



指導教授：王超弘 教授

企三 C 陳佳妤 03153319

東吳大學企業管理學系全面品質管理

servqual 企業服務品質量測與分析

探討個案:BRASS JOY CAFE

目錄

| | |
|-----------------------|----|
| 壹、緒論 | 2 |
| 一、研究動機、背景、目的與方法 | 2 |
| 二、研究流程 | 4 |
| 三、研究個案簡介..... | 5 |
| 貳、調查方法與結果分析 | 6 |
| 一、問卷內容及調查方式 | 6 |
| 二、SERVQUAL 分析 | 6 |
| 1. 實體構面..... | 7 |
| 2. 可靠構面..... | 8 |
| 3. 反應構面..... | 9 |
| 4. 保證構面 | 9 |
| 5. 同理心構面 | 10 |
| 6. 總整理 | 11 |
| 參、建議與改善方法 | 12 |
| 肆、結論..... | 13 |
| 伍、心得..... | 14 |

壹、緒論

一、研究動機、背景、目的與方法

研究動機：近年來，咖啡廳產業在台灣越來越興盛，由於人們生活水準的提高和消費者意識高漲，對本身權益越來越重視，對於購買有形的商品或無形的服務品質咖啡廳產業和顧客雙方對服務品質更加重視。消費者在選擇店家所作的考量及重視的因素以及銷售後消費者的滿意及重視度，如果加以分析整理作為將來改善的依據，擬定更改的經營策略，提供更好的服務。每間咖啡廳不論外部的裝潢或者是內部的擺設和餐點或者是網路行銷部份都擁有自家特色。配合早午餐的興起，在食物方面也提供更多樣的選擇也擁有一些促銷方案或者是下午茶套餐等吸引顧客上門。現在在網路上為自己的咖啡廳設立粉絲團也是常見的行銷方式或者是部落客撰寫一些文章分享出來，店家也會有些打卡活動送餐點或用餐打折等來提高自己在網路上的曝光率，也會在網路上提供店內每日資訊與顧客們互動又或者和網購平台合作推出優惠活動像是 g o m a j i 之類。路上咖啡廳的繁盛，與往常不同的行銷方式，使我想更進一步探討，究竟店家的地理位置或者其他因素，哪些服務是會影響消費者的消費次數並且是消費者在意的部份。而業者又該提出哪些應對方法來改善以增加店內收入，進而關係到咖啡廳的壽命。

研究背景：根據統計資料得知，有 20%~50%的購買者對於所購買之商品不滿意，且一個不滿意的顧客會影響周遭 20~25 名的親朋好友傳播其消費感受，而其中 91%不滿意之顧客將流失，可見抱怨對消費者忠誠度及企業之負面口碑效應影響很大。為確認顧客對於購入的產品或是接受的服務是否感到滿意以及是否願意再次上門消費，許多產業都已經開始運用品質管理的專業加以改善和控制產品或服務的品質。這項研究我覺得蠻準確的，同學間口耳相傳或是臉書一個抱怨往往就能影響周遭的人的看法，可能一小個留言寫著這間餐廳不好吃之類的，身旁的人就會自動對這間店有著不好的印象就算他們沒去過那間店，透過此研究，探討近年咖啡廳產業逐漸興起和沒落的原因，藉由問卷調查的方式，進而了解哪些因素會影響民眾的消費意願及消費次數，因此我以實際去店面為出發點，以咖啡廳產品的特性為結構，歸納整理出消費者以及店家所重視的餐飲業服務品質，以建構一間咖啡廳服務品質評估模式。消費者是這個競爭環境的主角，業者所提供的一切服務也是為了滿足消費者，換個角度來看，消費者會想要得到怎樣的服務，對業者所提供之服務項目是否能得到滿足，將透過實際訪問店家且做進一步參考。

研究目的： 1. 了解民眾對咖啡廳的滿意程度

[在此鍵入]

