

台灣中小型殯葬業服務模式之研究

趙瑀, 李育霖, 黃怡禎, 彭育琪, 鍾曉菁, 蕭沁瑜

企業管理學系

管理學院

yc@chu.edu.tw

摘要

近年來台灣經濟發展快速，人們不但重視日常生活的品質，對身後大事的消費意識也逐漸重視。台灣中小型殯葬業者面對集團企業以有限資源，創造無限的價值，是台灣中小型殯葬業者的一大課題。本研究結果歸納出中小型殯葬業者的顧客來源主要是口耳相傳、親友介紹、顧客回流，進而以顧客價值知識與服務補救發展出一套有別於一般傳統殯葬業的服務模式。本研究主要的貢獻是發現中小型殯葬業者應多參加活動，拓展人脈，利用口耳相傳的方式來達到宣傳目的。另外從業者以往服務顧客的經驗中，在殮、殯、葬三流程中較重視產品價值，在殮、續二階段較重視服務價值，在殮、殯、葬三階段較重視個人價值，在緣、殯、葬較重視形象價值。

關鍵字：中小型殯葬業、服務模式、顧客價值