

南華大學九十一年度碩士班招生考試試題卷

系所別：旅遊事業管理研究所

科目：行銷學

用紙第一頁共一頁

- 一、請說明顧客價值之意義？（十分）並詳述影響顧客價值之主要因素為何？（十五分）
- 二、請詳述影響顧客購買行為的主要因素為何？（二十五分）
- 三、請詳述企業可透過哪些主要途徑在市場上與競爭者進行差異化競爭？（二十五分）
- 四、請以 P.Z.B. 服務品質模式來分析旅客參加國外旅遊套裝產品服務品質不佳的五個缺口？（二十五分）