2. 了解影響民眾前往咖啡廳的具體因素
3. 分析有效的結果以提供咖啡廳業者參考進而改善

研究方法：透過問卷設計訪問相關人員之意見，繪製圖表予以分析。

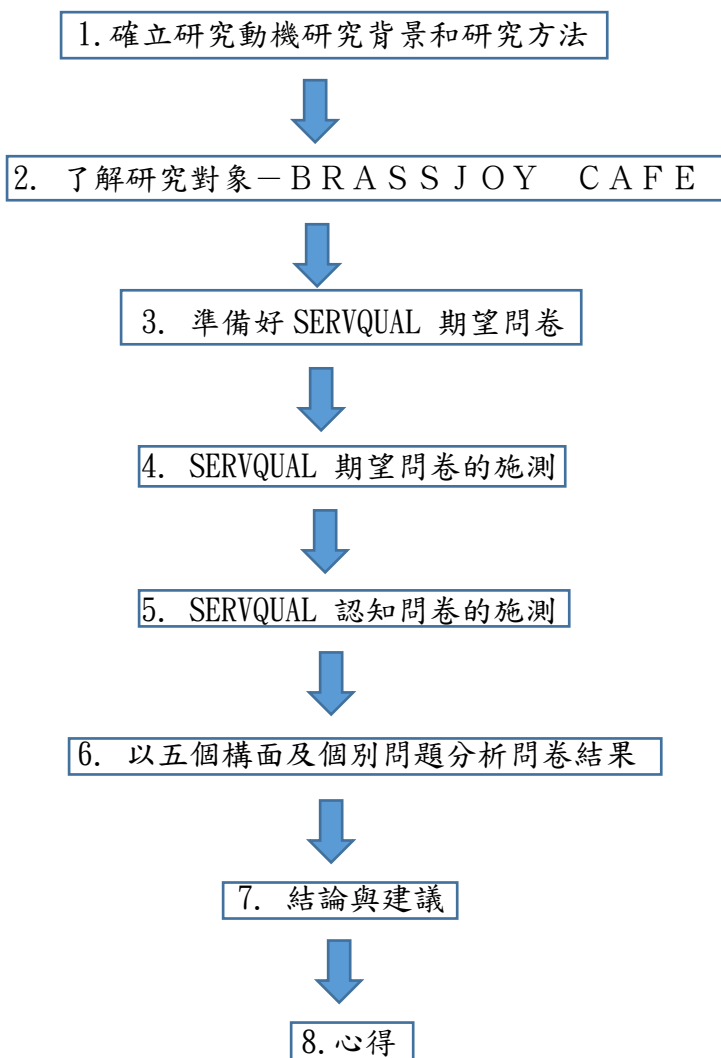
本研究之問卷如下所示：

(程度為 1 到 7，分別是極度不同意/非常不同意/不同意/沒意見/同意/非常同意/極度同意)

| | 極度不同意 | 非常不同意 | 不同意 | 沒意見 | 同意 | 非常同意 | 極度同意 |
|--------------------------|-------|-------|-----|-----|----|------|------|
| 1. 您認為咖啡廳有外觀先進的設備嗎？ | | | | | | | |
| 2. 您認為咖啡廳的實體設備看起來具吸引力嗎？ | | | | | | | |
| 3. 您認為咖啡廳的員工儀容整齊體面嗎？ | | | | | | | |
| 4. 您認為咖啡廳的簡章資料美觀實用嗎？ | | | | | | | |
| 5. 您認為咖啡廳能履行在約定時間內提供服務嗎？ | | | | | | | |
| 6. 您認為咖啡廳有解決問題的誠意與熱忱嗎？ | | | | | | | |
| 7. 您認為咖啡廳能在第一時間完成服務嗎？ | | | | | | | |
| 8. 您認為咖啡廳能在允諾的時間內完成服務嗎？ | | | | | | | |
| 9. 您認為咖啡廳能提供零缺點的紀錄嗎？ | | | | | | | |
| 10. 您認為員工能明確告知完成服務的時間嗎？ | | | | | | | |
| 11. 您認為員工提供服務敏捷迅速嗎？ | | | | | | | |
| 12. 您認為員工樂意幫助顧客嗎？ | | | | | | | |
| 13. 您認為員工不會太忙而忽視顧客要求嗎？ | | | | | | | |
| 14. 您認為員工表現總是令人有信心嗎？ | | | | | | | |
| 15. 您認為與咖啡廳交易時會感到安心嗎？ | | | | | | | |
| 16. 您認為員工對顧客永遠保持禮貌嗎？ | | | | | | | |
| 17. 您認為員工有足夠知識回答顧客的問題嗎？ | | | | | | | |
| 18. 您認為咖啡廳會關注每一位顧客嗎？ | | | | | | | |
| 19. 您認為員工能給顧客個人的關心嗎？ | | | | | | | |
| 20. 您認為咖啡廳將顧客最在意的事放在心上嗎？ | | | | | | | |
| 21. 您認為員工能了解顧客的個別需求嗎？ | | | | | | | |
| 22. 您認為咖啡廳營業時間便利於顧客嗎？ | | | | | | | |

