

指導教授

王明揚 博士

參與學生

u890861 黃柏盛

摘 要

近幾年來，餐飲業的發展有如雨後春筍，除了台灣固有的飲食文化以外，更引進了西方文化的餐飲特色，西餐已成了目前台灣飲食文化的主流之一。在物質生活水準提升下，國人對於西餐的選擇，除了美味與份量外，也考慮了餐廳整體的風格與服務帶來的感受。

本研究收集國內外餐飲管理相關之期刊論文，加以回顧與整理，從中了解過去研究之重點與結論，應用在新竹本地的西餐廳，了解新竹消費者對於西餐廳風格之偏好。因此，本研究之研究目的是藉由實地的訪談與問卷調查，了解目前新竹西餐廳的經營狀況，以及用餐顧客的期望，作為提供西餐廳業者經營建議之依據。

最後，彙整問卷統計資料，比較訪談內容以及統計結果，依據研究目的，做出以下兩點結論：

1. 現代人對西餐廳的期待

在達到顧客口味標準下，顧客選擇餐廳之主要因素為餐廳的風格。一般顧客偏好輕鬆舒適的用餐環境，背景音樂搭配輕鬆的爵士樂，內部裝潢以柔和色系為主，如咖啡色等。

2. 西餐廳給予顧客形象的轉變

過去西餐廳強調制式化服務，然而現在取代的是親切的問候，讓顧客有賓至如歸的感覺。相對地，服務人員也被要求記憶顧客的長相與名字，廚師若能兼顧熟客的口味，則更能為餐廳加分。

關鍵字：餐飲管理、西餐廳風格、問卷調查、顧客群