

問答題

1. 顧客通常以哪四種不同觀點來定義服務的價值？ 25%

ANS:

見課本第 85-89 頁.

2. 顧客關係聯結有哪五個方式？ 25%

ANS:

見課本第 141-142 頁.

3. 何謂結果公平、過程公平、相互對待公平？ 25%

ANS:

見課本第 154-156 頁.

4. 請說明顧客抱怨的處理流程？ 25%

ANS:

見課本第 180 頁.