

加盟店的店主或店長您好：

您是否為某家加盟店（不是直營店）的店主或店長，如果您不是的話，請勿填寫。

這是行政院國科會補助的學術研究，針對各種型態的連鎖加盟體系進行研究，探討加盟店對加盟總部信任與承諾的影響因素和因素間相互間的關係，以您提供的寶貴資料進行分析，期望對連鎖加盟體系的發展有些許貢獻。您個人所填答的資料保證不公開，請放心填答。

以下所有問題的回答均以您個人的立場回答，在問題後的七個數字上選擇一個最適當處打圈（○），如果您圈選的數字愈小，則代表您愈不同意該問題的敘述；相反的，如果您圈選的數字愈大，則代表您愈同意該問題的敘述。有些問題是反向問法，請仔細閱讀後再作答，最後，謝謝您提供寶貴的意見。填答完後，我們有一份小禮物要送給您。

國立成功大學企業管理學系（所） 陳正男教授 敬上

	非常 不 同 意	不 同 意	略 不 同 意	無 意 見	略 同 意	同 意	非 常 同 意
1. 我們相信加盟總部所講的是事實	1	2	3	4	5	6	7
2. 加盟總部提供給我們的資訊，常常是不正確的	1	2	3	4	5	6	7
3. 加盟總部答應我們的事，會遵守諾言	1	2	3	4	5	6	7
4. 加盟總部對我們營運作業的建議，我們相信都是肺腑之言	1	2	3	4	5	6	7
5. 我們相信加盟總部是實實在在的	1	2	3	4	5	6	7
6. 雖然環境不同了，但我們相信加盟總部有所準備且願意幫助和支持我們	1	2	3	4	5	6	7
7. 當加盟總部做重大決策時，會考慮我們的利益	1	2	3	4	5	6	7
8. 當我們向加盟總部反應問題時，加盟總部會有善意的回應	1	2	3	4	5	6	7
9. 我們相信加盟總部會顧及其決策和行動對我們的影響	1	2	3	4	5	6	7
10. 當我們發生重大事情時，我們能仰賴加盟總部的支持	1	2	3	4	5	6	7
11. 加盟總部讓我們覺得我們是個有價值的成員	1	2	3	4	5	6	7
12. 我們在建立新的行銷規劃時，加盟總部提供給我們很大的指引和協助	1	2	3	4	5	6	7
13. 加盟總部隱瞞一些該讓加盟店知道的事	1	2	3	4	5	6	7
14. 加盟總部會幫助我們，開發我們在銷售上的潛能	1	2	3	4	5	6	7
15. 加盟總部不重視我們的建議和抱怨	1	2	3	4	5	6	7
16. 加盟總部真誠地關心我們的營運	1	2	3	4	5	6	7
17. 我們相信加盟總部是公平和誠實的	1	2	3	4	5	6	7
18. 加盟總部常和我們以電話、信件或面對面開會來溝通	1	2	3	4	5	6	7
19. 加盟總部和我們相處總是彬彬有禮和誠實的	1	2	3	4	5	6	7
20. 加盟總部會詢問我們的意見和建議且企圖使用它	1	2	3	4	5	6	7

