

**問答題，每題 25 分**

**1. 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:

服務行動本質	服務行動本質分類	
	接受服務對象	
	人	物
有形行動	<b>人身處理</b>	<b>所有物處理</b>
	乘客運輸、健康照顧、旅館住宿、餐廳、理髮	貨物運輸、設備修護、警衛保全、洗衣、加油
無形行動	<b>心靈鼓舞處理</b>	<b>資訊處理</b>
	藝術/娛樂、廣播/電視、教育、宗教、心理治療	會計、銀行、保險、法律服務、程式設計

**2. 供不應求的供應力調節策略有哪些？ 25%**

ANS:

供不應求時的能力調節，主要是指有效安排及配置服務資源，提高最佳服務供應能力，使之接近服務需求水準，具體來說以下策略：

一、擴展現有產能

擴展現有產能包括增加時間、勞動力、增加設備和設施等服務資源：

二、交叉培訓員工，培養多能工

員工經過交叉培訓具有多能工，就可以接受不同的任務。當服務流程的某一站出現勞動力瓶頸時，具多能工的空間員工就可以補位到該崗位上去。這使得服務組織不必額外雇用人員即可滿足尖峰期的勞動力需求。

三、租用或分享設施和設備

對一些服務組織而言，在需求尖峰期最好租用額外的設備和設施。例如快遞公司運輸尖峰期租用卡車。

四、改變服務地點

場地吃緊的服務組織可以展開流動服務或到府服務。服務組織也可將服務轉換將商品放在多個地點銷售，例如每年除夕夜五星級飯店的席位全部訂滿，為了滿足沒有訂到席位的顧客，飯店提供外燴、預購或外帶服務。哈根達斯在 7-11 超商放置了專櫃，以滿足那些無緣在門市內享受其美味冰淇淋的忠實顧客。

五、改造或移動服務設施

服務組織可調整、移動或創造性地改造現有服務資源以滿足需求波動。酒店通過改造房間實現這一戰略，在需求高峰期，兩個房間可以藉由一道鎖上的門分別租給兩位顧客；在需求淡季則可將門取下並改造為套房。波音 777 客機的一、二、三等座位可在幾小時內被重新劃分，其設計思想是使服務組織能夠迅速改造供應能力以適配需求的變化。

**3. 忠誠顧客可能有哪些行為？**

ANS:

- (1) 在一家公司裡重複購買。
- (2) 往往會購買更多品項的產品或服務。
- (3) 願意介紹其他人來這家店。
- (4) 相信他們買的東西是物超所值，所以他們會抗拒其他競爭廠商的誘惑。
- (5) 瞭解該公司的政策和程序，因此重複購買時，就無須花費太多的時間和精力。
- (6) 即便該公司的產品價格有微幅調漲，他們也不會停止購買。因為他們喜歡這家公司、相信這家公司，並且想繼續購買這家公司的產品或服務。

**4. 服務的非貨幣成本有哪些？ 25%**

ANS:

- (1) 時間成本
- (2) 搜尋成本
- (3) 心力成本
- (4) 精神成本