# Article information:

When observers of customer incivility revisit the restaurant: roles of relationship closeness and norms | Emerald Insight  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-12-2021-1490/full/html?casa_token=7pTM6spv_bgAAAAA%3ApZv3H2CnJdZ_ZwE04WWJrI0cSLld96F3wloGhiGDne9Ei67dZdnU_19g5LeUqKAr55lOWnW-3uykM8H6AZB6tOZJz6gzAEEv_XrtKvNdS2r_obTu4SZT8A>

# Article summary:

1. 本研究填补了关于顾客不文明行为的观察者反应的知识空白。以往的研究主要关注员工对顾客不文明行为的负面影响，而忽视了其他顾客作为观察者可能会如何反应。这项研究通过调查观察者顾客在遇到顾客不文明行为后是否愿意再次光顾该餐厅来填补这一空白。

2. 观察者与员工之间的关系亲密度和关系规范（共同性与交换性）对观察者顾客对顾客不文明行为的反应起着调节作用。当观察者认为与员工之间存在亲密关系时，无论遇到不文明行为还是礼貌行为，他们再次光顾该公司的意愿都没有差异。然而，当观察者认为与员工之间存在疏远关系时，在遇到不文明行为后他们再次光顾该公司的意愿较低。

3. 酒店管理人员需要培训员工识别顾客不文明行为的迹象，并采取适当措施减少对观察者的负面影响。酒店管理人员还应通过组织范围的宣传活动来传达对尊重顾客行为的期望。最后，酒店企业应与顾客建立亲密关系，特别是共同性关系，以抵消顾客不文明行为对观察者的负面影响。

总结：本研究填补了关于观察者对顾客不文明行为反应的知识空白，发现观察者与员工之间的关系亲密度和关系规范在观察者对顾客不文明行为的反应中起着重要作用。酒店管理人员需要培训员工识别和应对顾客不文明行为，并通过宣传活动传达对尊重顾客行为的期望。同时，建立亲密关系可以减轻顾客不文明行为对观察者的负面影响。

# Article rating:

Appears moderately imbalanced: The article provides some useful information, but is missing several important points or pieces of evidence that would be required to present the discussed topics in a balanced and reliable way. You are encouraged to seek a more balanced perspective on the presented issues by exploring the provided research topics and looking at different information sources.

# Article analysis:

这篇文章探讨了顾客不文明行为对员工的负面影响，并研究了其他顾客作为观察者可能如何对此做出反应。然而，文章存在一些潜在的偏见和局限性。

首先，文章没有提及是否考虑了其他因素对观察者意愿重新光顾餐厅的影响。例如，价格、服务质量、食物口味等因素也可能会影响顾客的决策。如果这些因素没有被纳入考虑，那么作者得出的结论可能是片面的。

其次，文章中提到了关系亲密度和关系规范对观察者反应的调节作用。然而，文章并未详细说明这些调节作用是如何发生的。作者可以进一步解释为什么关系亲密度和关系规范会影响观察者对顾客不文明行为的态度。

此外，文章中提到需要培训员工以识别顾客不文明行为并采取适当措施来减少对观察者的负面影响。然而，作者没有提供具体的培训建议或方法。这使得读者难以理解如何实施这样的培训计划。

最后，在实际应用方面，文章建议餐厅与顾客建立亲密关系，特别是共同关系，以抵消顾客不文明行为对观察者的负面影响。然而，作者没有提供具体的方法或策略来实现这一目标。这使得读者难以理解如何在实践中落实这些建议。

总之，尽管这篇文章对顾客不文明行为和观察者反应进行了一定程度的研究，但它存在一些潜在的偏见和局限性。进一步的研究可以考虑其他因素，并提供更具体的建议和策略来应对顾客不文明行为对观察者的影响。

# Topics for further research:

* 其他因素对顾客决策的影响
* 关系亲密度和关系规范的调节作用
* 如何培训员工以识别和应对顾客不文明行为
* 建立亲密关系的具体方法和策略
* 其他可能影响观察者反应的因素
* 更具体的建议和策略来应对顾客不文明行为的影响

# Report location:

<https://www.fullpicture.app/item/d7594b8a373e05697bff3c918a2cee5a>