	非常 不同 同意	不 同意	略 不 同意	無 意 見	略 同 意	同 意	非常 同 意
21. 加盟總部沒有提供給我們充分的行銷、財務或管理上的資源	1	2	3	4	5	6	7
22. 加盟總部提供的各種訓練是即時的、最新的和有知識的	1	2	3	4	5	6	7
23. 加盟總部能提供新的和有創造力的行銷想法給我們，使我們 能運用於加盟店的營運中	1	2	3	4	5	6	7
24. 加盟總部提供給我們非常有競爭力的服務	1	2	3	4	5	6	7
25. 能成為這個加盟體系的一員，我們感到驕傲	1	2	3	4	5	6	7
26. 加盟後我們得到的利益和投入加盟的成本相比是合理的	1	2	3	4	5	6	7
27. 加盟總部頒佈的獎賞辦法無法激勵加盟店提升銷售績效	1	2	3	4	5	6	7
28. 因加入此加盟體系，我們的身分地位提升了	1	2	3	4	5	6	7
29. 和其他加盟體系相比，我們的加盟體系內的成員獲利不錯	1	2	3	4	5	6	7
30. 和其他加盟體系相比，我們的整體加盟費用結構不太公平	1	2	3	4	5	6	7
31. 我們的加盟費用偏高	1	2	3	4	5	6	7
32. 加盟總部向我們收的服務費或廣告費和其他加盟體系相比 似乎不太合理	1	2	3	4	5	6	7
33. 我們會將通路上的重要訊息與消費者的重要訊息讓加盟總 部知道	1	2	3	4	5	6	7
34. 我們和加盟總部都強調要讓彼此都保持消息靈通	1	2	3	4	5	6	7
35. 我們不願告訴加盟總部太多的消息	1	2	3	4	5	6	7
36. 我們參與許多加盟總部的行銷與規劃的工作	1	2	3	4	5	6	7
37. 加盟總部會請我們提供有關行銷活動方面的意見	1	2	3	4	5	6	7
38. 加盟總部願意讓我們知道其強勢與弱勢的地方	1	2	3	4	5	6	7
39. 和加盟總部的人員相處常會動怒	1	2	3	4	5	6	7
40. 和加盟總部的人員相處常有個人的摩擦產生	1	2	3	4	5	6	7
41. 加盟總部的人員和我們的個性有很大的不合	1	2	3	4	5	6	7
42. 和加盟總部間有強烈的緊張狀態	1	2	3	4	5	6	7
43. 在加盟體系中我們常會表達不同的想法	1	2	3	4	5	6	7
44. 關於加盟體系應有的做法，我們常會表達各種不同的看法	1	2	3	4	5	6	7
45. 在加盟體系中我們常有不同的意見	1	2	3	4	5	6	7
46. 我們很願意和此加盟總部共度未來	1	2	3	4	5	6	7
47. 我們真的感覺此加盟體系的問題就是我們的問題	1	2	3	4	5	6	7
48. 我們沒有歸屬於此加盟體系的強烈意識	1	2	3	4	5	6	7
49. 我們對此加盟體系沒有情感依戀的感覺	1	2	3	4	5	6	7
50. 我們不想成為此加盟體系大家庭的一份子	1	2	3	4	5	6	7

	非常 不同 同意	不 同意	略 不 同意	無 意 見	略 同 意	同 意	非 常 同 意
51. 這個加盟體系對我們而言深具意義	1	2	3	4	5	6	7
52. 現在我們留在加盟體系中是不得已的事情	1	2	3	4	5	6	7
53. 即使我們現在想離開此加盟體系，但非常困難	1	2	3	4	5	6	7
54. 如果我們離開此加盟體系，我們的生涯發展將受到嚴重的中斷	1	2	3	4	5	6	7
55. 我們沒有自由選擇的機會讓我們考慮離開這個加盟體系	1	2	3	4	5	6	7
56. 對於這個加盟體系，如果我們還沒有投入這麼多，我們可能考慮加盟別家公司	1	2	3	4	5	6	7
57. 離開這個加盟體系的不利結果之一是，可選擇的其他加盟體系非常少	1	2	3	4	5	6	7
58. 我們不覺得有義務該留在現在的加盟體系中	1	2	3	4	5	6	7
59. 即使我們現在離開此加盟體系是有利的，但我們不覺得這樣做是對的	1	2	3	4	5	6	7
60. 如果我們現在離開此加盟體系，我們會感到有罪惡感	1	2	3	4	5	6	7
61. 這個加盟體系值得我們對它忠誠	1	2	3	4	5	6	7
62. 因為我們對此加盟體系內的人有義務和責任，所以現在我們不會離開此加盟體系	1	2	3	4	5	6	7
63. 我們對此加盟體系虧欠太多了	1	2	3	4	5	6	7
64. 如果我們加盟到別家公司，我們會損失許多原本所做的投資	1	2	3	4	5	6	7
65. 如果我們加盟到別家公司，原本所做的投資很難償還	1	2	3	4	5	6	7
66. 如果我們停止現在的加盟關係，我們會難以安排現有的人員和設備	1	2	3	4	5	6	7
67. 如果我們停止現在的加盟關係，原來學得的產品知識將無用	1	2	3	4	5	6	7
68. 為了販賣加盟總部提供的產品，我們已經在員工方面投資了許多	1	2	3	4	5	6	7
69. 我們已經對顧客做了詳細的說明，教導他們如何使用加盟總部提供的產品	1	2	3	4	5	6	7
70. 我們已經努力建立顧客對我們和加盟總部之間一致的印象	1	2	3	4	5	6	7
71. 為了開拓目前的加盟事業，我們已經投資了許多	1	2	3	4	5	6	7
72. 為了販賣加盟總部提供的產品，在設備上我們已經投資了許多	1	2	3	4	5	6	7
73. 我們為了建立一個和加盟總部相容的報告系統，而投資了許多	1	2	3	4	5	6	7
74. 由於我們和加盟總部配合得很好，我們得到顯著有利的優勢	1	2	3	4	5	6	7
75. 我們和加盟總部分享共同的目標	1	2	3	4	5	6	7

