

投稿類別：觀光餐旅類

篇名：

飯店一秒鐘決勝關鍵—台中金典酒店服務人員外觀消費者滿意度之探討

作者：

陳愷慧。私立葳格高級中學。觀光三乙

王伶君。私立葳格高級中學。觀光三乙

康惠鈴。私立葳格高級中學。觀光三乙

指導老師：

林子安 老師

壹●前言

一、研究動機

人對人的第一印象大多是從對方的外觀來下評論，而現代人也以服務人員之外觀、外貌來決定是否成為自己前往消費的主因，那究竟需要用什麼樣的標準才能真正的吸引到消費者的注意呢？飯店服務人員是在服務業中與消費者第一時間接觸以及相處時間最長的員工。尤其在服裝、外貌打扮上應符合時下流行，讓消費者增加好感，提升前往消費的動力，特此以台中知名金典酒店為例。

二、研究目的

- (一) 認識金典酒店的起源與歷史。
- (二) 分析各縣市酒店的比較。
- (三) 探討旅客對金典酒店服務人員的滿意度。
- (四) 探討旅客前往金典酒店的主要目的。

三、研究方法

- (一) 研究文獻法：
運用網路資訊蒐集金典飯店的相關資料，並加以統整。
- (二) 問卷調查法：
實際前往金典酒店周邊發放問卷，採不計名方式，且當面回收問卷。

四、研究流程



圖一：研究流程圖(來源：本組自製)

貳●正文

一、飯店業的定義

「來飯店的人，其實都是戴著名為客人這種面具的人，即使飯店人員能看出客人的素顏，也必須尊重他的面具，因為就某種意義來說，客人是為了享受化妝舞會而來到飯店。」(東野圭吾，2012)〈註一〉

- (一)需提供房客住宿以及餐飲的相關服務。
- (二)以營利為主的事業，並取的合理的利潤。
- (三)附設客房、接待廳以及櫃檯登記處。
- (四)必須提供房客娛樂設施。

二、台中金典酒店的歷史

台中金典酒店於 1994 年動工，且在 1999 年(約民國 88 年)5 月 2 日正式開幕營運，至今已屆十年時間。當時此飯店屬於晶華酒店系列之一，所以命名為「台中晶華酒店」，但是在 2002 年即更名為「台中金典酒店」，並在 2006 年與日華資產管理公司合資，繼續服務世界各地的旅客。

三、台中金典酒店的簡介

金典酒店嚴格要求專業以及高水準之服務，在軟體和硬體方面一直不斷推陳出新，在 8 年內即在台中飯店中奠定好口碑。此飯店擁有絕佳的地理位置，並且是全台中唯一擁有高鐵免費接駁車的飯店，金典酒店擁有精緻且倍享尊榮的客房，客房內設計明亮高雅，加上飯店設備現代新穎，以及頂級餐廳中高又寬敞的宴會廳，更有多功能會議廳等設施，讓前往的旅客可享受台中的旅居生活。

台中金典酒店一直來秉持著「以客為尊」的理念，而『陳月鳳女士(金典酒店的總經理)也要求自身員工，服務要「One - stop service」(一次式服務)』，在消費者提出問題後為對方細想可能會發生的問題並解決，希望從入門之服務一直到每位服務人員的微笑問候，能讓所有的旅客能感動滿滿。〈註二〉

