

領隊服務品質與旅遊團費競爭之研究

李玫郁, 李堯賢, 孔秀琴

財務管理學系

管理學院

hsien@chu.edu.tw

摘要

本文探討廠商如何培訓領隊，提升領隊服務作為競爭策略，以及領隊的自我提升訓練對廠商訓練領隊的服務品質影響。此外，本文亦探討領隊服務品質對消費者剩餘與社會福利之影響。由於觀光旅遊為服務的體驗，無法將實體風景帶回收藏，僅能體驗當時的景色風光與領隊服務所帶來的感受，因此遊客從事觀光旅遊行程後支付的小費與旅遊團費將會受到領隊服務品質影響。本文分析領隊服務品質、旅遊團費與社會福利之間的影響效果，並發現廠商訓練領隊服務品質程度受到領隊自我訓練參數與遊客忠誠度影響呈現反向變化關係；消費者剩餘與社會福利則呈現正向變化關係。

關鍵字：領隊服務品質、小費、旅遊團費競爭、觀光旅遊