

# 國立臺北商業大學附設空中進修學院 110 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：111 年 01 月 09 日 節次：3

- 一、消費者在服務購買或是消費前所產生的知覺風險有哪幾種類型？ (25%) ANS：課本 P.118-119.
- 二、服務行銷規劃應該包含哪些內容？ (25%) ANS：課本 P.129-130.
- 三、顧客關係管理的連結層次有哪四種型態？ (25%) ANS：課本 P.162-163.
- 四、請說明繪製服務藍圖必須依循哪些步驟？ (25%) ANS：課本 P.175.