「貼心化服務」一直是台中金典酒店一貫秉持的經營理念，讓顧客能沈浸在獨特美好的氛圍和空間中，進而擁有愉悅歡欣的心情，走入台中金典，身心隨之雀躍歡欣！

(四) 台灣各縣市酒店比較

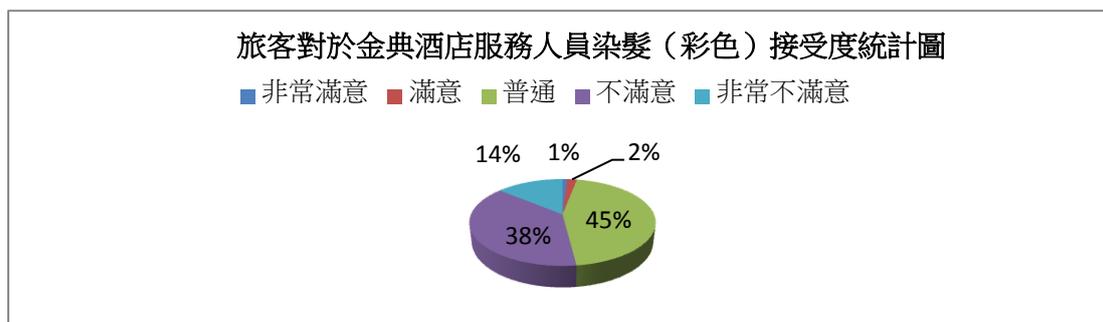
表一：台灣各縣市酒店比較表（來源：本研究者自行整理）

各地飯店比較項目	台中金典酒店	台北圓山大飯店	屏東夏都沙灘酒店	太魯閣晶英酒店
各地飯店類型	商務、購物類型。	觀光、商務會議。	休閒、度假勝地。	度假酒店。
前往飯店之交通方式	1. 開車 2. 公車 3. 高鐵站接駁車	1. 高速公路 2. 機場接駁服務(是收費的)	1. 開車	1. 開車
飯店周邊之購物商圈	文化、休閒、購物、交通一應俱全的生活中心。	可以乘坐捷運，能夠體驗地方人情。	出口有市集，也有得來速、夜市、商圈。	以放鬆為主，有壯觀的山景和多芬精。
飯店之附設特別設施	1. SPA 2. 會議室 3. 商務中心 4. 雪茄館	1. 免費按摩 2. 露天游泳池 3. 會議室	1.私人沙灘 2.海上活動 3.濱海步道 4.陸上活動 5.戶外自助式炭烤	1. 網球場 2. 健身室 3. 乒乓球場
客房定價	以 8000 元起。(另加 10% 服務費)	以 8200 元起。(另加 10% 服務費)	以 9200 元起。(另加 10% 服務費)	以 8000 元起。(另加 10% 服務費)
飯店服務人員特色	1. 親切有禮 2. 中規中矩 3. 黑白色系傳統西服	1. 彬彬有禮 2. 細心周到 3. 旗袍花紋設計服裝	1. 親切熱情 2. 貼心主動 3. 海灘度假風設計服裝	1. 服務態度有待加強 2. 無行李服務 3. 米黑樸素典雅服裝

五、問卷分析

本研究以台中金典酒店服務人員為研究樣本，現場發放問卷並當場回收，發放問卷總數為 150 份，經整理與統計，無效問卷 4 份，有效問卷 146 份。

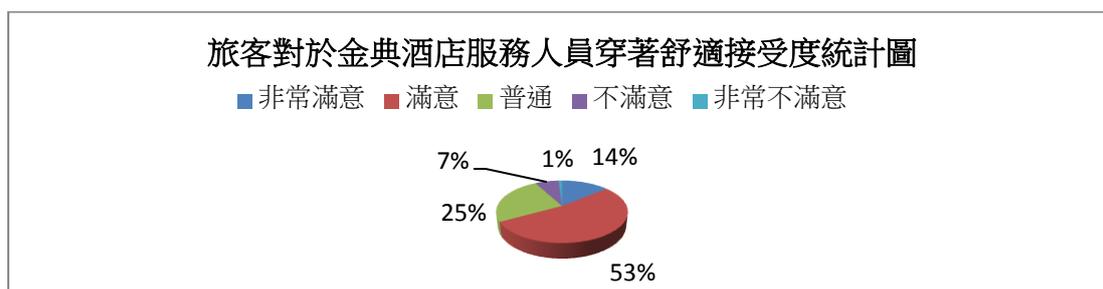
(一) 旅客對於金典酒店服務人員染髮（彩色）接受度統計圖



圖(一) 旅客對於金典酒店服務人員染髮接受度統計圖（來源：本組自製）

由圖(一)可得知，旅客對於金典酒店服務人員染髮（彩色）的接受度『普通』為最高，佔總樣本的 45%；其次依序為『不滿意』佔 38%；『非常不滿意』佔 14%；『滿意』佔 2%；最少為『非常滿意』僅佔 1%。由上述推論，部分旅客的想法已逐漸開放，對於服務人員頭髮上之色彩並無特別介意，但還是有少部分的旅客不太接受有其他色彩的頭髮，其不接受原由可能是過於搶眼而導致旅客感觀不好，以致於無法接受。