[在此鍵入]

二、研究流程



[在此鍵入]

三、研究個案簡介

餐廳：BRASS JOY CAFE 銅樂咖啡

營業時間：週一-週五:11:00 - 22:00

週六-週日:10:00 - 22:00

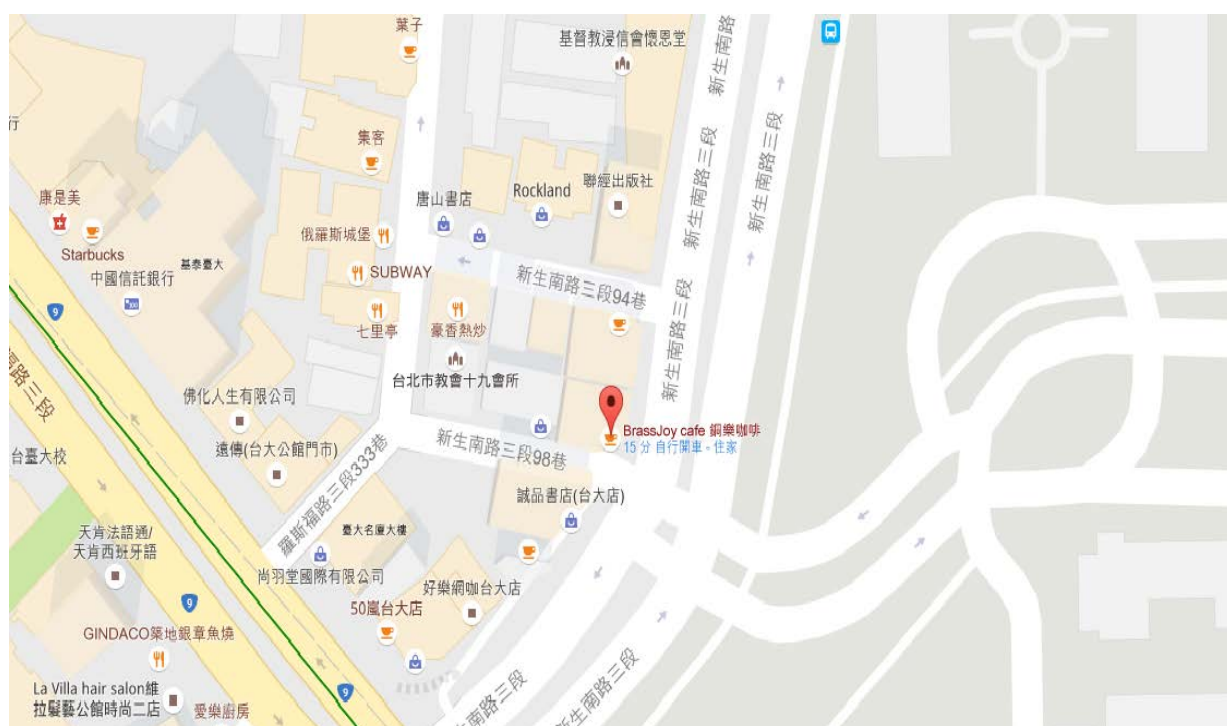
電話：(02)2362-6035

地址：106 台北市大安區新生南路三段 96 號

營業時間：週一-週五:11:00 - 22:00

週六-週日:10:00 - 22:00

交通方式：公館捷運 3 號出口沿著台大校園往新生南路方向，位於誠品書局旁（台灣大學正門對面）



貳、調查方法與結果分析

一、問卷內容及調查方式

1. 問卷設計 SERVQUAL

問卷內容以 SERVQUAL 為依據進行設計，共計 22 題，分為五個構面進行 BRASSJOY CAFE 服務品質之探討。問題 1 ~4 為實體構面；問題 5 ~ 9 為可靠構面；問題 10 ~13 為反應構面；問題 14 ~17 為保證構面；問題 18 ~22 為同理心構面。

2. 調查方式

請家人們填寫問卷，確認之前沒有去過 BRASSJOY CAFE 的人給予填寫，做接受服務前對受試者事前期望問卷，是家人預期在咖啡廳將會接受到的服務品質水準，之後做的則是事後認知問卷，認知問卷為接受服務之後，實際認知到的結果。服務品質是來自於接受服務前的期望和接受服務後的認知之間的差異，因此調查需要針對同一批人在接受服務前後做兩份問卷的施測以了解顧客接受咖啡廳服務後的實際感受。當中若期待與實際接收的服務水準間的落差，稱為缺口；若能透過缺口分析使後者優於前者，顧客會感受到好的服務品質。

