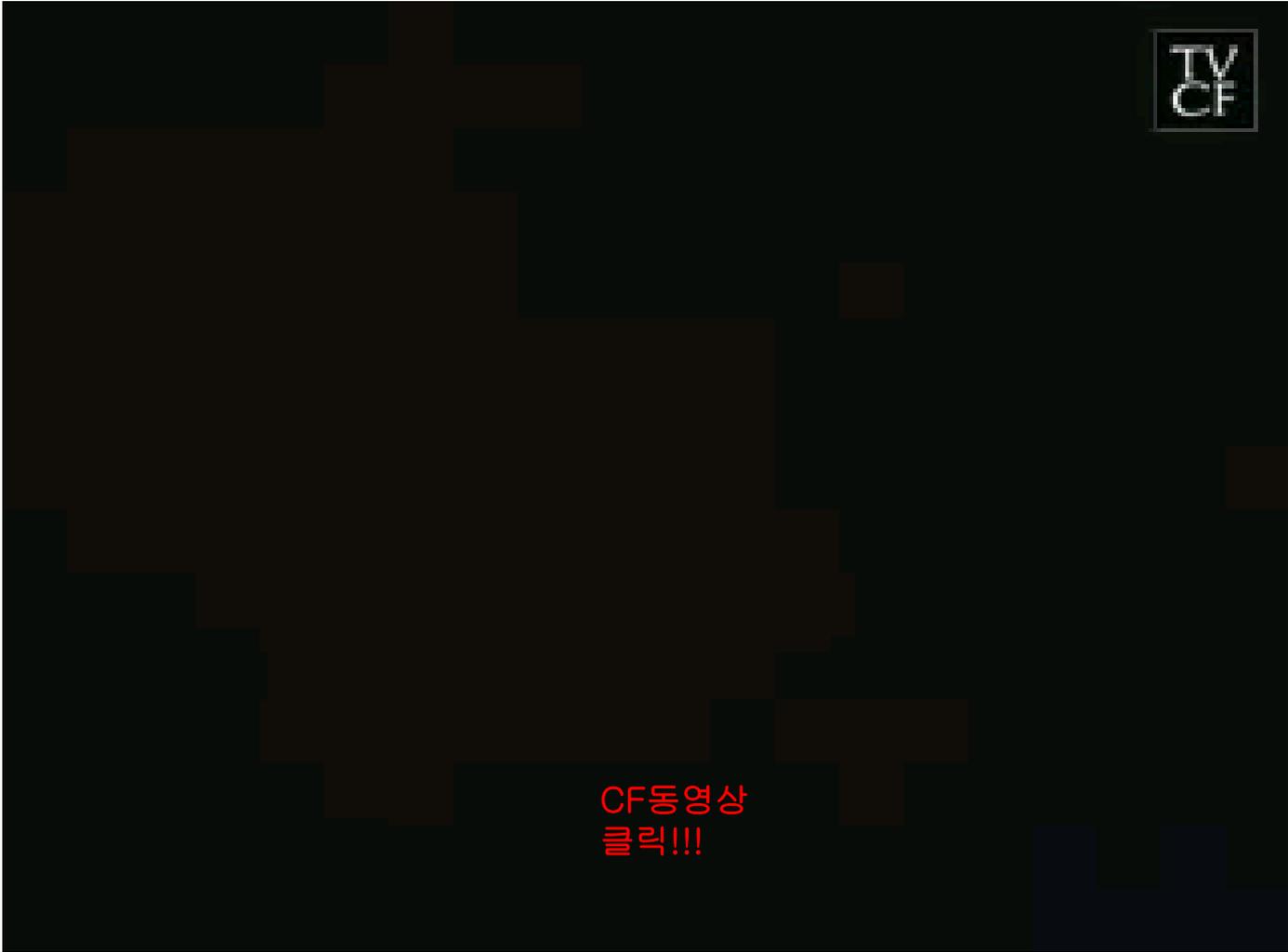


● ● ● 제 7장

서비스 품질적 증거관리



● ● ● 도입사례 \_ 대한항공 CF 동영상



# 도입사례 \_ 물리적 증거도 경쟁력

브랜드를 드러내는 수단으로 진화하고 있는 유니폼



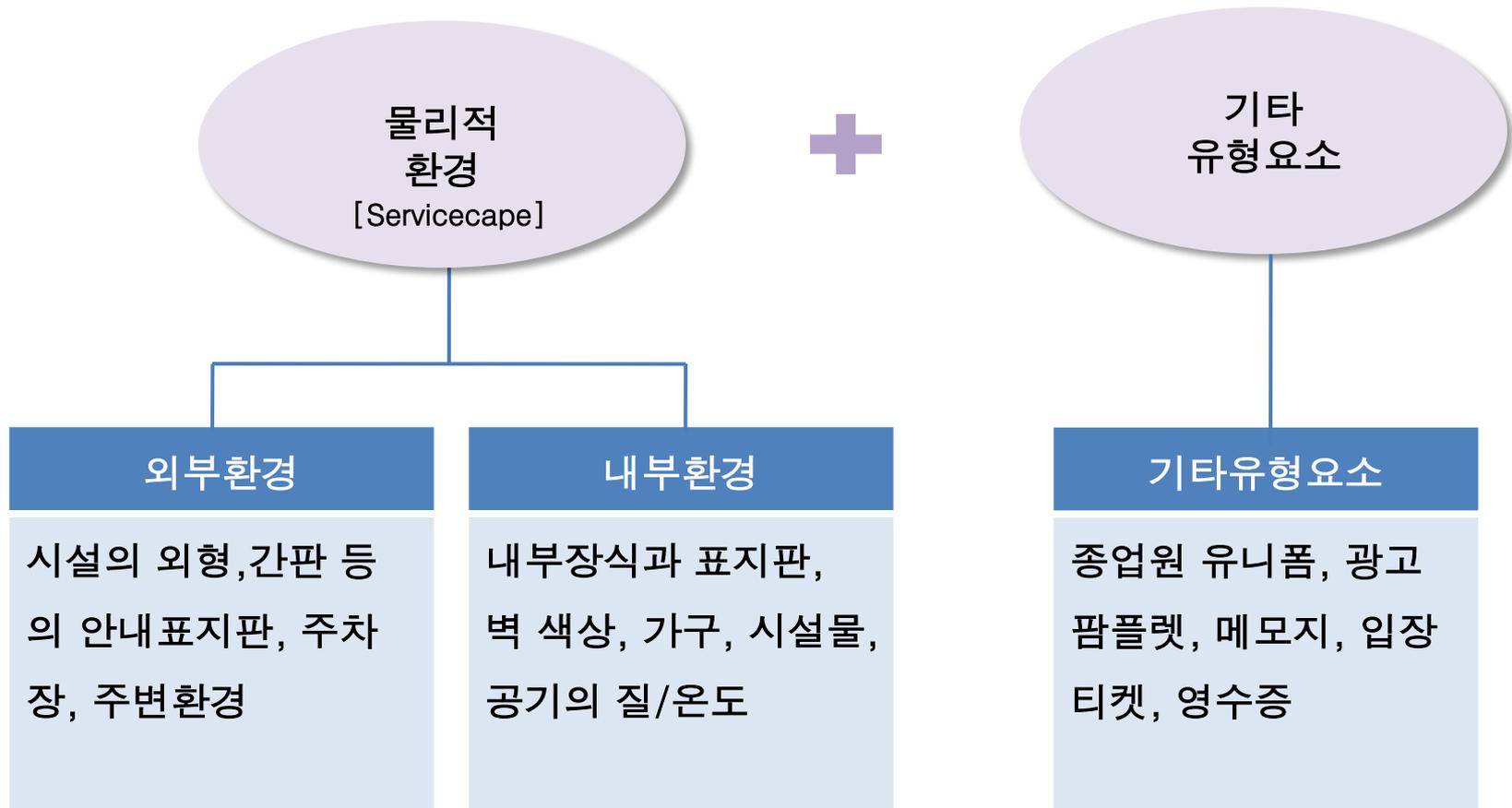
<대한항공 유니폼의 변천사>



# 물리적 증거

## 물리적 증거란?

서비스가 전달되어지고 기업과 고객의 상호작용이 이루어지는 환경



● ● ● CASE 1 \_ 호텔의 물리적 환경



# CASE 2 \_ TGI의 기타 유행적 요소



**365일 언제나 FRIDAY'S Lunch Set!**

Soda Or Orangeade  
Coffee

· 런치 셋 메뉴는 런치 클럽카드에 해당되지 않습니다.  
· LUNCH TIME 11:00 ~ 16:00 런치세트를 드시면 제공됩니다.

