

明新科技大學旅館管理與廚藝創意系「甄選入學」 商業與管理群實作測驗-中文朗讀須知

中文朗讀範例 (1 分鐘需完成朗讀以下一段中文段落)

顧客主觀感受會影響服務品質的好壞，因為服務是抽象的，也不具有一定標準。而且，因服務的無形性，像是顧客體驗、信任、感受及安全等，也常作為描述服務的詞彙。此外，許多的無形服務亦具備有形元素，像是旅館客房、餐廳裝潢、員工制服、環境清潔、音樂、燈光等。服務需要施與受雙方，在服務的一系列活動中，必須有顧客的需求，才有現場人員服務的提供，服務活動在伴隨商品或獨自呈現的情況下，是需要顧客的參與及互動，才有服務的產生。