

「2012 台灣民宿年度健檢活動」

報名簡章

壹、活動宗旨

民宿市場競爭激烈，優良的服務品質是決勝關鍵！服務品質有很多面向，其中遊客訂房前的服務品質最被民宿經營者所忽略，尤其是民宿網站內容、網路社群評價、及人員電話溝通（稱為民宿前端服務）。許多研究案例結果指出，優質的民宿前端服務，將可大幅度提高消費者訂房意願與決策速度。

有鑑於此，台灣民宿協會（以下簡稱本會）邀集國立暨南大學服務科學與觀光創新研究中心及三立管理顧問公司，首創研發民宿前端服務品質稽核指標（Service Quality Audit; SQA-A），做為檢視台灣民宿前端服務品質的工具，並於今年首度推出「2012 民宿年度健檢活動」，採用神秘客調查的精神，來診斷您的民宿前端服務品質，期提昇您民宿的訂房成功率與住宿率。

貳、辦理單位

主辦單位：台灣民宿協會

合辦單位：國立暨南國際大學服務科學與觀光創新研究中心

執行單位：三立管理顧問有限公司

參、參加資格

經營民宿且具有下列資格者：

- 一、領有民宿登記證且目前正常營運中
- 二、欲積極提升民宿前端服務品質，以增加民宿客源者

肆、活動執行方式

- 一、民宿經營者於填妥報名表後，由三立管理顧問公司以無預警方式進行診斷。
- 二、診斷項目包含：「民宿網站內容」、「民宿網路評價」、「人員電話服務」。
- 三、診斷完成後由本會寄發「○○民宿健檢報告書」，做為您提昇服務品質的參考。服務特優者將由本會頒發證書，並於本會第四屆第一次會員大會中頒獎。



伍、報名方式

一、報名時間

即日起至 2012 年 11 月 25 日止 (限於人力經費僅限 30 名,額滿後不再增加)

二、報名方式

有意願申請者,可採下列三種方式報名:

(一)傳真:填妥所附報名表後,傳真至:(04) 2339-9190

(二)Email:於本會網站下載報名並填妥後,Email 至:traa.2010@ymail.com

(三)線上報名:www.traa.org.tw

陸、報名費用與繳費

一、報名費用

本次活動報名費用為 **NT. 500 元 (台灣民宿協會會員免費)**

費用包含診斷人力、報告撰寫、郵寄費用等。

二、繳費方式:轉帳或匯款

(一)戶名:台灣民宿協會

(二)銀行:國泰世華銀行大里分行 (銀行代碼:013)

(三)帳號:258-03-001279-5

柒、聯絡方式

聯絡人:陳宥蓉 執行秘書

聯絡電話:0972-920912

傳真:04-2339-9190

電子郵件:traa.2010@ymail.com

活動官網:www.traa.org.tw

活動臉書:搜尋「民宿 (TRAAS)」



捌、其他事項

民宿服務品質稽核 (Service Quality Audit; 簡稱 SQA) 為本會與國立暨南大學及三立管理顧問公司所共同研發,分為 A、B 兩種形式,第一種為民宿前端服務稽核 (SQA-A),第二種為民宿現場服務稽核 (SQA-B),本年度先行試辦民宿前端服務 (SQA-A),未來將持續辦理民宿現場服務稽核 (SQA-B),並成為台灣民宿產業中的常態性活動,期以動態方式來確保台灣民宿產業的整體服務品質。

附件：台灣民宿健檢活動報名表

民 宿 名 稱				是否為台灣民宿協會會員？ <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
民 宿 地 址	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
民 宿 網 址				
聯 絡 方 式	聯絡人		手 機	
	市 話		傳 真	
	E-mail			
	民宿健檢報告郵寄地址： <input type="checkbox"/> 同民宿地址 <input type="checkbox"/> 請郵寄至： <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			