國立空中大學 113 學年度下學期 第一次作業題目

科目：服務業行銷與管理實務　一律橫式作答　共 1 頁

問答題 100 分，共 7 題，每題分數詳見題註

1、根據課本第一章，何謂「向前連鎖效應」與「向後連鎖效應」？（本題 15 分）

2、根據課本第二章，請問服務特性為何？（本題 10 分）

3、根據課本第三章，何謂關鍵時刻？何謂部分員工或共同生產者？對於服務的生產有何意義？(本題 15 分)

4、課本第四章，根據歸因理論的觀點，客戶滿意度是如何形成的？舉例說明。(本題 15 分)

5、根據課本第五章，敘述顧客關係的 4 個層次及其行銷策略方向。 (本題 15 分)

6、根據課本第六章，客戶體驗包含哪五項構面，試以服務業舉例說明。(本題 15 分)

7. 根據課本第七章，服務業有哪些定位基礎？舉例說明。(本題 15 分)