

東海大學企業管理學研究所

碩士學位論文

不同服務失誤情境下服務補救效果之研究

**The Study of Service Recovery Effects under
Different Service Failure Situation**

指導教授：黃延聰 博士

研究生：曾鈺珣 撰

中華民國一〇一年七月