

以現場作業巡查(WtA)改善休閒牧場服務流程

鄧念華，鄭宇廷，陳祈良，周芙曲，曾致萱，吳沂桓，施雅惠

餐旅管理學系

觀光學院

yahui shih@chu.edu.tw

摘要

本研究以飛牛牧場為研究標的，以現場作業巡查做為檢測工具，將顧客前往飛牛牧場前之準備至離開園區，針對牧場整體服務畫出服務流程圖，將此流程圖作為管理、測量顧客實際體驗到的服務工具。研究結果指出大多數顧客認同牧場之服務流程，顧客較不認同牧場餐點及商品便宜這部分，故飛牛牧場應改善此部分以高顧客的整體體驗。

關鍵字：現場作業巡查，飛牛牧場