**17,500원 Set**

- Friday's Bulgalbi 프라이데이스 불갈비
- Friday's Special Ribs 프라이데이스 스페셜 립
- Jack Daniel's Chicken 잭 다니얼스 치킨
- Szechuan Shrimp Pasta 세치안 쉬림프 파스타

**13,000원 Set**

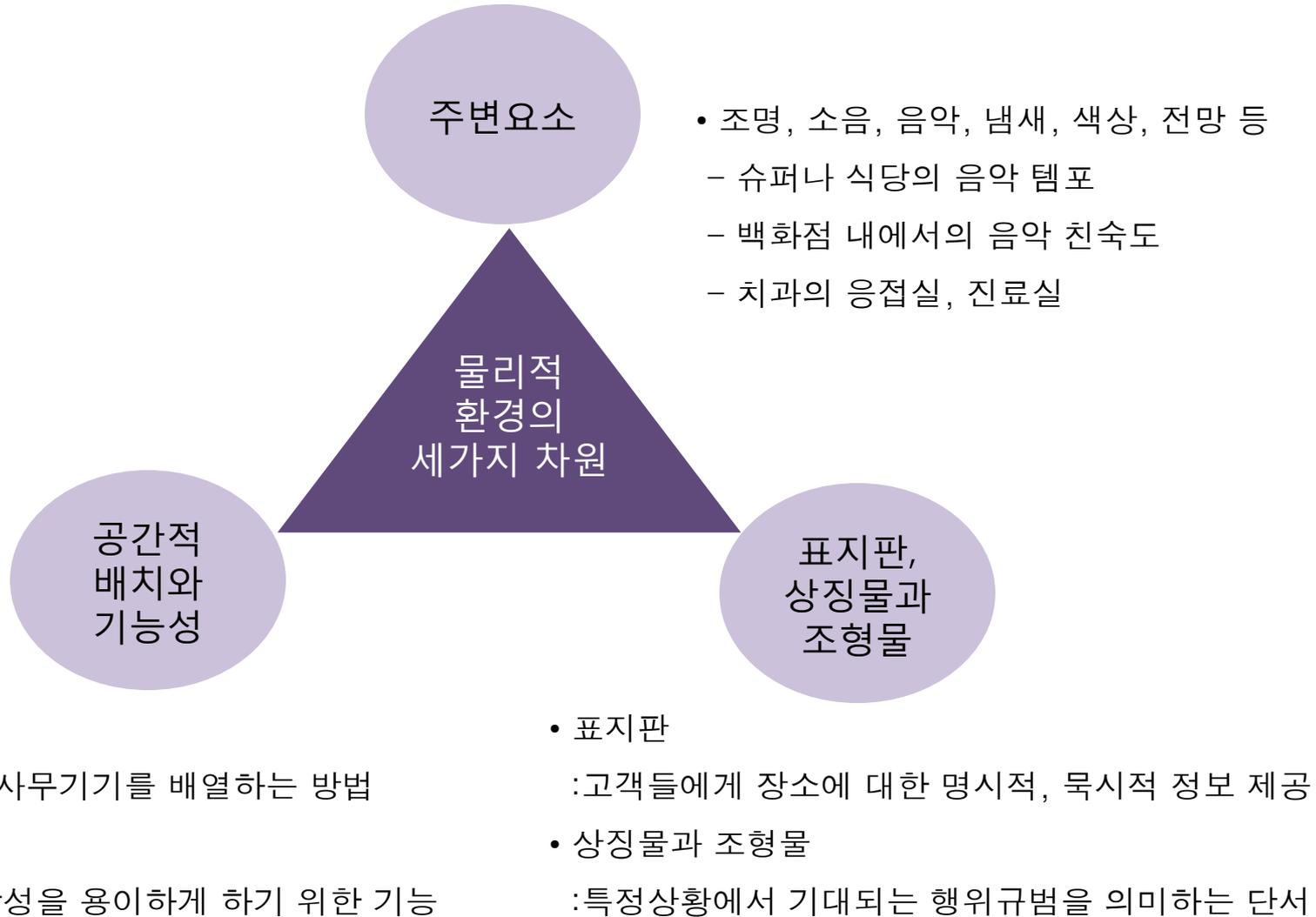
- Chicken Quesadillas 치킨 퀘사디아
- Three Way Thai Salad 쓰리 웨이 타이 샐러드
- Alfredo Pasta 알프레도 파스타
- Cajun Health Rice 케이준 헬스 라이스

