

榮譽第一

※請務必期限內完成並繳交

國立空中大學 110 學年度下學期期中報告題目

科目：服務創新個案分析

面授老師：楊美莉 老師

繳交期限：111 年 4 月 22 日(星期五)

繳交方式：920167@webmail.nou.edu.tw

問答題 (每題 20 分，5 題共 100 分)

- 一、體驗是顧客的主觀感受，若感受不好，價值傳遞過程肯定出問題。因此，繪製顧客旅程需要注意哪些事項？
- 二、請參考博物館策展四個發展模式，提出你自己對博物館營運的精進作為，請列舉五項想法。
- 三、請介紹說明天脈聚源融媒體的服務模式。
- 四、精準分眾邏輯的三項思維為何？
- 五、企業布局併購是為找到資源互補，產生綜效以刺激成長動能，但也隱藏風險。請說明 2005 年明基併購西門子案所面臨之問題。