

國立臺北商業大學附設空中進修學院 111 學年度第一學期期末考參考答案

考試科目：**二專 318 服務業管理**

考試日期：**112 年 1 月 8 日**

節次：**3**

問答題，每題十分。

1. 服務行銷規劃內容，應包含哪些內容? (pp.107-108)
2. 服務消費包含哪三個階段? (pp.119)
3. 傳統行銷與體驗行銷之差異為何? (pp.134)
4. 體驗媒介類型有哪些? (pp.140)
5. 常見的關係行銷方式有哪些? (pp.146-148)
6. 請繪圖說明顧客金字塔之意義? (pp.149-151)
7. 顧客關係利益有哪三個類型?(pp.152-153)
8. 說明服務藍圖的應用有些? (pp.166-167)
9. 說明服務環境對於行銷管理的重要性為何?(pp.173-174)
10. 服務環境模式包含哪四大構面?((pp.176-181)