

問答題每題 20%

一、服務活動的八點特性有哪些？

答：

1. 顧客參與服務過程
2. 服務的生產和消費是同時發生的
3. 服務產能是隨時而逝的
4. 顧客在哪裡服務地點就在哪裡
5. 經濟規模有限
6. 人力密集
7. 無形性
8. 輸出難以衡量

二、試說明優質服務在「願意以花錢享樂」與「考量價位時」之不同呈現方式。

答：

型態 1. 願意花錢享樂

很多人都願意花更多的錢以多享用一些設施或服務，以增加消費過程中的舒適性與愉悅感。例如：通常賓客在五星級酒店住宿一晚的價格足以在經濟型旅館住三個晚上。他們為了舒適性與便利性，因而願意支付更多的錢以獲得優雅的客房、館內餐廳、客房服務、洗衣服務、托兒服務、門鈴服務、室內游泳池、健身俱樂部等設施與服務。對於商務旅客而言五星級酒店的多項服務、高速網路、大型辦公桌以及全方位服務的商務中心與秘書服務，往往能補償房間的價差。

型態 2. 當考慮價位時

然而，有些時候人們不需要額外的服務或設施，他們只是要便利性和低廉的價格。當旅客只是想要一個乾淨，價格實惠的房間裡睡覺，而不在乎那些額外的東西；此時，經濟型旅社提供了他們所需要的服務。在航空業裡，西南航空公司藉由快速反應乘客的請求以及低成本的航班建立了優良的聲譽。西南航空公司的乘客並不介意飛機上不提供餐飲、座位不能選擇、航班不連接其他航線與轉機服務。因為他們知道，成本的節省使西南航空繼續保持低票價，並提供更多的航班。

三、何謂顧客焦點團體？

答：

焦點團體係指為了蒐集某些特定產品或服務得改進方案、研判新型的產品或服務是否有市場、或相關的一些顧客反應，而將公司的頂級顧客集合起來一起進行面訪的團體。典型的焦點團體大約是八到十位尊爵顧客所組成，開會時間約為一個半小時。通常顧客服務代表會負責去組成一個焦點團體。而其任務就是要開發出五到六個問題，並一次問一個問題確保每個人都有機會針對每個問題進行發言。此外，要記錄每個回答，並且提供彙總報告給公司內對他們有用的相關人員，例如高階主管或是產品開發部。

四、何謂成本定價法、競爭定價法以及需求定價法？

答：

1. 成本導向定價法

成本導向定價法中，公司根據原材料和勞動力，加上間接成本和利潤，以確定價格。此方法廣泛用於公用事業、承包業、批發及廣告業等。成本加成定價法的基本公式是：價格=直接成本+間接成本+(邊際)利潤

2. 競爭導向定價法

此方法注重同行業或市場中其他公司的收費情況。競爭導向定價法並不總是意味著與其他公司收取相同的費用而是將其他公司的價格做為本公司定價的依據或參考。

3. 需求導向定價法

有些狀況下顧客可能缺少參考價格可能對非貨幣價格較敏感而且可能以價格來判斷服務品質。需求導向定價法就是將所定價格與顧客的價值感受相一致價格以顧客會願意為所提供的服務支付多少錢為導向。

五、何謂客服中心請詳細說明。

答：客服中心是指一群客服人員使用電話來提供服務和資源的場所許多產品銷售到零售端都會在包裝上秀出免費客服電話號碼來提供顧客需要時候使用服務消費者。在保險公司金融機構郵購公司航空公司都是常常使用客服中心常見的例子。