

服務行銷期中報告

指導老師：林育理

組員：

1A470023 吳崇維

1A470067 劉誌濠

1A470083 周珮瑜

1A470086 陳俊銘

1A470105 湯宏庭

服務產業：全國電子

我們這組今天選擇的服務產業是全國電子，因為我們這組大部分都有去買過，雖然品質有保證，但售後服務跟速度卻沒達到我們的期望，我們會用五個構面：可靠性、回應性、確實性、關懷性，有形性來去評量顧客期望及差距。

記得之前去全國電子想買一台冷氣，但對於冷氣一些安裝模式及使用說明沒有到很了解，所以當下請位服務人員幫我解說，我希望可以得到我要知道的相關內容，結果服務人員說平常都是師傅在安裝，所以要請師傅來為我說明，於是請稍等。但我就在冷氣前面等了將近一個小時，根本沒有人來幫我解決我的問題，再次去請問那位服務人員，他居然說師父可能正在外面維修電話沒有接通，要我在稍等，但我已沒耐心要離開。服務人員請我留下電話，等師傅回應，當下內心是很不開心就離開了，浪費我那麼久的時間卻得不到我要的期望，結果之後根本也沒接到全國電子的電話。

另外有次家裡冷氣需要維修，到全國電子說明希望請師傅到家修理，服務人員告知最近維修單量較多，可能需要較久的時間到府維修，免費到府維修除了說好以外當然沒有其他選擇，雖然師傅有如期到來，也相當禮貌客氣進房間也會主動脫鞋，事後是有客服人員打來詢問關懷，但比想像中來維修的時間要久這點是身為消費者不滿意的。

根據上述，我認為全國電子的可靠性是普通並不完全可靠的，回應性及確實性更是不令人滿意的，我當下提出問題身為店員該有的基本知識不夠全面，我認為廣告上提出全國電子揪甘心ㄟ是指售後服務第一，但這麼久的時間才能到府維修這點確實不是消費者所期待的。關懷性這點我認為還是有做到的，每次到府修理過後會有客服人員主動電話詢問這點我認為全國電子的關懷性還是蠻好的。至於有形性我認為看過的全國電子店面都設計寬廣明亮，設備也相當齊全，擺放整齊，員工一人管理一區，進門員工會齊喊：歡迎光臨全國電子，外觀看起來是給予顧客信心的。