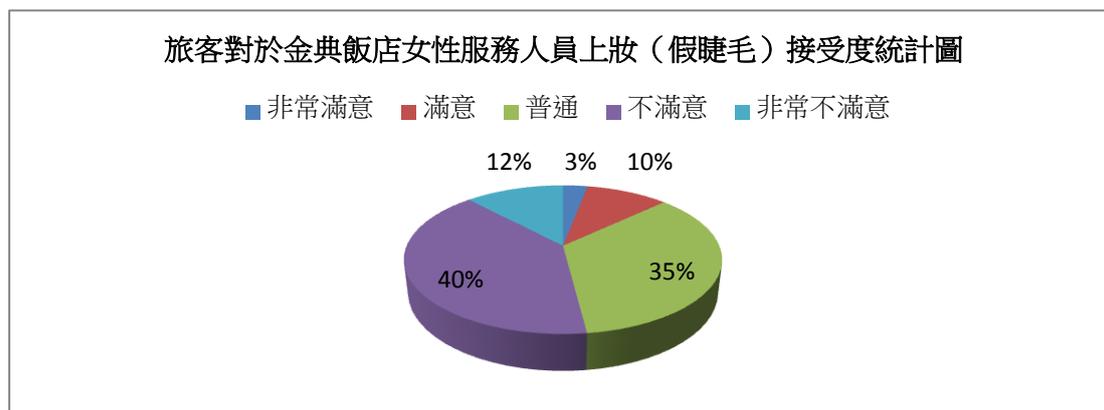
(二) 旅客對於金典酒店服務人員穿著舒適接受度統計圖



圖(二)金典酒店服務人員穿著舒適接受度統計圖（來源：本組自製）

由圖(二)可得知，旅客對於金典酒店服務人員穿著舒適的接受度『滿意』為最高，佔總樣本的 53%；其次依序為『普通』佔 25%；『非常滿意』佔 14%；『不滿意』佔 7%；最少為『非常不滿意』僅佔 1%。由此可知，金典酒店的旅客對於服務人員的舒適穿著大部分為滿意，現代大部分的人覺得穿著舒適才是首要條件。感到不滿意的旅客偏少數，代表還有部分旅客對於服務人員之外觀是嚴苛要求。