3. 受試者說明

家人，家庭聚餐選擇於咖啡廳可以邊聊天邊吃飯。

4. 受測時間

10/15 14:00-17:00

二、SERVQUAL 分析

| 項目 | 認知 | 期望 | 差異 |
|-------------------------|-----|-----|------|
| 1. 您認為咖啡廳有外觀先進的設備嗎？ | 5.0 | 5.0 | 0.0 |
| 2. 您認為咖啡廳的實體設備看起來具吸引力嗎？ | 4.4 | 4.4 | 0.0 |
| 3. 您認為咖啡廳的員工儀容整齊體面嗎？ | 5.2 | 5.0 | 0.2 |
| 4. 您認為咖啡廳的簡章資料美觀實用嗎？ | 3.2 | 4.0 | -0.8 |

[在此鍵入]

| | | | |
|--------------------------|-----|-----|------|
| 5. 您認為咖啡廳能履行在約定時間內提供服務嗎？ | 5.0 | 6.0 | -1.0 |
| 6. 您認為咖啡廳有解決問題的誠意與熱忱嗎？ | 4.0 | 4.2 | -0.2 |
| 7. 您認為咖啡廳能在第一時間完成服務嗎？ | 4.0 | 4.2 | -0.2 |
| 8. 您認為咖啡廳能在允諾的時間內完成服務嗎？ | 3.9 | 4.2 | -0.3 |
| 9. 您認為咖啡廳能提供零缺點的紀錄嗎？ | 4.0 | 4.0 | 0.0 |
| 10. 您認為員工能明確告知完成服務的時間嗎？ | 4.2 | 4.2 | 0.0 |
| 11. 您認為員工提供服務敏捷迅速嗎？ | 4.0 | 4.2 | -0.2 |
| 12. 您認為員工樂意幫助顧客嗎？ | 5.8 | 5.2 | 0.6 |
| 13. 您認為員工不會太忙而忽視顧客要求嗎？ | 4.0 | 4.0 | 0.0 |
| 14. 您認為員工表現總是令人有信心嗎？ | 4.0 | 4.0 | 0.0 |
| 15. 您認為與咖啡廳交易時會感到安心嗎？ | 5.6 | 4.8 | 0.8 |
| 16. 您認為員工對顧客永遠保持禮貌嗎？ | 4.5 | 4.0 | 0.5 |
| 17. 您認為員工有足夠知識回答顧客的問題嗎？ | 4.3 | 4.0 | 0.3 |
| 18. 您認為咖啡廳會關注每一位顧客嗎？ | 4.3 | 4.3 | 0.0 |
| 19. 您認為員工能給顧客個人的關心嗎？ | 3.2 | 3.0 | 0.2 |
| 20. 您認為咖啡廳將顧客最在意的事放在心上嗎？ | 4.8 | 4.2 | 0.6 |
| 21. 您認為員工能了解顧客的個別需求嗎？ | 4.0 | 4.0 | 0 |
| 22. 您認為咖啡廳營業時間便利於顧客嗎？ | 5.2 | 5.0 | 0.2 |

1. 實體構面

| 項目 | 認知 | 期望 | 差異 |
|-------------------------|------|-----|-------|
| 1. 您認為咖啡廳有外觀先進的設備嗎？ | 5.0 | 5.0 | 0.0 |
| 2. 您認為咖啡廳的實體設備看起來具吸引力嗎？ | 4.4 | 4.4 | 0.0 |
| 3. 您認為咖啡廳的員工儀容整齊體面嗎？ | 5.2 | 5.0 | 0.2 |
| 4. 您認為咖啡廳的簡章資料美觀實用嗎？ | 3.2 | 4.0 | -0.8 |
| 實體構面 | 4.45 | 4.6 | -0.15 |

實體構面是提供服務的器材設施、環境、服務、用具、網站、文宣等，差異值為 -0.15。實體構面的問題中(咖啡廳的簡章資料美觀實用嗎)是 -0.8。

媽媽表示她從臉書的網站中看過推薦，網路上的照片把環境跟燈光氣氛拍得很美，但到了現場以後卻發現場地很普通，沒有照片中的美，一樓就是普通的桌椅又有點壅擠，二樓有沙發和幾隻娃娃布置，但是一樓靠門口的桌子更是會被進出的人給影響到，這部分會讓客人覺得不太好，然後對於咖啡廳內部提供的報章雜誌或是他們的菜單都感覺不到設計感，就像是小吃店的點菜單，沒有咖啡廳該有的氣氛，就是一張紙寫著可點的餐點內容這樣也沒有圖示能夠讓顧客簡單的

