

親愛的同仁，您好：

首先，懇請並感謝您百忙之中撥空填寫這份問卷。這份問卷目的在領導型態與團隊之間的關係，調查結果僅提供學術研究之用，採不具名形式，請您安心填答。問卷的內容無關對錯，請您用最真誠的感受填答，再一次衷心感謝您的幫忙！

敬祝

身體健康

喜樂平安

淡江大學企業管理學系汪美伶 博士

Email：

[magwang@mail.tku.edu.tw](mailto:magwang@mail.tku.edu.tw)

填答方式說明：

請在閱讀下列各題項的陳述後，針對您在門市工作的實際狀況，在適當的□位置打“V”

**【第一部分】轉換型領導(TS)、服務導向領導(SL)、知覺主管支持(PS)、工作滿意度(JS)**

			從 未	很 少	偶 爾	經 常	總 是
TS1	1	我們店長會清楚地跟我們員工描述有關我們門市未來的發展願景。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TS2	2	我們店長會支持、鼓勵我們門市每一位員工的生涯發展。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TS3	3	我們店長會適時地鼓勵、表揚我們員工的好表現。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SL1	4	當我提出服務顧客的新方法時，我們店長會盡力給我支援。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SL2	5	我們店長會明確地對我們設立並說明有關顧客的服務品質標準。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\*接續頁\*

SL3	6	我們店長會定期與員工討論我們門市的績效目標與成果。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			從	很	偶	經	總
			未	少	爾	常	是
PS1	7	我們店長相當重視我提出的意見	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PS2	8	我們店長會關心我的福利。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
JS1	9	大致上來說，我”不”喜歡我的工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TS4	10	我們店長會設法促進我們員工間的相互信任與合作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TS5	11	我們店長會鼓勵我們員工從不同的角度，思考問題，提出自己的解決方法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SL4	12	我們店長會自己去承擔工作上的責任。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SL5	13	我們店長會集結來自不同領域背景的員工，共同為服務顧客的理念而工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
JS2	14	整體而言，我對於我的工作感到滿意。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TS6	15	我們店長很清楚他所抱持的價值觀，並且會身體力行，將自己的理念付諸行動。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TS7	16	我們店長相當重視我們門市每個員工，並以員工為榮，讓員工相信自己是是有能力的。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SL6	17	我們店長會維持我們門市每天正常、有秩序的營運。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SL7	18	有新進員工時，我們店長會花時間幫助他們熟悉門市內部作業與學習服務顧客之道。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
JS3	19	整體而言，我喜歡在這裡工作。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PS3	20	我們店長會考慮到我的任務與工作價值。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PS4	21	我們店長對我的工作表現，漠不關心。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 【第二部分】服務氣候(SC)、學習氣候(LC)、團隊凝聚力(TC)、

			非常不同 同意	不同 意	普 通	同 意	非常 同 意
LC1	1	我們門市有提供很好的教育訓練機會給員工。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LC2	2	在我們門市，我有很多機會磨練提升我的工作能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LC3	3	在我們門市，每個員工都能獲得他(她)需要的訓練機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\*接續頁\*

LC4	4	我們店長會提供獎勵給那些持續充實個人專業能力的員工。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
SC1	5	我們門市很強調我們在服務方面應具備的知識與技能。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SC2	6	我們門市很支持我們員工為改善服務品質所作的努力。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SC3	7	當我們對顧客表現出良好的服務態度時，店長會給予我們肯定與正面的評價。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SC4	8	我們門市相當重視我們員工的整體服務態度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC1	9	我們店內全體同仁會團結起來，努力達成店內的績效目標。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC2	10	我很不滿意我們店內同仁對目標績效的努力投入程度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC3	11	我們門市有些員工會對店內的績效目標，有不同的意見。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC4	12	我們店長與同事，沒有協助我去改善我個人的工作績效。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LC5	13	在我們門市，不斷精進個人專業能力的員工，會獲得比較好的升遷機會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LC6	14	在我們門市，努力學習新知識技能的員工，會獲得大家的讚賞與敬重。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LC7	15	在我們門市，員工不敢公開承認自己犯下的工作失誤。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SC5	16	我們店長很努力地改善員工的服務品質。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SC6	17	我們店長很重視我們員工與顧客間的溝通。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SC7	18	總公司會提供足夠的資源，協助我們門市改善工作品質與顧客服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC5	19	我們店內會在私底下，找機會一起聚會出遊。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC6	20	下班後，我們店內不會有私底下的接觸與往來。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC7	21	我們店裡很少有聚會。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LC8	22	在我們門市，員工不敢跟別人討論或檢討先前的工作失誤。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LC9	23	在我們門市，員工不會公開討論解決工作問題的方法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 【第三部分】資訊分享意願(IS)、顧客知識(CK)

			非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
IS1	1	我會把店內的正式公文與電子檔案，提供給店內同事參考。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IS2	2	我會把工作手冊或店內的工作守則，提供給店內同事參考。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CK1	3	我對於不同的顧客類型，瞭若指掌。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CK2	4	我很容易可以辨識出顧客屬於哪種類型。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IS3	5	我會把我個人的工作經驗與待客技巧，分享給店內同事參考。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IS4	6	當店內同事向我詢問有關工作上的問題時，我會提供我所知道的資訊，協助他們解決問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IS5	7	我會把我在教育訓練活動所獲得的知識，完整地與店內同事分享。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CK3	8	我會利用許多不同方法去回應不同顧客的需求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CK4	9	我通常採取一、兩種固定的方法，解決顧客問題。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CK5	10	我會針對不同類型的顧客，使用不同的方法，滿足顧客的需求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 【第四部分】銷售/顧客導向行為(SOC0)

			非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
CO1	1	我把顧客最大利益擺在第一位。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CO2	2	我會推薦給顧客最符合他們的產品或服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SO1	3	即使是顧客不會購買的產品，我仍然會說服顧客購買。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SO2	4	我會設法賣出對我最有利的產品，而不會在乎到顧客想法。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CO3	5	我試著找出對顧客最有幫助的商品或服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CO4	6	我會站在顧客的角度，為顧客介紹產品或服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CO5	7	我會試著找出每一位顧客的需求。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
			非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意
SO3	8	我會以是否能說服顧客的考量下，來決定向顧客推銷何種產品或服務，而不是以顧客為利益為優先考量	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SO4	9	我會設法用話術包裝產品或服務的特性，讓顧客對商品留下好印象。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SO5	10	我覺得需要用比較強烈的字眼，向顧客介紹我們的產品。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 【第五部分】

請根據您的實際狀況，填寫以下各項資料：

- 性別：☐男 ☐女
- 教育程度：☐高中 ☐大學 ☐研究所
- 出生年份：民國 \_\_\_\_\_ 年
- 請問您何時進入公司服務：民國 \_\_\_\_\_ 年
- 請問您何時進入該門市服務：民國 \_\_\_\_\_ 年
- 請問您服務於 \_\_\_\_\_ 門市

再次衷心感謝您撥冗填答本問卷