

Chapter 9 顧客關係管理

電子商務證照題庫

1. 企業可以分析網站上使用者的瀏覽、點擊等資料，藉此找出其偏好，甚至可以找到更有價值的資訊，請問這是屬於下列何種分析方式？(單選)
(A) 平衡計分卡(B) 五力分析
(C) 網路分析(D) SWOT 分析
2. 關於消費者行為 (AIDA) 的描述，下列哪些正確？(複選)
(A) 第一個 A 代表 Active (B) 第二個 A 代表 Action
(C) 這是從注意到產生行為的過程(D) I 代表 International
3. 請問電子商務網站設計顧客介面需注意的 7C 架構包括下列哪幾項？(複選)
(A) Community (B) Commerce
(C) City (D) Context
4. 下列何者非 AIDA 模式？(單選)
(A) 發展(B) 行動
(C) 注意(D) 興趣
5. 電信公司在特定時間內提供優惠價格，請問是利用下列何種模式？(單選)
(A) 交易種類(B) 成本
(C) 時間(D) 基本個人資料
6. 行銷人員可利用的區隔變數包括下列哪些？(複選)
(A) 人口統計變數(B) 地理行銷
(C) 直效行銷(D) 社群行銷
7. 企業利用各種方式來了解顧客，藉此發展出個人化的行銷模式，請問這是下列哪個系統的描述？(複選)
(A) 財務管理(B) 顧客關係管理
(C) 企業資源規劃(D) 知識管理
8. 請問 4P 轉換到 4C 的對應中，Promotion 對應的項目為何？(單選)
(A) Convenience
(B) Customer Value
(C) Communication
(D) Cost
9. 利用科技來建立跟顧客互動的管道，藉此了解顧客的想法以發展出更適合其需求的產品，請問這是描述以下哪個概念？(單選)
(A) 顧客關係管理
(B) 知識管理
(C) 企業電子化
(D) 供應鏈管理
10. 請以顧客關係管理的觀點，分析下列項目何者為誤？(單選)

- (A) 提升顧客的便利性
 - (B) 透過溝通來增進了解
 - (C) 提高產品的價值
 - (D) 增加顧客搜尋時的時間成本
11. 對於顧客關係管理的概念，請問下列哪些正確？(複選)
- (A) 通常利用供應鏈管理來儲存資料
 - (B) 利用資料採掘 (Data Mining) 來分析顧客資料
 - (C) 可透過交易時點系統 (POS) 來蒐集資料
 - (D) CRM 的目的在於提高顧客滿意度
12. 博客來網路書店強調每次會員登入都會按照其搜尋歷程來提供建議書單，請問這是下列哪個系統的概念？(單選)
- (A) BI (B) SCM
 - (C) ERP (D) CRM
13. 下列哪些概念是顧客關係管理想分析的內容？(複選)
- (A) 產能利用率
 - (B) 投資報酬率
 - (C) 最常來的顧客
 - (D) 花費最高的顧客
14. 請問顧客關係管理系統的效益為下列哪一項？(單選)
- (A) 區隔目標市場
 - (B) 降低顧客忠誠
 - (C) 增加成本
 - (D) 提高顧客流失
15. 顧客關係管理系統主要是用來？(複選)
- (A) 整合顧客資訊(B) 降低長鞭效應
 - (C) 銷售流程(D) 服務流程
16. 請問 Data Mining 的資訊包括下列哪些項目？(複選)
- (A) 分類(B) 群集
 - (C) 關聯(D) 順序
17. Data Mining 是屬於顧客關係管理的哪個步驟？(單選)
- (A) 分析階段(B) 應用階段
 - (C) 資訊蒐集階段(D) 儲存階段
18. 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) 互動→策略→蒐集→區隔
 - (C) 蒐集→區隔→策略→互動
 - (D) 區隔→蒐集→策略→互動
19. 大仁很喜歡上 Facebook 看網友們分享的一些有趣的經驗，但麻煩的是，一

- 定要按讚才能看到內容。請問上述是屬於顧客關係管理的哪個階段？(單選)
- (A) 蒐集階段
 - (B) 技術與策略階段
 - (C) 區隔與價值階段
 - (D) 互動與修改階段
20. 又青在一家行銷公關公司工作，負責分析每個人的個人資料，包括在哪裡按讚、分享哪些連結，以幫助顧客找到最佳的行銷方案。請問上述是屬於顧客關係管理的哪個階段？(單選)
- (A) 蒐集階段(B) 技術與策略階段
 - (C) 區隔與價值階段(D) 互動與修改階段
21. 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
22. 以下哪些可稱為忠誠顧客？(複選)
- (A) 使用後非常滿意者
 - (B) 再次購買者
 - (C) 不但自己購買還會推薦他人
 - (D) 第一次消費就買很多人
23. 阿斌在使用 Google 的時候，發現 Google 會根據他上次搜尋關鍵字來提供建議，這是屬於顧客關係管理精神架構的哪一個？(單選)
- (A) 建立顧客關係(B) 獲取新顧客
 - (C) 獲取利潤(D) 推薦他人
24. 下列哪一個是屬於資料蒐集技術？(單選)
- (A) 決策支援系統(B) 電話客服中心
 - (C) 線上分析處理(D) 以上皆是
25. 線上分析處理是屬於顧客關係管理中哪一階段的技術？(單選)
- (A) 資料應用(B) 資料分析
 - (C) 資料儲存(D) 資料蒐集