國立空中大學花蓮學習指導中心 114 下學期期中考二次考查題目

專班班別：(軍中專班 A、A2、A3)

科目名稱：顧客關係管理

命題教師：李怡佩老師

注意事項：不必抄題(要註明題號)；全部簡答題

一、請繪圖說明服務金三角理論？ (Ch1)

二、請繪圖說明競爭策略的三種策略？ (Ch2 )

三、請簡述公司策略中的(1)成長策略；(2)防禦策略？ (Ch2)

四、以「嬰兒尿布」為例，說明產品市場擴張矩陣中的四種策略？ (Ch2)

五、以下屬於市場區隔之人口變數、地理變數、心理變數或行為變數：

(1)生活型態；(2)所得；(3)使用率；(4)購買時機；(5)城市人口數？ (Ch3)

六、企業實際定位方向可由哪五個方向進行？ (Ch3)

七、消費者決策過程有哪五個步驟？ (Ch4)

八、請簡述期望服務類型中的(1)理想服務；(2)期望服務；(3)足夠服務？ (Ch4)

九、服務品質量表(SERVQUAL)所測試的五項服務品質構面為何？ (Ch5)

十、請繪圖說明「高接觸服務的服務行銷系統」？ 10% (Ch5)