[在此鍵入]

知道餐點有著什麼內容，因此給予較低的分數，若是能夠在這部分多家改善，想必光是對面的台灣大學的學生應該也多少會被吸引而來，餐廳的生意一定會比現在還要好。但是他們的網路行銷做得很好，無論是自己在臉書社團的分享咖啡廳自己的產品或者是一些部落客給予的評價都很棒。

2. 可靠構面

| 項目 | 認知 | 期望 | 差異 |
|--------------------------|------|------|-------|
| 5. 您認為咖啡廳能履行在約定時間內提供服務嗎？ | 5.0 | 6.0 | -1.0 |
| 6. 您認為咖啡廳有解決問題的誠意與熱忱嗎？ | 4.0 | 4.2 | -0.2 |
| 7. 您認為咖啡廳能在第一時間完成服務嗎？ | 4.0 | 4.2 | -0.2 |
| 8. 您認為咖啡廳能在允諾的時間內完成服務嗎？ | 3.9 | 4.2 | -0.3 |
| 9. 您認為咖啡廳能提供零缺點的紀錄嗎？ | 4.0 | 4.0 | 0.0 |
| 可靠構面 | 4.18 | 4.52 | -0.34 |

可靠構面是指完成服務的承諾實現度，如工作內容、結果、準時等，問卷顯示出可靠構面是 -0.34。服務前期望高於服務後認知，去這間店吃飯前，全家是蠻期待的，但是可能因為免服務費半自助式又餐前結帳，當天又是個雨天導致客人蠻多的，餐點的速度有點慢。

(咖啡廳能提供零缺點的紀錄)此項雖沒有差異值，但當天因為為週休假期，而且吃一次飯其實也感覺不出來有沒有什麼缺點的部分，餐前期望和餐後認知就是相同的。

(咖啡廳能履行在約定時間內提供服務嗎)這項讓全家人都非常不滿意，店內的員工數量說真的蠻多的，目測了一下員工數量，結帳台有一個、吧檯也有兩個人在準備飲料、其餘還有內場跟上餐的大概人數還有5個人，不應該讓客人等太久，我們從坐下到拿到餐點等候超過半個小時，對於時間上的拿捏店家蠻需要改進的，但餐點是非常好吃的而且價錢在咖啡廳也是非常平價的。

(咖啡廳有解決問題的誠意與熱忱嗎)這項讓哥哥不是很滿意，我們有事先訂位，但是接待的服務生感覺搞不清楚狀況讓我猜測應該是新來的員工，桌子都不清理就擺著，讓許多臨時起意要吃飯的顧客又或者已經訂位好但卻沒有位置必須在門口等待他清理環境，這點就服務業來說我覺得蠻不專業的，也輸其他咖啡廳一些，因為不會讓顧客有被服務到並且滿意然後下次再光臨的感覺，而且點餐的人員也不太能回答顧客關於餐點上的問題，這部份也需要改進，不然很多客人來了一次也不會想再次光臨的。

(咖啡廳能在第一時間完成服務嗎)和(咖啡廳能在允諾的時間內完成服務嗎)就像剛剛非常不滿意的那個項目一樣，服務品質很需要改進尤其是上餐速度還有

[在此鍵入]

櫃台的接待人員可以考慮用比較資深的，不應該是免服務費就給予顧客偏差勁的服務品質，咖啡廳產業我覺得最重要的就是氣氛和顧客的心理感覺，我個人若喜歡這間店的餐廳和他的服務就會常常去光顧。

3. 反應構面

| 項目 | 認知 | 期望 | 差異 |
|-------------------------|-----|-----|------|
| 10. 您認為員工能明確告知完成服務的時間嗎？ | 4.2 | 4.2 | 0.0 |
| 11. 您認為員工提供服務敏捷迅速嗎？ | 4.0 | 4.2 | -0.2 |
| 12. 您認為員工樂意幫助顧客嗎？ | 5.8 | 5.2 | 0.6 |
| 13. 您認為員工不會太忙而忽視顧客要求嗎？ | 4.0 | 4.0 | 0.0 |
| 反應構面 | 4.5 | 4.4 | 0.1 |

反應構面是針對服務的熱忱、積極、主動、意願、快速有效率等願意幫助顧客並提供迅速的服務，雖然店家對於上餐和帶位子或者點餐這些部分給予家人不太好的印象，但是反應構面當中還是給予店家好的評價是因為自助吧檯上東西不夠或者我們於用餐時尋找額外的調味料，服務員主動給予幫助。

