

1. 服務補救的七種策略為何？ 25%

ANS: 從基礎的「避免失誤，第一次就做對」策略開始，依序為歡迎並鼓勵投訴、快速行動、公平對待顧客、從補救經歷中學習、從失去的顧客身上學習；最後，再重談把事情做對。(詳細內容參考教材第 11-5 單元)

2. 何謂 CARER 法則？ 25%

ANS:

分別是信用性(Credible)、具魅力性(Attractive)、可信賴性(Reliable)、有同理心(Empathetic)、以及反應性(Responsive)，你可以藉由「CARER」五個字母來記住這些特徵。(詳細內容參考教材第 8.1.1 單元)

3. 在網路上提升顧客忠誠度的方法有哪六種？ 25%

ANS:

- (1) 博得顧客信任。包含：減少顧客的麻煩、提供多款高品質的商品以供選擇、服務一致性、真誠陳述、讓顧客能夠輕易地聯繫到您、即時回應顧客抱怨和請求、來一段免費試用期、保障個人隱私、提供退費保證並具體詳述退貨政策、確保您的系統和技術能夠負荷您所接獲的來客數、列出與你公司合作的組織以及具公信力機構的背書。
- (2) 提供免費產品、服務或資訊。藉由提供實用的免費資訊給拜訪網站的人以提升他的忠誠度。
- (3) 與瀏覽網站的訪客互動。有一些確保參與感的方法，像是顧客問卷或小小測驗或是小型競賽都是不錯的選擇。
- (4) 運用意見調查來辨析哪些對你的顧客來說是重要的。向顧客們進行調查來看看您給他們的服務成效如何，然後作任何有必要的改變。越是使你的顧客感到滿意、他們就會對你越忠誠。
- (5) 保持了解你的競爭者。知己知彼，百戰百勝。經常瀏覽您競爭對手的網頁，看看他們提供了什麼樣的產品與服務。
- (6) 提供忠誠方案。忠誠度方案可以吸引購物者拜訪網頁、引發購買動機、並且可鼓勵他們經常重複購買。

4. 顧客關係聯結有哪五個方式？ 25%

ANS:

- 一、強化聯結：強化是希望顧客能消費企業的多種產品。
- 二、獎賞聯結：獎賞聯結(reward-based bonds)係給予顧客額外的有形產品和無形服務，獎賞其長期往來關係，通常是最基本的一種方式。當然，航空公司常用的哩程累積換機票，或是使用機場貴賓室，也是基於獎賞觀點設計的關係強化方案。
- 三、社會聯結：社會聯結(social bonds)係指人際關係部分的聯結。例如：便利商店的招呼語，制式化的是看見顧客進門，就大喊「歡迎光臨」，顧客離開則是「謝謝光臨」；但是，店主或銷售人員能多用心詢問一些常客：「李先生，您今天怎麼比較晚來，不過，我已經把您常買的蘋果日報，保留最後一份給您!」、這些「人性化」的招呼 and 關心，就是建立社會聯結的觸媒，才能有助關係的強化。
- 四、客製化聯結：客製化聯結(customization bonds)，在於將每位客戶都視為單一個體，進行個別化的服務。
- 五、結構化聯結：結構化聯結(structural bonds)係在買賣雙方，透過分享資訊、服務流程、設備等，創造出一個牢不可破的互聯結構關係。