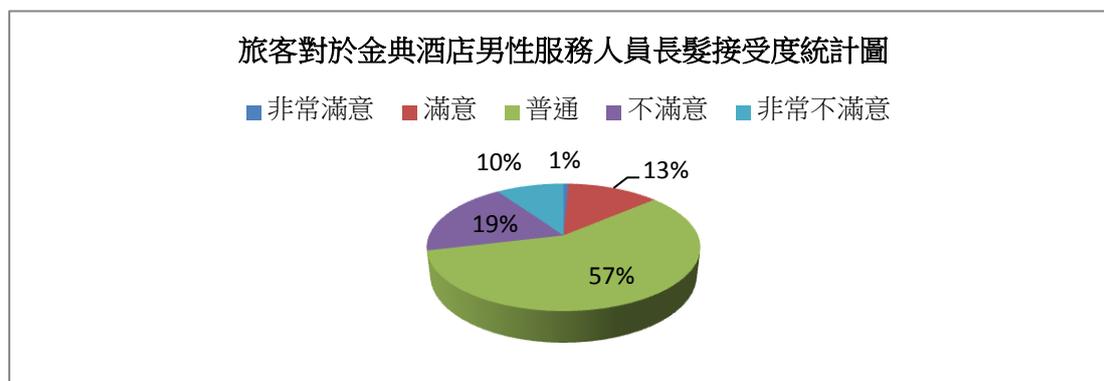
(三) 旅客對於女性金典飯店服務人員上妝（假睫毛）接受度統計圖



圖(三)金典飯店女服務人員女上妝（假睫毛）接受度統計圖（來源：本組自製）

由圖(三)可得知，旅客對於金典酒店服務人員女性上妝（假睫毛）的接受度『不滿意』為最高，佔總樣本的 40%；其次依序為『普通』佔 35%；『非常不滿意』佔 12%；『滿意』佔 10%；最少為『非常滿意』僅佔 3%。由上述分析可得知，金典酒店的旅客對於女性服務員戴假睫毛感到不滿意的人數極高，可見對旅客而言，服務人員是不應該上濃妝的。然而感到滿意的人數少之又少，大部分旅客普遍覺得淡妝看起來較清爽又舒服。

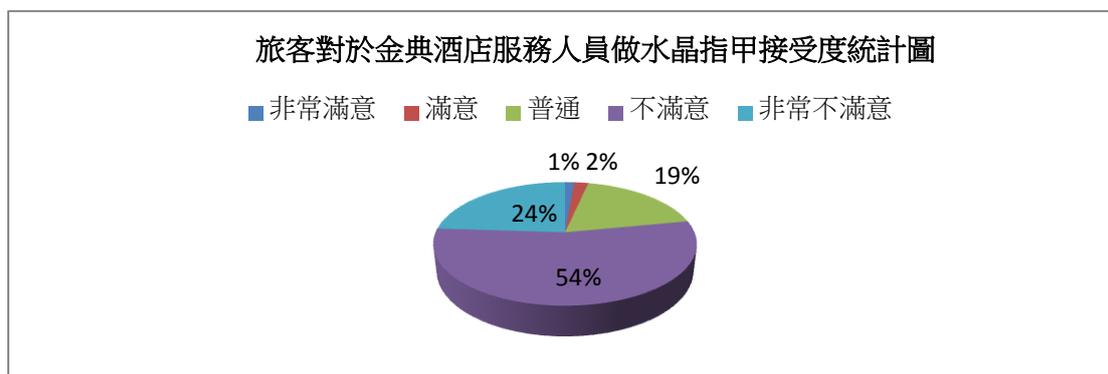
(四) 旅客對於金典酒店男性服務人員長髮接受度統計圖



圖(四)旅客對於金典酒店男性服務人員長髮接受度統計圖（來源：本組自製）

由圖(四)可得知，旅客對於金典酒店男性服務人員長髮的接受度與『普通』為最高，佔總樣本的 57%；其次依序為『不滿意』佔 19%；『滿意』佔 13%；『非常不滿意』佔 10%；最少為『非常滿意』僅佔 1%。本研究推論，男性在於社會上多以短髮為主要潮流，以致於大多數之旅客比較無法接受男性服務人員留長髮，加上長頭髮易藏污納垢，有衛生的疑慮。少數旅客是非常滿意的，所以可認為社會風氣逐漸開放，留何種髮型已是個人喜好問題。

