

# 服務產業-旅行社

組員:4A31B033 黃曉柔、4A31B024 林鈺珈

## 顧客期望:

用相當便宜的價格，規劃豐富的行程，住好的飯店，吃美味的食物，搭乘好的航空，並且保證旅行的安全。安排的導遊旅遊經驗豐富，和當地語言溝通沒問題，能為我們介紹景點，可以知道我們購買的商品有沒有買貴，最好還能讓同團彼此不認識的人打成一片。不會一直推銷，逼我們買東西，又或是為了趕時間，在一個景點停留不久，不斷催促著我們離開。所有的行程如當初購買的合約一模一樣，沒有任何跳過的景點，跟合約不同的內容，故意增加的額外費用。

## 顧客差距:

抱持很大的期待前往，而我認為最大的顧客差距是在服務上，企業無法顧及每個員工的服務心情，在服務態度上就可能有相當大的差距，讓顧客在享受上有不好的結論，又或者 總是在開始旅遊以後，時間相當急迫，導致旅行者無法一一體會到原先訂好的所有景點，總和原本預定地會有些小改變。這也將會嚴重影響享受旅遊的心情，購物也無法像自己遊玩那樣購買東西是沒有時間限制，不需要急切的挑物品，急切地逛完街。