國立臺北商業大學附設空中進修學院 115 學年度第一學期**期中考參考答案**

考試科目： **二專 318 服務業管理**　　考試日期： **115 年 11 月 1 日**　節次： **3**

問答題每題 20%

一、請詳細說明服務具有哪四大特性？

答:

1. 無形性。
2. 易變性。
3. 易逝性。
4. 不可分割性。

詳細內容參閱教材 P.19-P.21。

二、請詳細說明服務產品是哪三種利益組成？

答:

1.核心服務。
2.促進性服務。
3.支持性服務。

詳細內容參閱教材 P.23-P.24。

三、在服務花朵理論中，促進性服務和強化性服務包含哪些服務內容？

答:

促進性服務包含資訊、接單、結帳、付款。
強化性服務包含諮詢、接待、保管、例外處理。

詳細內容參閱教材 P.26-P.28。

四、請說明製造業與服務業在場所選擇考量的差異性？

答:

1.製造業的廠址選擇思考重點如下：
（1） 廠址是製造生產地。
（2） 不須考慮顧客接觸點的問題。
（3） 考慮製造過程所需資源之易取性與方便性。
（4） 場所大，以獲得經濟規模效應。
2.服務業的場所選擇思考重點如下：
（1） 設置場所為服務顧客處。
（2） 考慮顧客接觸點的問題。
（3） 考慮顧客眾多聚集處。
（4）場所小，以就近服務顧客，並提供適當的差異化服務重點。

詳細內容參閱教材 P.66-P.67。

五、服務品質有哪五大構面？

答:

1.有形性。
2.可靠性。
3.反應性。
4.保證性。
5.同理心。

詳細內容參閱教材 P.81-P.83。