	非常 不同 同意	不 同意	略 不 同意	無 意 見	略 同 意	同 意	非常 同 意
76. 我們和加盟總部有一致的目標	1	2	3	4	5	6	7
77. 我們和加盟總部互相支持彼此的目標	1	2	3	4	5	6	7
78. 我們和加盟總部的目標不同	1	2	3	4	5	6	7
79. 我們會將加盟店營運的真實情況完全地告訴加盟總部	1	2	3	4	5	6	7
80. 為了符合自己的利益，用什麼手段是無關緊要的	1	2	3	4	5	6	7
81. 有時候我們必須隱瞞實情才能獲得我們所需要的	1	2	3	4	5	6	7
82. 有時候我們答應加盟總部要做的事，後來沒有真的去做	1	2	3	4	5	6	7
83. 和加盟總部相處，完全地誠實並不有利	1	2	3	4	5	6	7
84. 我們僅向加盟總部報告好的一面	1	2	3	4	5	6	7
85. 有時候我們必須向加盟總部撒謊來保護自己的利益	1	2	3	4	5	6	7
86. 我們認為加盟總部對我們並不完全誠實，所以我們也沒有對 加盟總部完全誠實	1	2	3	4	5	6	7
87. 有時候我們必須誇大所需，如此才能獲取所需	1	2	3	4	5	6	7
88. 加盟總部可以很容易找到合作的加盟店	1	2	3	4	5	6	7
89. 如果加盟總部以其他的加盟店取代我們的話，加盟總部只會 招致很小的成本支出	1	2	3	4	5	6	7
90. 加盟總部很難以其他的加盟店來取代我們所產生出的銷售 額和利潤	1	2	3	4	5	6	7
91. 也有其他的供應商生產和我們類似的產品	1	2	3	4	5	6	7
92. 若要轉換加盟體系，我們必須另外支出很高的成本	1	2	3	4	5	6	7
93. 對我們而言，若加入其他的加盟體系，要得到像我們現在的 利潤和銷售額是困難的	1	2	3	4	5	6	7

您是：☐店主 ☐店長 ☐其他 _____

姓名：

店名：

店址：

電話：

加盟體系類型：☐便利商店 ☐中式餐飲 ☐西式餐飲 ☐服飾
☐電腦與通訊 ☐書局 ☐補習教育 ☐美容美髮
☐沖印 ☐房屋仲介 ☐其他 _____

請檢查一遍確定是否每題都填答了
謝謝您的填答，一份小禮物聊表心意