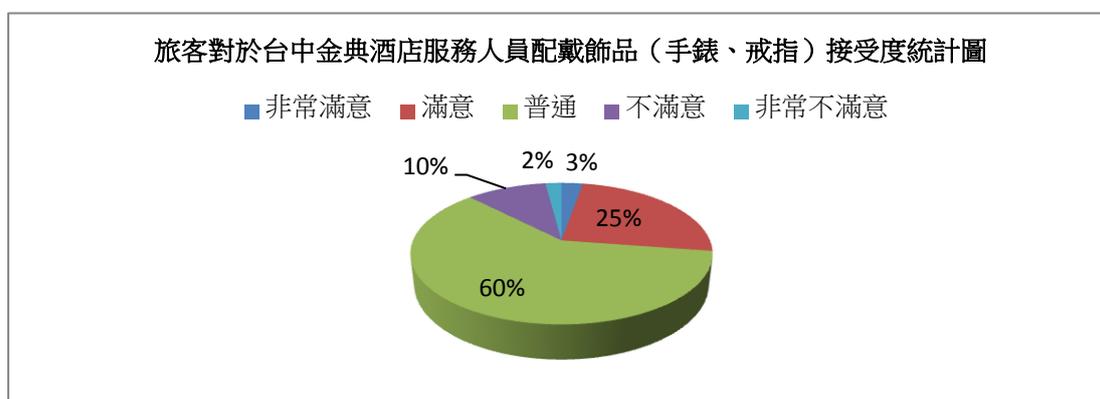
(五) 旅客對於金典酒店服務人員做水晶指甲接受度統計圖



圖(五)金典酒店服務人員做水晶指甲接受度統計圖 (來源：本組自製)

由圖(五)可得知，旅客對於酒店服務人員做水晶指甲的接受度『不滿意』為最高，佔總樣本的 54%；其次依序為『非常不滿意』佔 24%；『普通』佔 19%；『滿意』佔 2%；最少為『非常滿意』僅佔 1%。從此統計圖判斷，金典酒店的旅客大多數都反對服務人員做水晶指甲。對於服務人員的刻板印象是短指甲、不擦指甲油也不留長指甲，代表著旅客還是比較在意衛生問題，而實質上水晶指甲還是存有衛生疑慮，因此感到滿意的旅客人數為極少數。

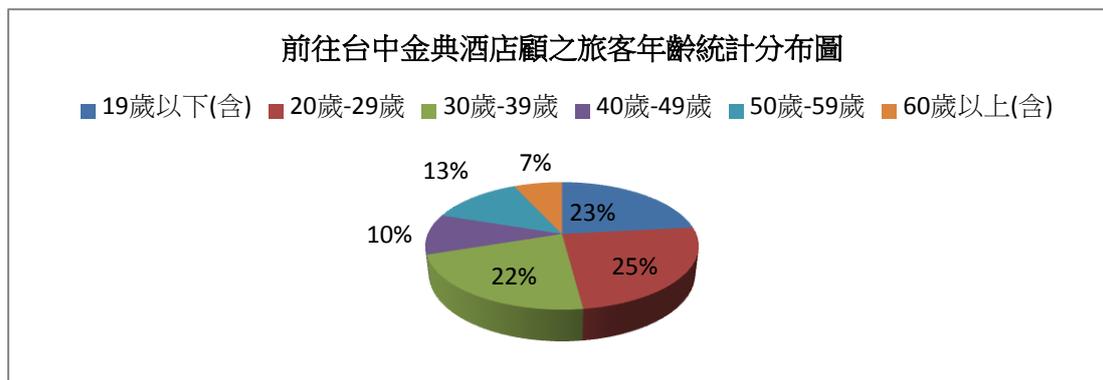
(六) 旅客對於金典酒店服務人員配戴飾品（手錶、戒指）接受度統計圖



圖(六)台中金典酒店服務人員配戴飾品接受度統計圖 (來源：本組自製)

由圖(六)可得知，旅客對於飯店服務人員配戴飾品（手錶、戒指）的接受度『普通』為最高，佔總樣本的 60%；其次依序為『滿意』佔 25%；『不滿意』佔 10%；『非常滿意』佔 3%；最少為『非常不滿意』僅佔 2%。從此統計推斷，現在的社會比起早期都已逐漸開放，旅客覺得服務人員戴手錶戴戒指都感到滿意，並不會特別排斥服務人員在身上配戴飾品。不滿意的旅客也位居少數，代表大部分的旅客覺得服務人員戴手錶之類型的飾品並不會覺得有衛生疑慮。

