# 國立空中大學臺北學習指導中心顧客服務管理學科作業題目

**一、面授教師：張韶靖**　　**三、作業次別：第二次**
**二、任教班別：ZZZ001**　　**四、繳交日期：106.6.10**

1. 試述資料庫行銷的執行步驟。

2. 請問如何有效處理顧客抱怨？請試說明之。

3. 一個完善的客服中心建置策略之關鍵要素為何？請試說明之。

4. 客服中心可以作哪些事情及蒐集哪些資料？

5. 根據顧客對服務價值的看法，有哪些策略可以因應？請試說明之。

6. 夥伴關係管理有哪些功能？請試說明之。

7. 如何做好內部管理溝通？請試說明之。

8. 影響顧客服務管理的障礙有哪些？請試說明之。

備註：同學作業繳交方式及時間~(Mail、郵寄或面授時繳交皆可)
1. 第一作業請於 4/10 前繳交
2. 第二作業請於 6/10 前繳交
3. 若因故未能於上述二次時間內繳交作業，請先向老師說明。
4. 老師聯絡資訊：0986-716838
5. Mail：10003a@webmail.nou.edu.tw
6. 郵寄地址【10655 台北市大安區建國南路二段 231 號 張韶靖 老師 收】