

第9章 顧客關係管理

1. 顧客關係管理是透過下列何種循環來執行？(單選)
 - (A) 策略、蒐集、互動、區隔
 - (B) 蒐集、區隔、策略、互動
 - (C) 互動、策略、蒐集、區隔
 - (D) 區隔、蒐集、策略、互動

2. 下列何者為顧客關係管理主要的行銷模式？(單選)
 - (A) 營業額、獲利數字為衡量績效指標
 - (B) 顧客是可以取代的
 - (C) 儘可能將每一件商品賣給每一位顧客，以取得顧客對企業的終身價值及最大效益
 - (D) 以部門為行銷分界點，致使行銷、業務、客服部門接收到不同的資訊

3. 以下何者可稱為忠誠顧客？(單選)
 - (A) 使用後非常滿意者
 - (B) 再次購買者
 - (C) 不但自己購買還推薦給他人
 - (D) 以上皆是

4. 下列哪一個屬於資料蒐集技術？(單選)
 - (A) 線上分析處理
 - (B) 決策支援系統
 - (C) 電話客服中心
 - (D) 以上皆是

5. 只要麥當勞提出「晚餐找個伴，第二套半價」的促銷方案時，阿光就會想要找人去消費，請問阿光是屬於 Peppers & Rogers 顧客分類的哪一類？(單選)
 - (A) 最具價值的顧客
 - (B) 不具開發價值的顧客
 - (C) 會推薦他人的顧客
 - (D) 最具成長潛力的顧客

6. 美兆健康管理事業進行健檢時會針對不同顧客提出不同的營養建議，健檢結束後還會給予專屬個人的健康促進書。請問這是屬於建立顧客關係管理的哪個步驟？(單選)
- (A) 確認顧客何在
 - (B) 對顧客進行區隔
 - (C) 與顧客進行互動
 - (D) 提供客製化的服務
7. 博客來網路書店解決了實體書店容納有限的問題，將書籍整合到倉庫中，設立書籍資料庫，包含各書籍的書評、介紹與相關資訊，再透過網頁的無限擴張，讓使用者可在網路上找到自己想要的書。請問這是屬於顧客關係管理中關鍵成功因素的哪一項？(單選)
- (A) 整合內部的資訊
 - (B) 強化溝通的管道
 - (C) 支援策略的執行
 - (D) 組織文化的調整
8. 博客來網路書店可以根據消費者的購物經驗，提出適當的推薦方案促使消費者產生更多的購買行為。這是屬於顧客關係管理中關鍵成功因素的哪一項？(單選)
- (A) 強化溝通的管道
 - (B) 組織文化的調整
 - (C) 整合內部的資訊
 - (D) 支援策略的執行
9. 發發發大賣場自從有了新的顧客關係管理系統後，當有促銷活動時，會根據以往顧客的消費習慣來決定是否寄發 DM，也因為這樣，新一季的營業額上升了 5%。以上敘述中，不包含何種顧客關係管理帶來的效益？(單選)
- (A) 增加收益
 - (B) 減少行銷活動
 - (C) 降低成本
 - (D) 推薦他人
10. 下列何者為顧客關係管理可能遭遇的困難？(單選)
- (A) 初期導入成本過高
 - (B) 初期效益不明顯
 - (C) 廠商能力不足
 - (D) 以上皆是