

國立空中大學花蓮中心 107 上學期
軍中專班「服務業行銷與管理」作業題目

出題教師：孫啟昌

第一次作業（請選擇 3 題作答）

1. 何謂正面表列與負面表列？他和服務業的發展有何關聯。
2. 請問服務特性為何？
3. 請問購買過程包含哪三大部分？
4. 說明何謂 關係行銷？
5. 說明顧客體驗的兩大因素：外在刺激與內在心理？
6. 略述服務業市場區隔的四大變數？
7. 何謂格魯恩轉移效果？

第二次作業（請選擇 3 題作答）

1. 請解釋服務三角形的觀念？
2. 服務人員面對的衝突類型有哪些？最常解決的方式為何？
3. 超額需求的因應方式有哪些？
4. 如何有效降低顧客的等候負擔？
5. 合為聲望定價？以服務業舉例說明？
6. 差別定價要能成功，需達成哪些條件？
7. 何為整合行銷溝通？以服務業舉例。
8. 代理商有哪些類型？以服務業舉例。
9. 何為服務利潤鏈？其源頭及發展基礎為何？
10. 說明資訊傳播科技對服務推廣的影響。