**22,000원 Set**

- London Broil 프라이데이스 런던 브로일
- Combo Fajitas 콤보 화이타



# 물리적 환경의 차원



● ● ● CASE 3 \_ 클럽메드

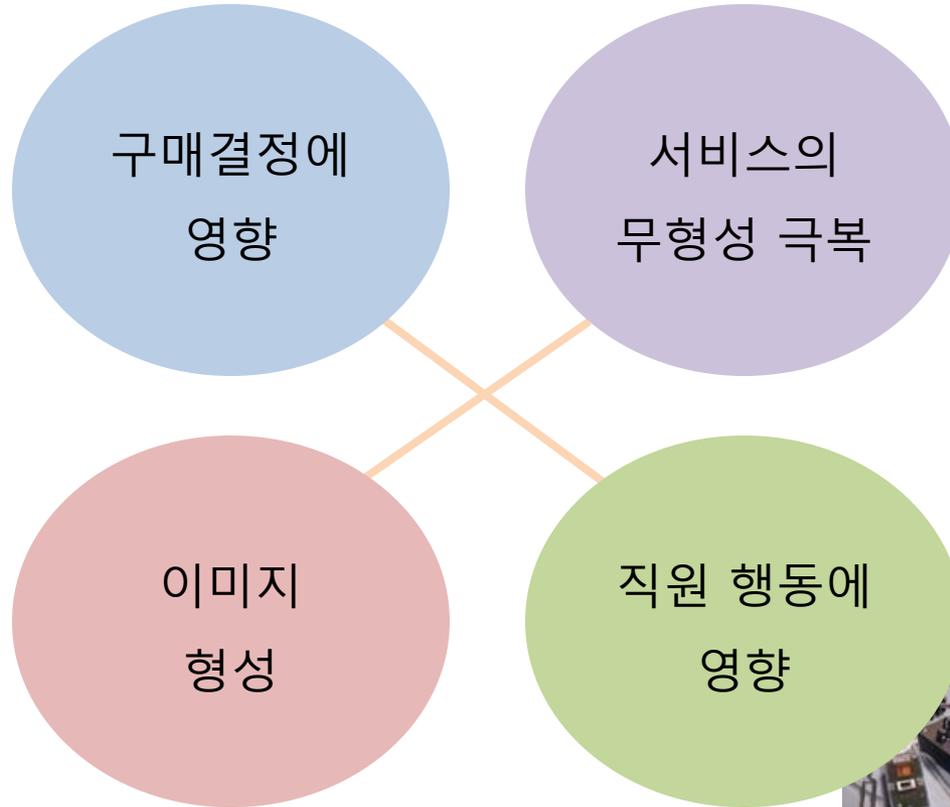
**Club Med** 



# 물리적 환경의 영향



잔디와 소나무 내부모습



Wallgreen BI



IDEO 테크박스 공간의 일부모습

# 물리적 환경의 형태

## 물리적 환경의 대상과 복잡성에 따른 서비스 업체의 유형

물리적 환경의 대상	물리적 환경의 복잡성	
	복잡함	단순함
셀프서비스	테마파크	ATM, 티켓 자동발매기, 운송화물 접수창구, 영화관
대인서비스	호텔, 레스토랑, 병원, 은행, 항공사	세탁소, 미장원
원격서비스	유무선 통신회사, 회계법인, 대다수의 전문서비스	통신판매업체, 자동 음성 메시지 서비스

