

課堂測驗 (Dec. 28, 2011)

- 試針對下列題目列出一至兩個關鍵字
 1. 透過顧客關係建立深度顧客知識，並利用這方面的知識改善產品或服務，以提升交易與利益(參考解答：顧客知識->關係改善->產品與服務)
 2. 記錄現有的經驗，以備未來之需，包括建置外顯知識的知識庫與資料庫，以及創造「實務社群」分享內隱知識(參考解答：組織知識)
 3. Communication 的中文(通訊 溝通)
 4. Acceptance的中文(接受)