

國立臺北商業大學附設空中進修學院 114 學年度第二學期期末考參考答案

考試科目：二技 8004 服務業管理

考試日期：115 年 6 月 28 日 節次： 2

問答題

一、 客戶服務代表該具備的技術優勢有哪些？ 25%

ANS: 函授周刊第 284 期 P. 96.

二、 在網路上提升顧客忠誠度的方法有哪些？ 25%

ANS: 函授周刊第 286 期 P. 89.

三、 顧客關係連結的方式有哪些？ 25%

ANS: 函授周刊第 286 期 P. 90.

四、 人們對於服務失誤做出的反應，可劃分為哪四種反應類型？ 25%

ANS: 函授周刊第 286 期 P. 91.