

## 知名連鎖咖啡廳-多那之

### 4A270004 薛郁珊

多那之對我們學生或小資族來說不僅可以享受到環境的明亮輕鬆氛圍也可以享用平價高品質的咖啡，再者，店內也提供無線網路給消費者使用，學生可以去討論報告，點餐的態度有時候因人潮多口氣沒有很好，送餐速度快速不會讓人等很久，店內環境採內部空間及開放式消費空間，但，開放式消費空間，都會有客人抽菸，影響享用的心情。

#### (1) 顧客期望

製作產品過程是否衛生及產品的新鮮度，店內提供舒適的空間及氛圍，環境清潔度，店內服務人員應秉持熱誠的服務態度。

#### (2) 顧客差距

店員應秉持著熱誠的服務態度，不要因人潮多服務態度就變差，員工訓練可在加強，開放式消費空間盡量倡導禁止吸菸，因為，在外面的顧客也會跟著吸到菸味對身體不好，心情上也會影響

### 4A270907 邱念慈

多那之提供舒適的環境還有美味的餐點，店裡裝潢寬敞溫馨，提供多樣化餐點飲品，是個讓人放鬆心情享受生活的好地方，不過店員的服務品質不是一個需要改善的地方，拿著餐點到櫃台結帳時店員沒多加詢問就直接將裝著餐點的托盤收走，讓當下的我感覺被忽視了，店員態度時好時壞，結帳後一句謝謝光臨也沒有對客人說，好像只在乎自己的工作而不管客人的感受就忙著幫下一位客人結帳，有時向店員索取提袋時還會被瞪眼，不過提袋本身只要有消費就能免費索取，所以店員的態度是店內要改善之一，另外，店內燈光設置雖然很有氣氛不過有些餐桌擺放在角落導致燈光不足的現象產生，邊享用餐點邊閱讀書籍時會明顯感受到光線不足的影響。

(1) 顧客期望：提供最舒適的用餐環境，注重環境清潔，每天提供的餐點飲品都要保持品質新鮮、健康衛生、多樣化，有統一的服務制度，以客為尊重視顧客權益，滿足顧客多樣化的需求。

(2) 顧客差距：服務員態度不佳，應再多加訓練，店內有些地方光線不足顯得光線昏暗，在店內看書時對眼睛產生傷害，另外，店內提供寬敞的用餐環境但是在結帳時排隊的空間有限導致在人潮多時發生壅擠現象。

#### 4A270912 紀彥伶

一開始進去消費，店外面有提供吸煙區，讓吸菸的人也有位子可以用餐，店內內用區提供很多桌數，不怕沒位子可以坐，內部有特別裝潢，但擺設簡單，讓人的覺得很輕鬆，感覺可以在這裡窩一整個下午，和朋友聊一整天。店內提供W i f i。店員都很忙碌，點餐時沒什麼笑容，態度有些許不佳。餐飲價錢的部分比起其他連鎖咖啡廳高出一些些，但還算平價，口感的部分也還不錯。

(1) 顧客期望：希望環境給人的感覺能夠舒服一些，可以喝個咖啡吃個餐點放輕鬆一下。希望店員點餐的時候可以笑臉迎人、親切一些。提供的餐點希望也可以多一點，選擇能夠多樣。

(2) 顧客差距：環境和理想中沒有太大的差異，提供的內用區擺設簡單，視覺上單調而奢華，在這裡可以完全放鬆，而內外有吸菸區之差我覺得很棒。店內有w i f i，這個服務對沒有網路吃到飽的人來說非常棒。店員可能因為忙碌的關係態度沒有很好，店員的部分應該可再多加強訓練，不然態度差的部分可能會導致我不想再來消費的原因之一。餐飲價錢稍高，但也不算太貴，還再能接受的範圍，這裡提供麵包、蛋糕、飲品、咖啡、茶飲、冰淇淋，希望可以增加更多餐點，例如下午茶之類的，餐點的部分比我想像中好吃很多，不會因為平價就失了口感，飲品也提供跟外面不一樣的選擇，很多飲品非常的特別，味道也非常濃郁。整體下來還算滿意，是間還會想再來消費的店家。