

國立空中大學 管理與資訊學系
106 學年度上學期 「顧客關係管理實務」

第 1 次平時作業題目

注意事項：

- (1) 作業繳交方式由面授實習教師在班上公告。
- (2) 若作業題目需依照學生或進度需求調整，則由面授實習教授全權處理。

一、解釋名詞（60 分，請以至少 20 字的文句來說明）

第一章

1. 服務金三角理論：

第二章

2. 焦點策略：

第三章

3. 市場區隔之行為變數：

第四章

4. 劇本理論：

二、實作題（40 分）

提示：軟體實作教材 A 教導實作題所需使用的功能--建立 Facebook 粉絲專頁，完成以下 B1~B2 小題

B1 小題—完成得 20 分：請您建立一個以慈善、環保、保護動植物、社會企業、或由面授教師指定主題之粉絲專業，例如快樂小鴨、節能屋、發票天天捐等等。

B2 小題—完成得 20 分：完成 B1 之後，請您撰寫或轉載 5 篇相關的報導，鼓勵粉絲來按讚，並且要收集到 20 個讚。