

99年一般旅館中階經理人教育訓練

如何提昇服務水準及品質
- 以神祕客服服務稽核為例

指導單位：交通部觀光局

執行單位：中華民國全國工業總會

講師：林居宏 Jacky Lin

大綱

- 提昇服務品質
- 觀念分享與溝通
- 神秘客稽核技巧

猜一猜？

「服務品質」評鑑		預測一下
總機服務	30	
訂房服務	30	
櫃檯服務	60	
網路服務	20	
行李服務	20	
交通及停車服務	10	
客房整理品質	60	
房務服務	30	
客房餐飲服務	20	
餐廳服務	50	
用餐品質	30	
健身設施服務	20	
員工訓練成效	20	
合計	400	



觀念分享與溝通

組織的特性



組織的品質控管因其特性一直存在著較大的困難

品質成本

投入花費

預防成本 < 鑑定及失敗成本

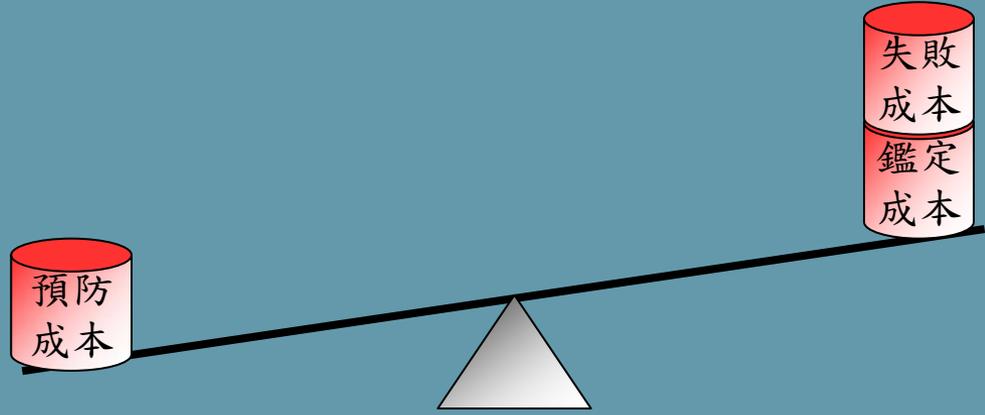
產生效益

預防成本 > 鑑定及失敗成本

PZB服務品質模式

競爭策略

組織的現況

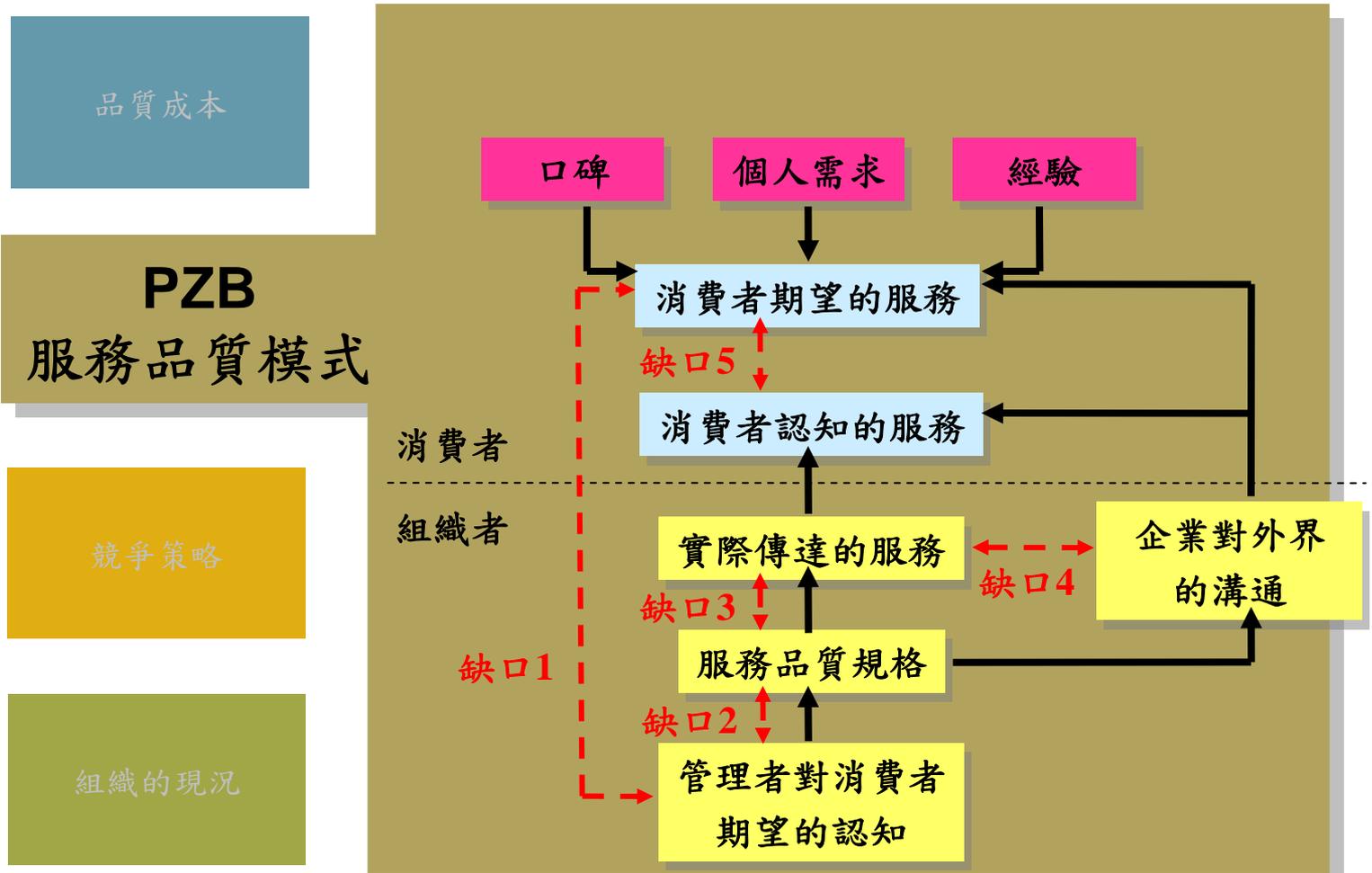


預防成本

失敗成本
鑑定成本

圖：品質管理成本的槓桿

越來越多的組織意識到預防成本的重要性並開始積極投入



組織需要一個能同時解決五大缺口的管理模型(Solution)

品質成本

PZB服務品質模式

競爭策略

市場的現況

- 因大型連鎖化而引起的服務標準化需求越為重要
- 全球化而引起國際化的競爭越加激烈
- 品牌形象越來越重要
- 消費者的品質要求越來越高
