

國立空中大學花蓮中心 110 學年度下學期期末報告

班別：軍中專班 A、A2

科目：服務業經營管理

命題：王屏非 助理教授

題目：

- 1.何謂創新？有哪些方式？驅動要素為何？
- 2.創新的分類？
- 3.請簡述「發展服務不等於發展服務業」的理由。
- 4.服務創新的意義？
- 5.服務創新的機會？
- 6.請簡述等候時間知覺與服務品質的關係？
- 7.請說明溫納的歸因理論。
- 8.顧客關係管理的核心議題有哪些？其終極目標是什麼？
- 9.請繪出「留住忠誠顧客靠服務」的概念圖。
- 10.Hayes 提出的顧客忠誠度衡量指標，請簡述條列即可。