

跨單元練習

資料回應題

姓名：_____ 班別：____() 派發日期：_____ 呈交日期：_____

1. 有幾位外籍客人準備光顧一間香港西式餐廳，以下是客人與侍應在餐廳內的對話：



客人： 你好，請問有什麼推薦的菜式嗎？

侍應： 本餐廳最馳名的是美式吉列豬扒，你們要試試嗎？

客人： 謝謝你的推介，但我們不吃豬扒的。

侍應： 甚麼？本餐廳最有名的就是吉列豬扒，沒吃過別說有光顧我們的餐廳！外面排隊的客人就是為了這個吉列豬扒而來的，你們不吃就別阻礙其他人！試一下怕甚麼！

外籍女士對這位侍應的服務態度大感不滿，要求直接與餐廳經理說話。經理接到投訴後感到十分驚訝，表示公司一直要求員工必須待客以誠，沒料到有這種情況出現。為表歉意，餐廳經理為外籍女士送上免費的甜點，並承諾會積極跟進事件。

根據所提供的資料，回答以下問題：

- (a) (i) 試指出外籍女士最有可能信奉的一個宗教名稱，並以例證加以解釋。 (2分)
- (ii) 試舉出這個宗教一項除題(a)(i)所提外相關的禮儀或忌諱，並加以說明。 (1分)
- (b) 指出並解釋在個案中服務人員缺乏的一項專業員工個人特質。 (1分)
- (c) (i) 根據 Parasuraman 的服務品質差距模式，指出上述個案所屬的差距，並以例證加以解釋。 (2分)
- (ii) 指出一項導致(c)(i)該差距出現的原因，並建議一項處理方法。 (2分)
- (d) 指出並說明餐廳正確處理投訴所帶來的兩項好處。 (2分)

2. 某間強調以服務為先的傳統航空公司經常透過各種渠道向客人收集意見。以下是其中兩則意見反饋：

經濟艙客人 A：航空公司在網頁展示的機艙十分寬敞，座位看似舒適，所以才選擇搭乘你們的航班。但原來飛機上的座位非常狹窄，餐桌亦很小，連雜誌架也沒有！我對此感到十分不滿。

經濟艙客人 B：航班上的餐單列明餐後甜品是「高級雪糕」，但其實只是一款普通雪糕，我即時向服務員投訴貨不對辦！他們應改用商務客艙的餐飲提供給我作為補償！

根據所提供的資料，回答以下問題：

- (a) 根據客人 A 的意見，指出航空公司出現 **Parasuraman** 的服務品質差距模式中的一項差距，並以例證加以解釋。 (2 分)
- (b) 航空公司不可能輕易改變座位設計。試就客人 A 的情況，建議兩項縮窄服務品質差距的可行方法。 (2 分)
- (c) (i) 指出及解釋客人 B 屬於哪類不易取悅顧客的類型。 (2 分)
(ii) 從機艙服務員的角度，建議兩個可以處理(c)(i)這類顧客的方法。 (2 分)
- (d) 指出優質的顧客服務對機艙服務員的兩項重要性，並加以解釋。 (2 分)

3. K 酒店營辦多年，是市內歷史最悠久的酒店之一。最近管理層收到不少員工表示不滿，及接到很多顧客的投訴，管理層正謀求方法處理。

資料 A：K 酒店員工的投訴：

房務部員工甲：「我們只是想值更表編排得更人性一點，有合理時間休息。近幾個月來，很多房務員的工作時數太長，結果累得要請假休息，但管理層永遠以「很多人想到本酒店工作，你不滿意大可辭職」的態度對待我們。

款接部員工乙：「不明白公司為何起用缺乏工作經驗的客戶關係主任署任大堂副經理；結果經常在大堂服務上出亂子，導致有很多顧客投訴，但管理層似乎視而不見，令不少顧客都十分不滿。」

資料 B：顧客在社交網站上對 K 酒店的評價：

這是比較傳統的舊式酒店，但它的會議室、高科技會議設備和宴會廳始終是全城最多的，而地點位於市中心，雖然開業多年，維修保養仍做得不錯。可惜酒店員工之間溝通不足，資訊混亂，系統僵化，員工只懂按本子辦事。我上次光顧時，款接員竟查找不到我的預訂資料，結果擾攘了近一小時，差點誤了我的行程！酒店不是在網站承諾過櫃台辦理入住不會超過二十分鐘的嗎！……

根據所提供的資料，回答以下問題：

- (a) 根據服務金三角理論，指出公司、顧客和員工三方面的互動出現甚麼問題，而導致上述的不滿？ (3分)
- (b) 建議兩個具體方法給公司的管理層，解決公司和員工之間的內部問題。 (2分)
- (c) 指出 K 屬於哪一種酒店類型，並引例證加以解釋。 (2分)
- (d) 除辦理入住及退房手續外，指出款接員另外的兩項職責。 (2分)
- (e) 指出款接員找不到客人預訂資料，有機會是哪個程序出錯？ (1分)

