台灣糖業股份有限公司 99 年新進人員甄選試題

甄選職位／類組【代碼】：評價 6 等人員／企業管理 5【79807】

專業科目 1：服務行銷管理　　**＊請填寫入場通知書編號：＿＿＿＿＿＿＿＿**

注意：①本試卷為一張單面，共有四大題之非選擇題，各題配分均為 25 分。
②限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採**橫式**作答，並請從答案卷內第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分。不必抄題但須標示題號。
③應考人得自備使用簡易型電子計算機(簡易型電子計算機限僅有數字鍵 0～9 及＋－×÷√% = ⊡ ▶ +/- C AC CE TAX+ TAX- GT MU MR MC MRC M+ M- HMS M/EX 之功能，且不具財務、工程及儲存程式功能)；**若應考人於測驗時將不符規定之電子計算機放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該科目成績扣 10 分；計算機並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。**
④**答案卷務必繳回，未繳回者該科以零分計算。**

題目一：

請解釋下列名詞：

（一）信任屬性 (Credence Attributes) 【5 分】

（二）情緒勞務 (Emotional Labor) 【5 分】

（三）關鍵時刻 (Moment of Truth) 【5 分】

（四）服務場景 (Servicescape) 【5 分】

（五）收益管理 (Yield Management) 【5 分】

題目二：

相對於實體產品，服務具有無形性(intangibility)、不可分割性(inseparability)、易變性(variability)、易逝性(perishability)等四大特性。

請以渡假旅館為例，回答下列問題：

（一）「易逝性」對渡假旅館而言，會衍生哪些現象或行銷問題？【10 分】

（二）渡假旅館的行銷人員或管理階層可以用哪些方式來解決「易逝性」所帶來的問題？請任舉出三種方式。【15 分】

題目三：

許多學者專家指出，企業應設法拉近並拉緊與目標市場的關係，也就是強化與顧客之間的關係聯結(Relationship Bonds)。請問除了結構化聯結(Structural Bonds)之外，其他三種聯結的名稱和定義分別是什麼？【15 分】針對這三種聯結，請各舉一例說明各聯結的具體做法【9 分】。請問三種聯結當中，哪一種最容易被競爭者所模仿？【1 分】

題目四：

越來越多的企業採用「自助服務科技」(Self-Service Technologies) ，也就是讓消費者利用機器設備或網路來取得服務，有別於傳統以與服務人員互動的方式來進行交易或服務。

（一）請舉出兩個常見的自助服務科技的例子。【5 分】

（二）自助服務科技對於業者和顧客分別可帶來哪些好處或利益？【20 分】