之所以選擇去咖啡廳用餐就是想擁有一個環境可以聊天然後慢慢享用食物，(員工能明確告知完成服務的時間嗎)這項其實跟別的咖啡廳沒什麼兩樣，就是請顧客拿一張牌子放桌上等等服務生會主動上餐這樣，(員工提供服務敏捷迅速嗎)爸爸給予負評還是因為上餐速度所引起的，讓他覺得店家的服務仍需改進，(員工樂意幫助顧客嗎)這項大家都給很好的評價，因為用餐當中弟弟要加胡椒粉，服務員有意識到就主動拿過來真的大大加分，這間餐廳是沒有服務費的，會讓顧客覺得員工是樂意幫助顧客也在意顧客的感受，但除了這件事情，普遍就服務而言，整體來說還是需要改進的，(員工不會太忙而忽視顧客要求嗎)這項就是期望和認知是一樣的，因為我們沒有接受到太多服務，服務生也大多都是做他們本身負責的工作。

4. 保證構面

| 項目 | 認知 | 期望 | 差異 |
|-----------------------|-----|-----|-----|
| 14. 您認為員工表現總是令人有信心嗎？ | 4.0 | 4.0 | 0.0 |
| 15. 您認為與咖啡廳交易時會感到安心嗎？ | 5.6 | 4.8 | 0.8 |

[在此鍵入]

| | | | |
|-------------------------|-----|-----|-----|
| 16. 您認為員工對顧客永遠保持禮貌嗎？ | 4.5 | 4.0 | 0.5 |
| 17. 您認為員工有足夠知識回答顧客的問題嗎？ | 4.3 | 4.0 | 0.3 |
| 保證構面 | 4.6 | 4.2 | 0.4 |

保證構面是員工的知識和禮貌以及他們激發顧客之信任與信心的能力，此項是正值也是全部項目中滿意的部分。

(與咖啡廳交易時會感到安心嗎)高達 0.8，因為就是一個消費多少就是多少錢，其實很安心也有發票。(員工對顧客永遠保持禮貌嗎)這項，服務員也許給予服務不是最棒的，但是他們對於顧客都很有禮貌，微笑或者點頭之類的都會讓顧客覺得有被注意到，這部份就會給予顧客好的感覺，(員工有足夠知識回答顧客的問題嗎)我覺得店家可以做得更好，點餐時我們對於餐點的疑問，點餐的員工好像是新來的，對於一些問題都要稍微思考或者問其他的員工，這部分蠻需要改進的，但是這項在問卷當中認知與期望的分數卻一樣的，大概因為家人對於這一部分都比較沒有特別在意吧。

5. 同理心構面

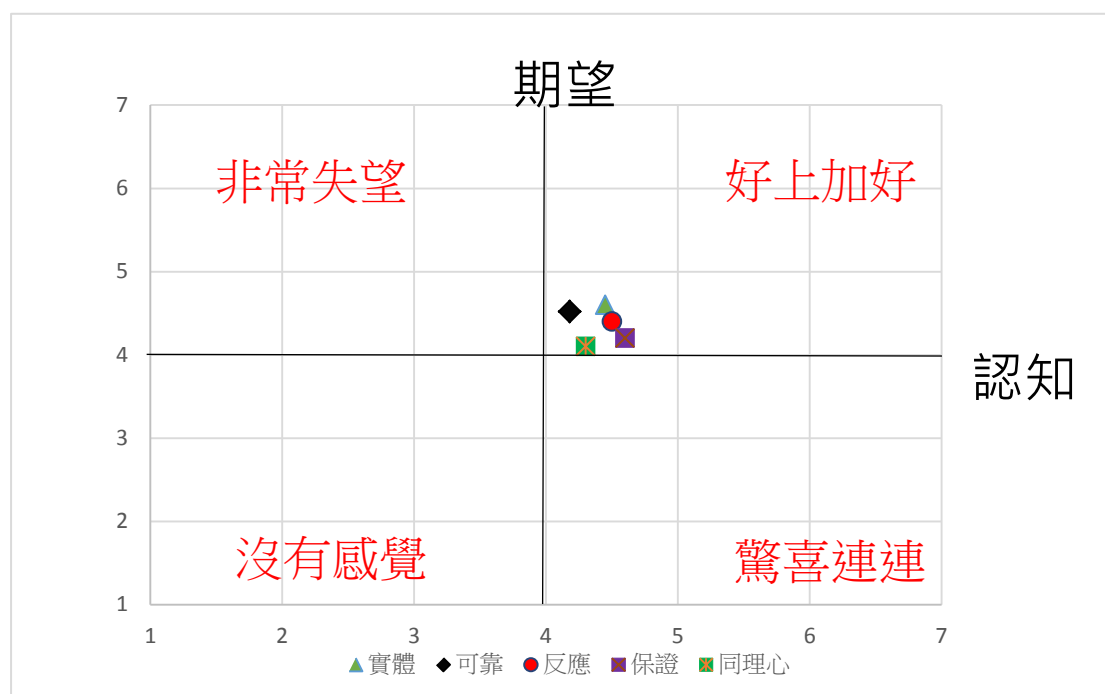
| 同理心 | 認知 | 期望 | 差異 |
|--------------------------|-----|-----|-----|
| 18. 您認為咖啡廳會關注每一位顧客嗎？ | 4.3 | 4.3 | 0.0 |
| 19. 您認為員工能給顧客個人的關心嗎？ | 3.2 | 3.0 | 0.2 |
| 20. 您認為咖啡廳將顧客最在意的事放在心上嗎？ | 4.8 | 4.2 | 0.6 |
| 21. 您認為員工能了解顧客的個別需求嗎？ | 4.0 | 4.0 | 0 |
| 22. 您認為咖啡廳營業時間便利於顧客嗎？ | 5.2 | 5.0 | 0.2 |
| 同理心構面 | 4.3 | 4.1 | 0.2 |

