

5 顧客生命週期之顧客維繫

學習評量

1. 如何改造接觸顧客的技巧？
2. 如何以會話式溝通與顧客進行聯繫？請舉例說明之。
3. 請區分「個人化」與「量身訂做」的差異？
4. 請以圖式表示顧客價值與顧客偏好之間的關係？
5. 何謂「PRM」？請簡述其內涵？
6. Wayland & Cole 所提顧客聯結策略的三個基本要素為何？
7. 請舉例說明維繫顧客的實務作法有那些？
8. 顧客流失的原因為何？請舉例說明之。
9. 請簡述顧客保留策略？

模擬測驗

- () 1. 影響 CRM 所有階段中最重要的要素為何？
A.忠誠 B.溝通 C.服務 D.銷售
- () 2. 常見的廣告 DM，商品目錄、各大百貨公司戰報，可視為「顧客維繫信函」中的哪一類？
A.與顧客聯絡信函 B.成交感謝信函 C.問候信函 D.邀請信函
- () 3. 關於「顧客流失的本質」敘述，下列何者錯誤？
A.顧客流失、顧客保留、顧客忠誠度常是同義詞
B.最少的顧客流失往往意味著最高的顧客忠誠度
C.衡量顧客忠誠度的指標為顧客保留率
D.顧客流失分析並非顧客關係管理中的一環
- () 4. 「顧客保留策略」不包括下列何者？
A.個人化 B.價值性 C.可靠性 D.回應性
- () 5. 一般而言，溝通的構成要素主要有七，但不包括下列何者？
A.解碼 B.訊息 C.主編 D.訊息接收者
- () 6. 何謂「Customer Life Time Value」？
A.顧客生命週期 B.顧客終生價值 C.顧客期望價值 D.顧客經驗價值
- () 7. 何謂「Partner Relationship Management」？
A.夥伴關係管理 B.顧客關係管理 C.客服關係管理 D.夥伴經驗管理
- () 8. 下列哪些是顧客流失的原因？[複選]
A.顧客喜新厭舊 B.顧客關係管理 C.不再需求 D.失去信任
- () 9. 下列哪些是常見的多重顧客溝通管道？[複選]
A.網站 B.客服中心 C.展示會 D.業務人員
- () 10. 下列哪些是改造接觸顧客的技巧？[複選]
A.利用新科技支援的通路來與顧客互動

- B.利用量身訂做與個人化科技，將深度的顧客洞察力轉化為更有意義、會語式的互動
- C.重新編制第一線客服人員並增加士氣
- D.強化與通路夥伴的關係