

作品簡介



消費者對IKEA的經營特色及體驗行銷之探討-以桃園店為例
本研究在探討有關IKEA的經營理念、體驗行銷、服務品質滿意度，再來根據問卷研究結果提供意見給業者參考。以文獻探討法透過網路媒體及書報雜誌加以統整IKEA的相關資料，並做SWOT分析及體驗行銷分析；再以問卷調查法透過google問卷調查IKEA的體驗行銷及消費者服務品質和滿意度。



經營理念

體驗行銷

服務品質滿意度

本組依據文獻探討及問卷調查提出以下建議

- **環境保護**：多使用再生材質，減少地球危害
- **分布據點**：宜家家具據點多分布在北部，可在中南部或東部新增分店使更多消費者能前往消費
- **異國料理**：可增加異國料理選擇讓消費者能體驗到異國風情增加消費意願
- **現代化設施**：可於店內增裝AI和機器人，或者設置多媒體設施，亦或推出APP。此部分為最需優先改變。