同理心構面是服務單位所提供的個人化關懷，此項指標是正值，(咖啡廳會關注每一位顧客嗎)和(員工能了解顧客的個別需求嗎)這兩項沒有太大的落差，因為去之前全家都知道這是間不用服務費的餐廳相對應的服務生也不會一直來倒水走動打擾到對話，(員工能給顧客個人的關心嗎)此項的加分還是在於服務生主動幫我們找調味料，雖然我們都覺得咖啡廳是不會給予個人的關心，相對應期待不高就變成了正值，(咖啡廳營業時間便利於顧客嗎)此項也是正值是因為他不限時間，可能我們點了一些餐點卻可以在裡面吹冷氣聊天一整天也是不錯的選擇，然後全家的聚餐大多選在假日，他可以訂位而且假日營業時間蠻長的，全家人都會覺得很便利，(咖啡廳將顧客最在意的事放在心上嗎)此項的正值非常的高，我覺得是因為食物真的很好吃，雖然上餐的速度太需要加強，但他們還是有重視到吃飯的餐點品質，然後衛生部分我也覺得不錯，桌子椅子或者是整體環境跟廁所都蠻整潔的。

[在此鍵入]

6. 總整理

| | 認知 | 期望 | 差異 |
|-----|------|------|-------|
| 實體 | 4.45 | 4.6 | -0.15 |
| 可靠 | 4.18 | 4.52 | -0.34 |
| 反應 | 4.5 | 4.4 | 0.1 |
| 保證 | 4.6 | 4.2 | 0.4 |
| 同理心 | 4.3 | 4.1 | 0.2 |



由整體的調查結果可以得知，全家人對於咖啡廳的期望和認知的分數都蠻高的，五個點都是位於第一象限，但從認知與期望細部問題的比較來看，可以得知有些是正值有些是負值，正的值代表企業表現高於顧客所期望的，實際去餐廳之後，家人滿意的部分有反應構面和保證構面跟同理心構面，而負值是企業表現有著能改進的部分，家人認為主要在於實體構面和可靠構面，這部分需要加強就是上餐速度和餐廳整體設計感跟菜單部份，結論就是整體的期望和認知普遍的分數還是偏高的，代表著家人對於這間餐廳有很高的期望，而實際去過以後的認知也是滿意的。

參、建議與改善方法

1. 咖啡廳的簡章資料和環境的美觀

咖啡廳會吸引人的不光光是他們的餐點，簡章資料和環境給人的感覺都很重要，從他們的菜單說起，通常咖啡廳都擁有照片和餐點對應的一本美美的菜單本，但他們卻使用大概A4不到的紙來做點餐，我拿到的時候上面還有擦拭不清潔的部分，很明顯是重複使用的會讓我覺得不太喜歡。然後環境部分，這間咖啡廳只有一個小進出口，餐廳一樓二樓又擺滿了桌椅有點壅擠，坐在門口部分的客人更是容易被門影響到，二樓空間也是使用幾隻熊做點綴，若是此間咖啡廳多花心思在改進他們的菜單和動線上應該會吸引更多的客人上門，至於燈光也可以明亮一點，然後衛生部分的話就讓全家都很滿意，整體都很乾淨的感覺。