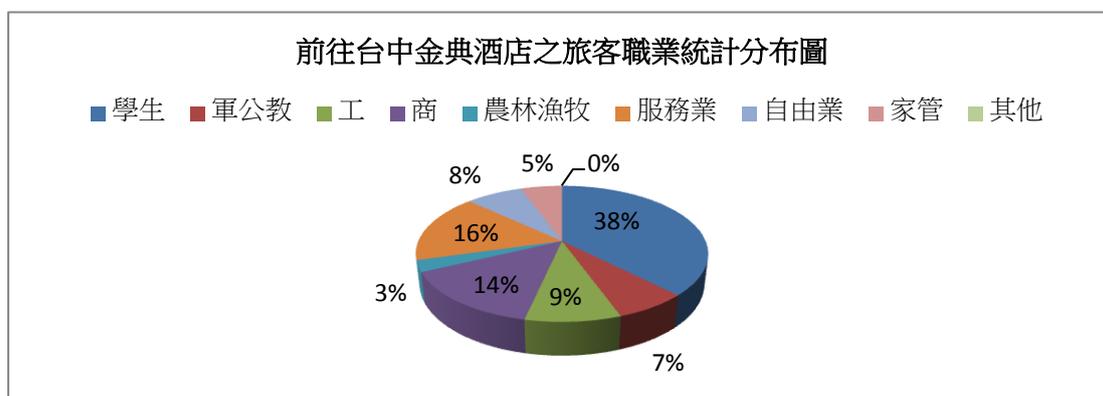
(七) 前往台中金典酒店之旅客年齡統計分布圖



圖(七) 前往台中金典酒店之旅客年齡統計分布圖 (來源：本組自製)

由圖(七)可得知，旅客年齡『20歲-29歲』為最高，佔總樣本 25%；其次依序為『19歲以下(含)』佔 23%；『30歲-39歲』佔 22%；『50歲-59歲』佔 13%；『40歲-49歲』佔 10%；最少為『60歲以上(含)』僅佔 7%。由此統計圖可推論，金典酒店的旅客以 20 至 29 歲位居多數者，而接著以 19 歲以下和 30 至 39 歲為多數。以上列各個分布圖統計而言，代表由 20 至 29 歲的旅客們風俗思想開始轉變，逐漸造成現在的社會風氣開放。

(八) 前往台中金典酒店之旅客職業統計分布圖



圖(八)前往台中金典酒店之旅客職業統計分布圖 (來源：本組自製)

由圖(八)可得知，旅客職業『學生』最高，佔總樣本 38%；其次依序為『服務業』佔 16%；『商』佔 14%；『工』佔 9%；『自由業』佔 8%；『軍公教』佔 7%；『家管』佔 5%；『農林漁牧』佔 3%；最少為『其他』僅佔 0%。經過本研究討論，金典酒店的旅客職業之所以大部分都是學生，是因為現代學生開始半工半讀，而經濟之年齡層逐漸下降，學生也開始投入高檔次消費中。

參●結論

為了能讓旅客了解台中金典酒店如何保持五星級的飯店榮譽，所以本研究從各項分析中探討台中金典酒店成功關鍵，以及提出對台中金典酒店的建議並說出消費者的觀感，然後改善其缺點，希望台中金典酒店可以再更上一層樓，甚至可以讓更多國外商務旅客前來光顧且名聲遠播。

一、研究結論

(一) 台中金典酒店服務人員的整體外觀普遍且缺乏特色

整體而言，台中金典酒店之服務人員屬於中規中矩型，並且是以西式服務裝為制服，設計更是偏向西方國家，其目的就是希望讓此家飯店名聲遠播至全世界。但在服裝方面少了自家飯店特色，即使旅客對於飯店的人員服務感到滿意也無法利用獨特特色來記住此飯店的好，以此更需要為服裝設計加以改良。

(二) 前往台中金典酒店的旅客年齡層普遍偏低

前往的旅客普遍在於 20 至 29 歲的年齡層，部分是由於近期的人注重休閒卻又不想失去在 3C 之中的保護圈，得以發生年齡層普遍偏低之情況。但也是經濟發展上升之原由，近期年輕人的職位上升快速，以致於出差情形早已多見，而其中的年輕人們也相當重視娛樂，除了鄰近自然科學博物館外，還有百貨公司等商圈，金典飯店的周遭環境更是年輕旅客最佳的選擇。

