ABSTRACT

In the academic world, the subjects of service failure and service recovery are researched usually by analyzing the method of Critical Incident Technique. Its concept is collected by analyzing the whole story provided by the interviewees. For each story only one analytical concept is collected. The analysis of this research is by the method of Subjective Sequential Incidents Technique. Its concept is collected by analyzing the experience of incremental negative emotion from the customers of the consumption stories and moreover a lot of individual or relevant analytical concepts are collected from the same story. In this research, by analyzing the cases of restaurant in busy season by the method of SSIT, we've found out six main anger points that causing the service failure, i.e. anger points of raised event, anger points of improper response, anger points of invisibility, anger points of secret reconnaissance, anger points of remedy and anger points of prompt. Furthermore we've done the following: 1. Comparing the types of service failure analyzed by Simple inductive Method with that of researching from the literatures. 2. Analyzing the types of module of service failure by Ideal Analysis for exploring the types of Process Remedy.

Keywords: service failure; service recovery; busy season

Table of Contents

ABSTRACT

一、中文部份

一、英文部份

一、文獻部分

一、結論

一、參考文獻

A Table of Contents

Chinese Abstract

第二章 文獻探討

第二節 服務接觸

第二節 顧客經驗管理

第三章 研究方法

第一節 以主觀順序事件技術方法進行消費故事分析

第二節 研究設計

第四章 資料分析與發現

第一節 氣點建構SSIT分析

第二節 純粹歸納法分析與結果

第三節 理想型方法分析與結果

第五章 結論與建議

第一節 研究結論

第二節 研究建議

一、中文部份

二、英文部份

三、文獻部分

四、結論

五、參考文獻

一、中文摘要

一、英文摘要

一、誌謝辭

一、內容目錄

一、表目錄

一、圖目錄

一、第一章 結論

一、第二節 研究目的

一、第三節 研究流程

一、第二章 文獻探討

一、第二節 服務的定義與特性

一、第三節 顧客經驗管理

一、第四節 服務失誤與服務補救

一、第五節 旺季探討

一、第三章 研究方法

一、第一節 服務失誤與服務補救

一、第二節 理想型方法分析與結果

一、第五章 結論與建議

一、第一節 研究結論

一、第二節 研究建議

一、診時文獻