

國立臺北商業大學附設空中進修學院 111 學年度第二學期期中考參考答案

考試科目：二技 8004 服務業管理

考試日期：112 年 4 月 16 日 節次：2

1. 影響服務業的環境因素有哪些？(25%)

解答：
影響服務業發展的因素可以彙整成政府政策、經濟環境、產業趨勢、社會與文化演變、科技發展等五大項。(詳細教材)。

2. 市場調查的問題題項可包含哪些？(25%)

解答：可以請受訪者對某些問題回答程度 1 到 5 的不同得分，像是以下幾項(滿分為 45 分)：

- (1) 產品的功能與效益。
- (2) 產品選擇的多樣性。
- (3) 價格競爭力。
- (4) 產品保固的範圍與期間。
- (5) 商店吸引力。
- (6) 停車便利性。
- (7) 員工專業性與協助性。
- (8) 服務品質。
- (9) 退貨政策的合理性。

3. 忠誠顧客可能有哪些行為？(25%)

解答：

- (1) 在一家公司裡重複購買。
- (2) 往往會購買更多品項的產品或服務。
- (3) 願意介紹其他人來這家店。
- (4) 相信他們買的東西是物超所值，所以他們會抗拒其他競爭廠商的誘惑。
- (5) 瞭解該公司的政策和程序，因此重複購買時，就無須花費太多的時間和精力。
- (6) 即便該公司的產品價格有微幅調漲，他們也不會停止購買。因為他們喜歡這家公司、相信這家公司，並且想繼續購買這家公司的產品或服務。

4. 顧客的等候心理有哪八個現象？(25%)

解答：

- (1) 空洞無聊的感覺使等待過程更難熬
- (2) 過程前的等待比進入服務過程後的等待感覺更難熬
- (3) 焦慮使等待感覺更長
- (4) 不公平的等待比公平的等待更難熬
- (5) 服務價值與顧客可容忍的等待時間成正比
- (6) 單獨等待的時間比群體等待的時間感覺更長
- (7) 身體不適時的等待比身體狀態良好時的等待感覺等待時間長
- (8) 新顧客等待比老顧客等待感覺等待時間長