

酷斯拉速食連鎖餐坊—餐飲服務風暴(A)、(B)、(C)

適用課程

門市服務管理、品質管理、顧客關係管理

教學目標

本個案是以連鎖餐飲業門市服務管理為主軸，為作業型態的個案，分(A)、(B)、(C)三集。

(A) 集核心議題為服務流程改造

(B) 集核心議題為服務品質管理

(C) 集核心議題為服務補救—客訴處理

教材

范美慧、朱宗緯(2010)：酷斯拉速食連鎖餐坊—餐飲服務風暴(A)、(B)、(C)，光華管理個案收錄庫(KMCC)個案編號：2-10010-11。

請討論

1. 酷斯拉連鎖餐坊的服務流程有何需改進之處？
2. 外帶服務與促銷兌換獎與一般用餐服務動線重疊，受限店面關係，要如何調整才能提高服務的具體作法？
3. 建構完善的改善餐飲服務流程的關鍵因素為何？e化的效益與成本取捨為何？
4. 中式連鎖餐飲經營特性為何？
5. 連鎖速食餐廳在未來發展可能遇到的經營問題？