**（答案显示方式与原网页答案的显示方式一致）**

**单选题**

（1）“没有人会离开，但是由于过度使用，顾客太多或已经超出员工提供稳定质量的能力，服务质量依然会受到损害。”这代表了能力与需求的哪种组合。（ B ）

A 需求过剩 B 需求超过最佳能力 C 需求与供给在最佳能上平衡 D 能力过剩

（2）以下哪项措施是服务企业的需求管理能力（ C ）。

A 提高顾客的参与程度 B交叉培训员工 C 提供价格诱因 D 雇佣临时工

（3）以下哪项不是顾客保留策略的主要形式（ A ）。

A 简化流程以提供标准化服务 B仅提供有限信息影响顾客选择

C提高转移成本限制顾客转移 D针对顾客信息系统进行二次开发

**名词解释**

1. 需求过剩：需求的水平大于服务企业最大可用能力。其结果是一部分顾客得不到服务，企业也会丧失销售额甚至信誉。
2. 能力过剩：需求低于最优利用能力，资源没有得到充分利用，导致生产率低下，接受服务的顾客可能会怀疑服务企业的生存能力。
3. 需求和服务平衡：员工和设备没有超负荷运营，顾客得到准时而良好的服务，无论是服务过程和服务结果均使顾客感到愉悦。
4. 服务需求管理：服务需求管理主要由两部分组成：当需求超过了服务设施产能或出现服务质量下降情况时，要想办法转移高峰期的一部分需求；当产能处于闲置状态时，要延长服务时间。

**简答题：（与原网站一致）**

**案例分析题：广东中行首推“时间管家”服务**

近日，中国银行广东省分行在业内首推“时间管家”服务，今后中行客户不用再到营业网点取号“干等”，只需动动手指头发个短信或上手机银行远程取号，在家就可以“排队”。该项服务改变了传统的银行柜台取号、排队的服务模式，使客户可更有效地管理自己的时间，提升客户在银行办理业务的服务体验。

　　据了解，目前广东中行“时间管家”服务向客户提供网点排队短信提醒服务及远程取号服务。客户使用短信提醒服务，只需在网点排队机输入手机号码和提前通知人数，就可以暂时离开银行大厅去处理自己的事务，当客户前面等候人数达到设定通知人数时，中国银行短信平台就会发送短信提醒客户前来办理业务。

　　远程取号服务则是指客户可以通过短信、手机银行、电话预约等取号渠道，不用到网点就可以实现取号。普通客户可取当日业务号，VIP客户可以选取未来三天特定时段取号办理业务。

　　至此，中国银行“时间管家”服务已涵盖了短信、手机银行、电话预约等渠道。中国银行“时间管家”手机银行预约服务通过在中银掌上行（增值版）的掌聚生活模块中增加“时间管家”功能，将已有的网点排队信息及取号功能发布在手机银行端，可供客户查询全辖710个网点排队情况，并可便捷远程取号。对于该项服务的实际效果，该行相关负责人告诉记者，“目前已经有超过57万人次体验了这项服务，从反馈结果看，客户满意度非常高。”

“时间管家”系统在进一步提升客户服务体验的同时，对银行内部而言，也是有效的管理手段。“通过该系统，可达到有效分流客户、合理配置资源的目的，为网点综合运营管理提供有力抓手，为客观准确评估网点服务效率、业务处理能力等指标提供了支撑。”该行相关负责人向记者介绍到，“时间管家”服务系统提供了内部统计数据，各级管理人员通过该系统能够获取有价值的管理信息。如通过柜员、机构平均办理业务时间的跟踪分析，可以客观评价每个柜员的服务效率和业务处理能力；通过客户平均等待时间的跟踪分析，可以清晰了解每个网点、每个时段的忙闲程度及业务饱和度。据悉，截至今年7月底，广东中行已基本完成全辖排队机联网工作，“时间管家”服务覆盖全省绝大部分网点，争取在年底实现全辖覆盖。

　　资料来源：<http://www.cs.com.cn/ssgs/hyzx/201208/t20120822_3464848.html>

讨论题：

（1）中行的这项举措说明了什么？

（2）请结合实际谈谈你还有什么促进银行服务转型的建议。

（3）请另举一个例子证明服务转型对于客户满意度的积极影响。