# 물리적 환경의 역할

## 패키지

내부서비스를 외부 이미지로 전달  
고객의 기대설정  
무형성의 시각화



<신라 호텔>  
깨끗하게 객실을 유지하여  
새로운 고객을 맞을 준비가  
되어있음을 보여줌

## 편의제공

환경 내 활동 종업원/고객을 돕는 역할



<Google 회사내부>  
자유로운 분위기에서  
일하고 휴식할 수 있도록 유도

## 사회화

고객과 종업원에게 역할/행동 습득을 도움



신입사원은 사무실의  
자리 배치를 통하여  
부서 내자신의 위치를 확인

## 차별화

경쟁자와의 차별화/세분화



<촛불 1978>  
실내외 조명, 음악 등의  
분위기는 연인과의 데이트에  
적절한 공간임을 표시

CASE 4 \_ 롯데호텔

어린이용  
세면대



어린이용  
게임기



캐릭터  
객실



캐릭터 층  
복도



# 점포 내 혼잡성

## 혼잡성의 개념

- 혼잡성 인식에 영향을 주는 요소
  - 환경적 단서의 영향
    - : 음악, 소음, 무질서한 시설
  - 구매동기의 영향
  - 고객의 제약조건 : 시간 촉박
  - 혼잡에 대한 기대
    - : 귀경길, 연휴기간의 극장가

## 혼잡성의 영향

- 혼잡성이 미치는 영향
  - 인식되고 처리되는 정보 양 제한
  - 대인 커뮤니케이션 감소
  - 구매 가능성 감소
  - 만족 감소
  - 점포 이미지에 영향을 줌

## 혼잡성 감소 전략

### 서비스 생산관리

시설 재배치  
시설의 최대 용량 조절  
고객 수 통제  
종업원 수 조절

### 고객의 인식관리

혼잡 상황을 알리는 표지  
주변 요소 이용

## 인테리어

소비자의 구매의사결정에 점포환경에 대한 정서적 반응이 큰 영향을 미침



<크리스피 크림의 '도넛 극장'>  
도넛이 만들어지는 과정을 보여줌으로써,  
고객의 흥미를 끌어냄

## 디자인 요소

외관 디자인은 기업을 고객에게 알리고,  
브랜드와 이미지를 강력하게 구축하는  
수단으로 사용됨



<두바이의 버즈 알 아랍 호텔>  
고급스럽고 독특한 건물 디자인을 통해  
7성급의 최고급 호텔이라는 이미지를 부각

# 점포 분위기

- \* 점포환경 : 외부환경, 내부환경
  - 외부환경 : 입지와 건물의 외관
  - 내부환경 : 조명, 소음, 배경음악, 온도, 진열, 색상 등의 점포 내 자극
- \* 점포이미지 : 점포에 대해 고객이 느끼는 바를 의미함  
점포 관련 자극에 바탕을 둔 인식의 모든 측면
- \* 점포분위기 : 점포 내에서 고객의 감정 상태에 영향을 줄 수 있는 영역을 포함

## 점포내 자극

자극	색상		효과	템포	
	노랑, 빨강, 오렌지	파랑, 초록, 보라		Fast	Slow
총동구매	YES	NO	효과	회전을 최대	편안한 분위기
유쾌함	NO	YES	적용	패스트푸드 식당	고급레스토랑 단골고객형성

● ● ● CASE 5 \_ 식당 점포분위기

대구 “대원식당”



안성의 ‘물고기  
窓’ 레스토랑

# CASE 6 \_ 병원 점포별위기

정우제 내과

이지함 피부과(강남점)

접수실



대기실



# 가상적 물리환경 (Virtual Servicecape)

웹페이지 및 가상 서비스 투어는  
고객들이 인터넷을 통해 서비스를 이해하고 미리 체험할 수 있도록 도와줌



‘Virtual Visit’ 서비스  
매장이 어떻게 생겼는지,  
테디베어는 어떻게 만들어지는지,  
가상의 공간에서 미리 보여줌

-> 서비스 구매 전에  
서비스를 보다 구체적으로  
이해하고 체험할 수 있음