

國立空中大學台南學習指導中心暨附設台南教學輔導處

107(下)平時作業

★本科第一次平時作業：由學系統一命題

★第二次平時作業及補救教學二次考查題目如下：

科目：顧客服務管理 班別：6N7501 面授教師：謝明振

同學平時作業注意事項：

- 1.作業書寫規定：手寫 電腦打 均可
- 2.作業繳交期限：第一次作業→第二次面授繳交 第三次面授繳交 第四次面授繳交
第二次作業→第三次面授繳交 第四次面授繳交
- 3.繳交方式：面授日 e-mail 均可
- 4.同學與老師聯絡之方式：電話：_ e-mail：_ 其他：_____

(此資料僅提供本班同學如課業(含作業)有疑異時與老師聯繫用)

★第二次平時作業題目：

- 一、顧客接觸員工中發生服務失誤，一般企業可使用實施服務補救來因應，試問其流程可分為幾個階段，分別說明之？
- 二、何謂顧客滿意度？影響顧客滿意度的因素為何？試說明之？
- 三、何謂潛在顧客管理含哪些基本要素？試說明之。
- 四、資料探勘基本上有哪三種演繹方式？試說明之。
- 五、影響顧客服務計畫最主要 4P 為何？試說明之。
- 六、顧客服務中因建置成功的要因為何？試說明之。
- 七、顧客抱怨是商機及企業進步的動力，請問顧客抱怨提供企業哪些機會？試說明之。