(三) 台中金典酒店服務人員給予旅客「舒適」為第一觀感

從金典酒店服務人員上的服裝上即可發現他們是以簡單卻又不失莊重為主要設計理念，「乾淨、落落大方」即是為他們的制服最好的形容，然而現今社會裡，旅客注重的不再是飯店外觀以及高檔的設施，而是與旅客第一線接觸的服務人員，對於服務人員的服務態度、與旅客的談吐，都是很重要的一環，要讓旅客有賓至如歸的感受。總言來說，這是最簡單也最難達成的一個項目。

(四) 台中金典酒店交通便利以及熱鬧景點

在周遭環境方面，此酒店位於都市的市中心，轉彎處是許多適合逛街的好商圈，而出了酒店大門，即是台中 I-Bike 的停放處，而其不遠之處就是台中公車的站牌，這些公車都是通往台中熱鬧商圈很好的一個交通工具，不論是家庭旅客或是商務旅客都是最佳休閒辦公的好去處。

二、研究建議

(一) 給台中金典酒店相關部門的建議

「隨著台灣國際化腳步加快，國際會議中心需求也急速增加，但都市商務旅館的規模固定，無法滿足市場對大型會議中心需求。」家庭和商務旅客一直是台中金典酒店的主要客群。在此建議可以再附設多一些有關幼兒的設備，例如：提供保姆服務，以便旅客獲得快樂時也不失安全性。由於 3C 時代的到來，3C 相關設施已是不可或缺，若再加強此設施，更可使金典酒店在商務旅客的心中更上一層樓。〈註三〉

(二) 給台中金典酒店服務人員的建議

在台中金典酒店的服裝設計方面，普通的黑白色系西式服務裝可以加以變化。加上一點小配件的搭配也是一種選擇。不同的服務人員可以用不同色系的服裝來做更大的區別，或加上一點自家特色來增加台中金典酒店的活潑特性，配合台中金典酒店的風格，可以更改背心顏色、領結顏色，加上帽子的設計，讓整體可以有優雅又令人印象深刻的感覺。

(三) 給台中金典酒店旅客的建議

對於前往台中金典酒店的旅客，無論是住宿、吃飯、辦公等，都是很好的選擇，但是座落於台中交通樞紐、繁華的地區，鄰近的就是台灣大道，若是開車的旅客，台中金典酒店有提供停車場，不過近年來地球暖化嚴重，建議可以多選擇大眾運輸工具，除了有大型公車站之外，還可以選擇 I-Bike，不僅在忙碌中抽出時間運動，也可以使常常被壓力壓得喘不過氣的生活裡，增添一點與家人、朋友、同事相處的時間，更可以增進感情，使感情升溫。

自從民國 62 年台北希爾頓大飯店加入「國際希爾頓」(Hilton International)行列，為國內首座國際知名連鎖飯店後，台灣的連鎖飯店、酒店相繼成立。現今成功飯店的首要條件不僅是豪華的設施、高級的餐飲，更重要的是讓旅客們有「像家一樣的感受」，除了親切的態度、專業的服務，更是強調會議、休閒度假功能一應俱全，台中金典酒店座落在台中繁華的商圈之中，除了台灣的旅客之外，本研究建議可以拓展國際，多多接待外來旅客，除了可以打響飯店知名度以外，也可以將台灣的酒店精緻度發揚光大，增加台灣國際觀光產業曝光率。

肆●引註資料

(註一) 東野圭吾 (2012)。假面飯店。台北：三采文化股份有限公司

(註二) 台灣評鑑協會。2015年5月7日，取自
<http://www.twaea.org.tw/>

(註三) 張素璇 (2012)。四大旅館爭奪休閒市場。天下雜誌 195 期。

附件一「台中金典酒店服務人員外觀消費者滿意度」之問卷 (來源：本組自製)

「國人對於金典飯店服務人員滿意度之研究」問卷調查表

親愛的先生/小姐您好:

感謝您接受本次問卷調查。此問卷用於「國人對於金典飯店服務人員滿意度之研究」的統計數據來源。因為您的填寫，可以大大幫助本組了解了國人對於飯店服務業有何種大體印象。此問卷僅用於學術研究，不會對外洩漏您的個人資料，感謝您的填寫!!

