\_03.htm](http://myweb.fcu.edu.tw/~mhsung/Research/ServiceDesign/Service_Innovation/Service_03.htm)

以 SERVQUAL 與 QFD 探討大賣場之服務品質與改善策略-以台中市北屯區大買家為例

<http://ir.lib.cyut.edu.tw:8080/retrieve/32356/102-4D-4B-01.pdf>

家樂福

<http://www.carrefour.com.tw/%E5%AE%B6%E6%A8%82%E7%A6%8F%E6%9C%8D%E5%8B%99/%E5%88%86%E5%BA%97%E8%B2%BC%E5%BF%83>

服務業定義

<https://tw.answers.yahoo.com/question/index?qid=20120224000016KK06869>

維基百科-SERVQUAL 量表

<https://zh.wikipedia.org/wiki/SERVQUAL%E9%87%8F%E8%A1%A8>

google 圖片

[http://campaign.carrefour.com.tw/event/Web\\_Image/20140218/LOG01.jpg](http://campaign.carrefour.com.tw/event/Web_Image/20140218/LOG01.jpg)

<http://www.withheart.com.tw/UploadFile/UserFiles/images/place/%E5%8E%9F-600.jpg>

[http://www.mittw.org.tw/Files/Promotion/2012124174610\\_%E5%AE%B6%E6%A8%82%E7%A6%8FLogo-%E4%BA%8C%E5%88%97%E5%BC%8F.jpg](http://www.mittw.org.tw/Files/Promotion/2012124174610_%E5%AE%B6%E6%A8%82%E7%A6%8FLogo-%E4%BA%8C%E5%88%97%E5%BC%8F.jpg)

