

手機客服中心服務品質的探討

專題學生：961050131 潘如吟 961050130 郭靜欣

指導教授：葉雲嬰

摘要：

隨著國內電信市場自由化政策，電信市場已經逐漸開放並進入競爭時期。為了提供客戶最優質服務、提昇客戶的滿意度與忠誠度，各家的客戶服務中心因應而生。客戶服務中心除了提供客戶及時的服務外，更負責維持良好的客戶關係。如何改善缺失以及提升各個電信公司的客戶服務中心之服務品質，是一大學問。本研究的目的即在應用一些研究方法所提出的服務品質概念模式及服務品質延伸模式，探討電信市場內每家服務品質現況。本研究以現有的電信公司為例，採用問卷調查方式蒐集資料。除進行服務品質的各項分析外，並探討影響各服務品質缺口之因素。

動機與目的：

隨著高科技的進步，人的生活品質一直提高，在乎的東西越多，看待的東西越大，感受得更多，所以在生活上有形、無形的物品都有售後服務，為的就是讓顧客客源回流，讓賣的不再只是產品，而還有服務及態度。在這琳琳盡致的商品中，希望找的是人人使用的到的商品，就選擇了手機。

而高科技的時代裡，人們幾乎人手一支手機，有的需求大一點的則是選擇用兩支手機，人們的使用率高達百分之九十，而使用率的來源有的是來至需求，因為工作的關係；有些來至滿足，因為欲窮無限；有些來至方便，因為在家時間短；有些來至炫耀，因為同學、同事人人都有，等等原因，所以讓手機變成高使用率的商品。甚至電信業者希望手機使用率更飽和，推出了老人機跟小孩機，老人機的部份，是字大按鍵大。小孩機部份是簡單，但共通點都是，越簡單功能越好，因為要讓不熟悉的小孩跟不方便的老人，可以在最緊急的時候讓手機發揮到最大效用。

流程：

