

服務行銷

二技企管四甲

1A470027 邱境瑩

1A470078 李懿真

1A470092 彭佳慧

指導老師：林育理

網路購物

隨著網路進步發達，人手一機的時代已不稀奇，現代人都偏向於網路購物，講求速度和便利，但部分店家所提供的商品照片卻與實際商品不符，例如商品的色差、尺寸不符等。雖然網路購物帶給人們便利又快速的服務，不過還是存在著一定的風險，必須挑選信任或平價好的賣家購買，這樣顧客用的安心，賣家也賣的放心。

像我們時常透過網路購物，不管是使用手機 APP、官方網站或代購等方式，去選購我們所需要的商品，只要在手機或電腦上點一點、滑一滑，就可以輕鬆又快速的取得所購買的商品。例如我們學生，平常忙於課業和打工，能出門購物的時間少之又少，所以可以直接利用網路購物買到需要的商品。

偶爾也會遇到跟賣家提供的商品照片或資訊有差異，像商品有瑕疵或尺寸不符時，如果想要退貨的話，又要負擔一筆運費和整批貨一並退回，同時也浪費了不少時間，網路購物雖然是個很方便的管道，但也隱藏著信任和風險。

在每一筆消費結束後，賣家都會詢問顧客購買後的滿意度調查，像是少許賣家要求顧客填的滿意度問卷有不良評價的話，就會親自打電話詢問並給予優惠券補償顧客，使顧客願意再次消費、提高顧客滿意度與賣家形象。

網路購物雖然很方便，但是存在一定的風險，所以建議大家還是實際到店面選購商品，親自試用後再購買，選擇自己所需要的商品，並評估商品的質量再選購，以避免不必要的風險、時間和金錢，非必要時請選擇信任的賣家。

以上是我們對於網路購物的認知和期望。