

國立臺北商業大學附設空中進修學院 114 學年度第二學期期中考參考答案

考試科目：二技 8004 服務業管理

考試日期：115 年 5 月 3 日 節次： 2

問答題

一、依服務活動本質與服務對象來對服務做分類，可分為哪四類？ 25%

ANS: 函授周刊第 284 期 P. 89.

二、市場調查的問題題項可包含哪些？ 25%

ANS: 函授周刊第 284 期 P. 90.

三、供過於求的需求調節策略有哪些？ 25%

ANS: 函授周刊第 284 期 P. 93.

四、顧客通常以哪四種不同觀點來定義服務的價值？ 25%

ANS: 函授周刊第 284 期 P. 96.