2. 上餐速度

(咖啡廳能履行在約定時間內提供服務嗎)此項的負值高達一，可見整間餐廳最需要改進的部分就是這裡了，這些數字代表著全家人對咖啡廳都有一定的期待也覺得咖啡廳應該有一定的品質控管，但是這間店不是員工不夠而是員工需要教育訓練，內場的人員我目視就大概是4位左右，整間店容納的客人數也不多，吧檯和內場又是分開的，裡面不負責飲料部分所以更不應該出餐速度這麼慢，咖啡廳應當針對這部分有明確控管。如果員工真的太忙或者客人太多，店家也可以選擇主動告知，這樣對於顧客來說也會覺得比較被尊重也就不會對於上餐速度這麼不滿意。

三. 服務生

咖啡廳應該讓歷比較深的服務生在櫃台，不然客人詢問事情或點餐一問三不知的感覺蠻差的，(咖啡廳有解決問題的誠意與熱忱嗎)就是因為這個原因而變低，不單單是一些餐點上的問題，最大的主因在於我們有訂位但服務生卻搞不清楚狀況讓客人呆等，那天還是個下大雨的日子，給客人的感覺更差勁。再來就是服務態度，雖然沒有服務費也不能要求咖啡廳應該有多好的服務品質，但是如果能讓客人因為他們的服務很滿意的話，這部份一定會加分很多，店家可以對於服務生的選擇和他們的表現給予額外的獎勵，他們必定會為了更好的待遇而有較好的服務。

肆、結論.

就整個分析來說，家人對於這間咖啡廳還是滿意的，雖然出餐速度是很大要改善的部分，撇開這一點，餐點部分和價位部分全家人都覺得蠻滿意的，改善掉了出餐速度和櫃台接待的部分，相信這間咖啡廳可以更好，這些內容在前些部份都做了說明。

網路的部分和推薦，這間餐廳做得很好，利用網路資訊的發達又有一些部落客的推薦，馬上就可以累積出一些人氣並被人分享出去，現在人們沒事就是玩手機看電腦，若能利用網路的快速傳播將能吸引到不少客人，我和就是從網路推薦找到這間餐廳然後和家人討論後選擇訂位用餐，網路上對於餐點部分也是很推薦，實際上用完也覺得餐點部分真的很超值，對於網路上的評論，許多人都會抱持著半信半疑，因為很多部落客都是和店家合作然後替店家發表一些吸引人的文章，事實上文章都沒有全然的可信力，但查詢了許多網路評論，我發現這間店不是用一些餐卷或者是不用錢的試吃吸引這些部落客，這才讓我決定要去嘗試看看。網路部份如果可以再增進一些促銷方案或和更多優惠卷甚至網拍結合想必能夠吸引更多的顧客上門，這間咖啡廳位於台大正對面，也可以試著和大學或者高中社團合作，出示學生証或者一些證明就可以享優惠，這樣能吸引很多學生去討論報告甚至下課去座座也是一種方式。

咖啡廳產業的蓬勃發展，要在眾多間咖啡廳打造出知名度不容易，若能妥善利用網路和去過的顧客給予極好的口碑，想必憑藉著優惠的價位還有優越的地理位置，這間咖啡廳的顧客來源會蠻多的，除了這些，我個人認為服務品質和餐點好不好吃真的才是讓我再度光臨的最大因素，有許多店家空有名氣吸引了客人上門，但真的僅僅一次就不會讓客人繼續光臨，曾經，我去過了一間需要排2個小時才能買到食物的店家，店家的服務態度真的不太好，點餐時很不耐煩甚至有點臭臉會讓人覺得不大舒服，再者食物也沒有想像中好吃服務態度就是一個過於自負並且不重視客人感覺的店家，這就是完完全全的空有名氣，然後有些店家可能靠著口碑和平價卻擁有自己的一片天，舉例來說有一個爺爺在新竹城隍廟附近賣牛舌餅，爺爺總是笑容滿滿然後價錢超級平價，天天大排長龍不到中午都打烊了，他沒有廣告也沒有多美麗的店面就是間不起眼的小吃攤也沒有座位，但是總有滿滿的人潮會去購買，所以我覺得真正好的店家不單單只有名氣或者食物，給客人的感覺良好才是經營之道。