

「顧客服務管理」第二次參考作業

範圍一第 9 章至第 16 章

1. 試述資料庫行銷的定義？而資料庫行銷的執行步驟為何？請試說明之。
2. 何謂顧客抱怨行為？又如何有效處理顧客抱怨？請試說明之。
3. 一個完善的客服中心建置策略之關鍵要素為何？請試說明之。
4. 資料分析有哪些類型？請試說明之。
5. 如何建構完整的後勤資源，其原則為何？請試說明之。
6. 夥伴關係管理有哪些功能？請試說明之。
7. 如何超越顧客期望？請試說明之。
8. 影響顧客服務管理的障礙有哪些？請試說明之。