敬祝：
 平安順利。
 誠格高級中學觀光專業科，
 指導老師：林子安 老師，
 學生：陳佳慧、張惠鈴、王鈞晉 敬上

第一部分：請問您對於金典飯店之服務人員的外觀滿意與否，請在適當的□內打V。

	非常 不滿意	不滿意	普通	滿意	非常 滿意
	1	2	3	4	5
1. 對於飯店服務人員的髮	<input type="checkbox"/>				
2. 對於飯店女性服務人員穿著襪裝、高跟鞋。	<input type="checkbox"/>				
3. 對於飯店女性服務人員穿著襪裝、高跟鞋(平底)。	<input type="checkbox"/>				
4. 對於飯店服務從業人員穿著正式、專業。	<input type="checkbox"/>				
5. 對於飯店服務從業人員穿著舒適即可。	<input type="checkbox"/>				
6. 對於飯店女性服務人員上妝(原睫毛)。	<input type="checkbox"/>				
7. 對於飯店女性服務人員上淡妝。	<input type="checkbox"/>				
8. 對於飯店女性服務人員穿著(熱褲、迷你裙)。	<input type="checkbox"/>				
9. 對於飯店男性服務人員留長髮。	<input type="checkbox"/>				
10. 對於飯店服務從業人員使用髮膠、定型液。	<input type="checkbox"/>				
11. 對於飯店服務人員做水晶指甲。	<input type="checkbox"/>				
12. 對於飯店服務人員指甲上塗度(透明、霧色)。	<input type="checkbox"/>				
13. 對於飯店服務人員配戴飾品(手鍊、戒指)。	<input type="checkbox"/>				
14. 對於飯店服務人員整體儀態。	<input type="checkbox"/>				
15. 對於飯店服務人員整體態度。	<input type="checkbox"/>				

<背面尚有試題，請繼續作答。>

第二部分：個人基本資料。

- 請問您的性別是：
 - (1) 男 (2) 女。
- 請問您的年齡是：
 - (1) 19歲以下(含) (2) 20歲-29歲 (3) 30歲-39歲 (4) 40歲-49歲
 - (5) 50歲-59歲 (6) 60歲以上(含)。
- 請問您的職業是：
 - (1) 學生 (2) 軍公教 (3) 工 (4) 商 (5) 農林漁牧。
 - (6) 服務業 (7) 自由業 (8) 家管 (9) 其他：_____。
- 請問您的教育程度是：
 - (1) 國小以下 (2) 國中 (3) 高中職 (4) 專科大學。
 - (5) 研究所以上 (6) 其他：_____。
- 請問您的婚姻狀況：
 - (1) 已婚 (2) 未婚。
- 請問您的月收入大約是：
 - (1) 20,000元(含)以下 (2) 20,001元-40,000元 (3) 40,001元-60,000元
 - (4) 60,001元-80,000元 (5) 80,000元(含)以上。
- 請問您的資訊來源為何？
 - (1) 電視報導 (2) 廣播介紹 (3) 報紙介紹 (4) 雜誌介紹。
 - (5) 網站介紹 (6) 親友介紹 (7) 宣傳單 (8) 個人經驗。
 - (9) 其他：_____。
- 請問影響您概念的動機為何？
 - (1) 朋友 (2) 家人 (3) 親身體驗 (4) 社會風氣。
 - (5) 其他：_____。
- 請問曾經您有因為對服務人員形象良好而增加至金典飯店的來店次數嗎？
 - (1) 有 (2) 沒有。
- 請問您是來自哪裡？
 - (1) 本地居民 (2) 本國遊客 (3) 外國遊客。

“本問卷到此結束，感謝您的熱情參與和協助”。