

## 107 下「顧客服務管理」第一次作業

### 範圍一第 1 章至第 8 章

1. 顧客服務為何很重要？請試說明之。
2. 與實體商品相比較之下，請問服務產品具有哪上特色？請試說明之。
3. 服務行銷組合有七個 P，請說明之。
4. 請詳述服務接觸三角模型；並說明服務接觸的屬性。
5. 試說明服務品質各面向？又服務品質如何評量？請試說明之。
6. 請問一位成功的服務組織領導者具備什麼樣的行為特質？請試說明之。
7. 顧客知識的內容應包含哪些資料？請試說明之。
8. 資料倉儲的種類有哪些？試擇要說明之。
9. 請詳述資料探勘的程序。