

第二次小組報告

第十五組

盧彥丞、王心屏、黃子軒、盧冠廷、張榮翔、陳亭佑、黃鈺鈞

主題

顧客旅程地圖

顧客旅行地圖

以外送平台舉例

- 以外送平台，如 Food Panda、UberEats 做舉例，以服務前、服務中與服務後做階段分析。
- 分別以行動、情緒、感受、接觸點加以模擬，並針對不同階段來提出可改善的想法。

顧客旅行地圖

使用服務前

| | |
|-------|---|
| 階段 | 使用服務前 |
| 行動 | <u>主要行動:</u> 挑選服務平台 |
| 情緒/感受 | 因為大學課程安排緊湊，中午時常會只有短短50分鐘的用餐時間，所以每次吃飯都跟戰爭沒兩樣，隨便吃幾口就準備趕去下個課程的教室。 橫空出世的外送平台，或許可以解決這個問題。 希望能獲得不錯的用餐體驗，但又要怎麼選擇外送平台呢？ |
| 接觸點 | 外送平台廣告宣傳、外送員騎士衣服與保溫袋 |
| 可改善點 | 增加可外送範圍 增加合作餐廳 與地方政府合作，給予地區優惠 |

顧客旅行地圖

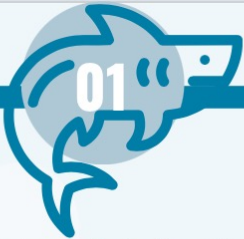
使用服務中

| 階段 | 使用服務中 |
|-------|---|
| 行動 | <p>主要行動: 挑選餐廳、食物、等待餐點送達</p> <p>其他行動: 打開Uber Eat,food Panda，看有沒有給優惠碼，並衡量自己的預算，選擇喜歡的餐點類型。下訂單，期待/害怕踩雷並找一個好看的影片配著吃，取餐之後開始吃。</p> |
| 情緒/感受 | <p>餐廳的選擇有好多。看來選擇障礙症又要發作了，該點常點的還是沒點過的呢？ 常點的雖然合口味，但真有點乏味，點沒點過的又怕踩到地雷，真令人糾結。 這間餐廳的優惠很多，看起來很可以啊。不對，仔細一看評價似乎有些不對勁，該不會是因為太難吃所以才這麼便宜吧？</p> |
| 接觸點 | 外送平台APP |
| 可改善點 | <p>挑選餐廳: 強調較常使用的介面，外送平台最常用的是外送功能，點開APP時應直接進入外送頁面。 希望可以看到其他顧客的評論，如Uber Eats無法看見評論。 希望可以看到餐點的詳細內容物、照片，如規定商家必須填寫卡路里、內容物、與提供真實的食物照片。</p> <p>送餐: 希望可以提升外送員素質，如加強員工訓練，有時候無接觸外送服務會被丟到地上。 希望可以提升保溫設備，讓餐點拿到的時候還是熱的</p> |

顧客旅行地圖

使用服務後

| 階段 | 使用服務後 |
|-------|--|
| 行動 | <p><u>主要行動:</u> 餐點送達、餐點食用完畢</p> <p><u>其他行動:</u> 滿足，給五星好評 不好吃給負評，制裁他的心情 不會希望改善，因為已經不會去點</p> |
| 情緒/感受 | <p>購買後的感受可大致分為兩種:</p> <p><u>餐點美味可口:</u> 這家餐廳可以進入私人的口袋名單，不知道吃什麼的時候，可以可考慮購買，朋友在找餐廳時也可推薦。</p> <p><u>餐點難以下嚥:</u> 這家餐廳的餐飲執照到底怎麼拿到的啊，借別人的來用是不是，這種水平還能開店真是優秀。</p> |
| 接觸點 | 與外送人員接觸、給予餐廳評價與外送員評論與小費時，外送平台APP |
| 可改善點 | 不要一直跳通知要求客戶給予評論。 |



使用服務前

主要行動：
挑選服務平台。



使用服務中

主要行動：
挑選餐廳、食物、等待餐點送達。
其他行動：
打開Uber Eat, food Panda，看有沒有給優惠碼，並
衡量自己的預算，選擇喜歡的餐點類型。
下訂單，期待/害怕踩雷並找一個好看的影片配
著吃，取餐之後開始吃。



使用服務後

主要行動：
餐點送達、餐點食用完畢。
其他行動：
滿足，給五星好評。
不好吃給負評，制裁他的心情。
不會希望改善，因為已經不會去點。

階段

接觸點

外送平台廣告宣傳
外送員騎士衣服與保溫袋

外送平台APP

與外送人員接觸
給予餐廳評價與外送員評論
與小費時，外送平台APP

感受

肚子很餓 心情煩悶

找到了想要的外送APP
看到滿滿的食物美照，活力突然湧現

打開手機尋找有優惠的外送APP
升起一股小期待

常吃的有點膩了
想試試新的又怕踩雷，有點猶豫

既期待又怕受傷害的等待餐點到來
希望外送能快一點到

還不錯吃，加入口袋名單