

# 顧客服務的重要性



指導老師：廖顯宗老師

報告人員：4A352033李忠穎

4A352042王筱嘉

# 目錄

- ▶ 前言
- ▶ 5-90-5的訓練原則
- ▶ 顧客與服務業的關係.....旅館業  
.....飯店業
- ▶ 影片介紹
- ▶ 互動思考
- ▶ 參考資料

# 前言

- ▶ 2005年「遠見」十大服務業評鑑出爐，第一線服務品質平均竟全數不及格，在產業界歡慶台灣服務業產值占GDP比動衝破70%的同時，十大服務業的第一名深知：衝業務前必須先懂得服務。
- ▶ 要成為「情緒製造業」中首屈一指的服務品牌，唯有將「無接縫式」服務DNA，深植在決策管理者、第一線服務人員至於外包人員，才能做到一致品質、無界限服務：賺進顧客的錢，也賺回顧客的心。ONE – STOP – SERVICES消費新趨勢，宣告第一線服務人員的素質與熱忱更顯重要。

# 5-90-5的訓練原則

- ▶ 服務要的是員工發自內心做服務，員工通知只有KNOW – HOW，沒有KNOW – WHY，在美國服務最好的金爵曼餐廳有一套「5 – 90 – 5」的訓練原則，他們認為每100個員工會有5個成為最佳的服務人員，有5個不可能提供優質服務，因此開除後面5個，給前面5個獎勵、升遷和舞台，最後給中間90個人教育訓練，拚命把他們往上拉，「老闆的經營理念50%，選對人占25%，教育訓練占25%」，也就是若老闆不重視就不會有教育訓練。

# 顧客與服務業的關係——旅館業 ——飯店業

- ▶ 旅館業是屬於服務業中資本與勞力密集的產業之一，亦是強調「個人化服務」之第三級產業，因此如何掌握顧客需求，如何與顧客建立良好的顧客關係及增加企業利潤，皆賴於顧客關係管理的推行運用。
- ▶ 顧客是企業獲利與成長的重心，選擇正確的顧客組合，良好的關係對企業獲利有重要的影響，因此飯店業如何經由顧客關係管理，找出適合企業本身之顧客關係管理的策略定位，以改善顧客服務並提高顧客忠誠度而獲得競爭優勢，是目前飯店業最重要的策略之一。



# 影片介紹

- ➡ 亞都麗緻飯店總裁嚴長壽(一日良師)
- ➡ <https://www.youtube.com/watch?v=Dgs-Icdmfz0>

# 結論

- ▶ 現今服務業的競爭是十分激烈的，因此我們認為若要從中脫穎而出，對於顧客的服務就更顯重要了，就如同剛剛影片嚴長壽先生所提到的心、誠、專、問、送，「心」就是發自內心地歡迎客人，「誠」是客人住宿期間真心誠意地提供服務，「專」是給客人專業諮詢，例如餐飲專業建議，「問」是在客人離開前詢問客人是否有其他需要，「送」是親自送客人離開，而服務時不像傳統的服務人員你尊我卑，反而對待客人如同自己的朋友，這樣的服務策略，相信客人是會感受的到的。

# 互動思考

- 服務要的是員工發自內心做服務，但是有時為什麼員工表現不出來？到底問題出在哪裡？

員工可能因為個人心情因素而影響工作的表現，又或者教育訓練沒有確實落實，導致無法發自內心面對客人，因此我們應該加強員工的教育訓練，及掌握員工的心理狀態，才能落實服務人員與顧客的良好關係。

- 提高顧客滿意度與忠誠的做法有哪些？

1. 主動關懷客人的需求，並適時的給予協助。
2. 不定時辦活動，贈送禮物回饋顧客。
3. 快速處理顧客的問題。
4. 滿足個人話的需求，簡化購買的流程。
5. 一批能精心為顧客服務，具有良好素質的服務人員。
6. 一套完善的服務策略。



# 參考資料

- ▶ 人和顧客服務概念圖

<https://thumbs.dreamstime.com/z/%E4%BA%BA%E5%92%8C%E9%A1%BE%E5%AE%A2%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E6%A6%82%E5%BF%B5-45368363.jpg>

- ▶ 亞都麗緻飯店總裁嚴長壽(一日良師)影片

<https://www.youtube.com/watch?v=Dgs-lcdfmz0>

- ▶ 服務顧客圖

[http://3.share.photo.xuite.net/yoimg/13d7ea6/4726588/180485994\\_m.jpg](http://3.share.photo.xuite.net/yoimg/13d7ea6/4726588/180485994_m.jpg)



# 感謝聆聽