- 忠誠度的創造越來越困難

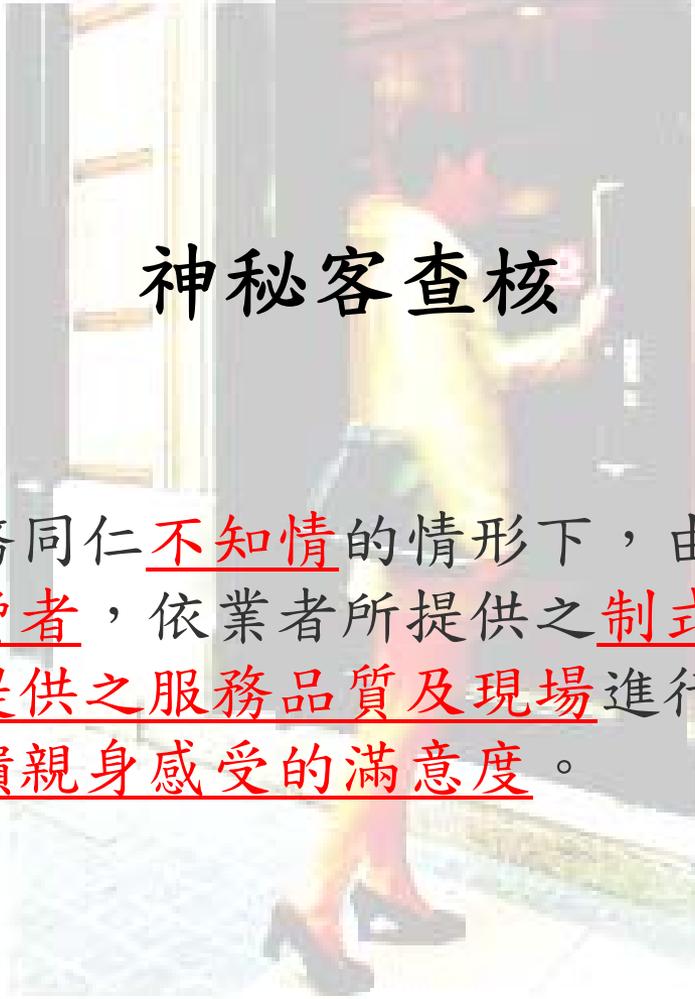


每樣商品似乎越來越好，然而同質性卻越來越高

~ Paul Goldberger “New York Time” 召集人 ~

神秘客稽核技巧





神秘客查核

在現場服務同仁不知情的情形下，由查核員扮演一般消費者，依業者所提供之制式查檢表，對組織所提供之服務品質及現場進行落實度的查核及回饋親身感受的滿意度。

組織為何需要神秘客查核

心態	目的	預期得到的效果
積極面	營運改善	<ul style="list-style-type: none">■ 瞭解客戶對公司所提供服務的實際感受(滿意度)。■ 希藉由有經驗的專業稽核員於查核過程中發現改善契機並提出消費者觀點的建議(持續改善的壓力)。
消極面	符合性	<ul style="list-style-type: none">■ 瞭解同仁對公司服務規範的執行狀況(落實度)。■ 使現場服務同仁能在日常操作中保有一定的警覺性(品質控制方法)。

越來越多客戶導入的原因不再只是消極面的需求~

而是期望積極面的營運改善效果

神秘客查核導入流程

1. 訂定查核表及抽樣標準

- 服務現況瞭解及訪查
- 診斷消費者或使用者的期望
- 草擬查核表
- 決定抽樣水準及查核頻率

2. 神秘客查核實施

- 專業合格查核員篩選
- 依規劃時程進行查核
- 專案負責人控管查核品質

3. 稽核結果回饋(月/季/年報)

- 稽核查檢表整理
- 統計分析
- 優良服務人員選拔
- 改善建議事項

Q & A

