

國立臺北商業大學附設空中進修學院 113 學年度第一學期期末考參考答案

考試科目：二專 318 服務業管理

考試日期：113 年 12 月 22 日 節次：1

問答題

1. 進行行銷規劃時，需進行市場機會分析。試述市場機會分析應包含的內容。(20 分)

答：(請參考書本 pp.107-108)

2. 請舉例說明體驗模組之行銷訴求方式有哪些？(20 分)

答：(請參考書本 pp.139)

3. 試述常見的關係行銷方式，並述其要義與內涵。(20 分)

答：(請參考書本 pp.146-148)

4. 顧客關係利益有哪三種類型？並述其要義與內涵。(20 分)

答：(請參考書本 pp.152-153)

5. 服務環境模式包括哪四大環境構面？並述其要義與內涵 (20 分)

答：(請參考書本 pp.175-181)