

广州城建职业学院 2016 至 2017 学年第 2 学期

《客户服务与管理》试卷 (C 卷)

适用专业: 市场营销 考试时间: 100 分钟 考试形式: 闭卷 共 7 页

题号	一	二	三	四	五	六	七	总分
得分								
评卷人								

得分	一、选择题 (每小题 1 分, 共 10 分)
----	--------------------------------

1. 在客户关系管理中客户分级管理的科学依据是 ()
 A、客户需求不同 B、客户不应该被歧视 C、客户中的 20% 创造了企业 80% 的利润
 C、客户都能为企业创造很多的利润 D、企业利润是每一位客户同等创造的
2. 下列哪一项是关系营销的最高层级: ()
 A、购物赠礼品 B、建立客户会员制 C、建立结构性战略伙伴联系 D、增加社交利益
3. 对于企业来说, 达到 () 是基本任务, 否则产品卖不出去, 而获得 () 是参与竞争取胜的保证。
 A、客户忠诚, 客户满意 B、客户价值, 客户忠诚 C、客户满意, 客户价值
 D、客户满意, 客户忠诚
4. 在市场竞争不断激烈环境下, 企业仅靠产品的质量留住客户, 日益难做, () 成为企业竞争制胜的另一有效手段。
 A、提高产品质量 B、提供优质服务 C、价格竞争 D、分销渠道管理
5. 实现基于 CRM 的高效营销不对的一项是: ()
 A、营销自动化 B、销售自动化 C、售后服务和技术支持自动化
 D、办公自动化
6. 下列哪一项不属于客户让渡价值的客户总价值 ()
 A、产品服务价值 B、管理价值 C、形象价值 D、人员价值
7. CRM 中进行客户调查与分析的目的不正确的一项是: ()
 A、了解客户需求 B、提高客户让渡价值设计的针对性
 C、了解客户的满意度 D、为了完善客户信息数据库
8. 客户实现让渡价值的总成本不包括 ()
 A、精力成本 B、时间成本 C、消费活动的价值 D、精力成本
9. 历史上企业营销理念的演变中下列哪一项不存在 ()
 A、代理销售理念 B、推销理念 C、营销理念 D、社会营销理念
10. () 是指客户对某一特定产品或服务产生了好感, 形成了偏好, 进而重复购买的一种趋向。
 A、客户满意 B、客户价值 C、客户忠诚 D、客户利润率

得分	二、判断题改错 (每小题 3 分, 共 18 分)
----	----------------------------------

--	--

1. 以客户为中心的企业经营理念要求客户一律平等看待。 ()
2. 客户关系管理研究的客户是企业的潜在客户与企业的关系。 ()
3. 关系营销是指可以运用一切方法和手段建立与客户之间的忠诚关系。 ()
4. CRM 是战略企业为了优化管理客户资源, 最大化客户价值而制定的受到管理并得到信息技术支持的长远规划和长远目标。 ()
5. 客户服务与管理, 重点是要企业客户服务人员能够运用一切时间节点, 对客户进行精神上的关怀。 ()
6. 维持老客户的成本不到开发新客户的成本的六分之一。 ()

得分	三、名词解释题 (每小题 5 分, 共 15 分)
----	----------------------------------

1、客户满意

2、客户分级管理的 20/80 法则

3、一对一营销

得分	四、简述题 (每小题 16 分, 共 32 分)
----	---------------------------------

--	--

1、客户服务与管理工作为何要先进行客户的信息采集？

2、对企业而言，开展客户信息的数据挖掘有何意义

得分	五、案例分析题（每小题 1 分，共 25 分）

一个成功营销人士的营销之路

我要从徐家汇赶去机场，于是匆匆结束了一个会议，在美罗大厦前搜索出租车。一辆大众发现了我，非常专业的、径直的停在我的面前。这一停，于是有了后面的这个让我深感震撼的故事，象上了一堂生动的MBA案例课。为了忠实于这名出租车司机的原意，我凭记忆尽量重复他原来的话。

“去哪里……好的，机场。我在徐家汇就喜欢做美罗大厦的生意。这里我只做两个地方。美罗大厦，均瑶大厦。你知道吗？接到你之前，我在美罗大厦门口兜了两圈，终于被我看到你了！从写字楼里出来的，肯定去的很近……”

“哦？你很有方法嘛！”我附和了一下。

“做出租车司机，也要用科学的方法。”说。我一愣，顿时很有些兴趣，“什么科学的方法？”

“要懂得统计。我做过精确的计算。我说给你听啊。我每天开 17 个小时的车，每小时成本 34.5 元……”

“怎么算出来的？”我追问。

“你算啊，我每天要交 380 元，油费大概 210 元左右。一天 17 小时，平均每小时固定成本 22 元，交给公司，平均每小时 12.5 元油费。这是不是就是 34.5 元？”我有些惊讶。我打了 10 年的车，第一次听到有出租车司机这么计算成本。以前的司机都和我说，每公里成本 0.3 元，另外每天交多少钱之类的。

“成本是不能按公里算的，只能按时间算。你看，计价器有一个“检查”功能。你可以看到一天的详细记录。我做过数据分析，每次载客之间的空驶时间平均为 7 分钟。如果上来一个起步价，10 元，大概要开 10 分钟。也就是每一个 10 元的客人要花 17 分钟的成本，就是 9.8 元。不赚钱啊！如果说做浦东、杭州、青浦的客人是吃饭，做 10 元的客人连吃菜都算不上，只能算是撒了些味精。”

赞！这位师傅听上去真不像出租车司机，倒像是一位成本核算师。“那你怎么办呢？”我更感兴趣了，继续问。看来去机场的路上还能学到新东西。

“千万不能被客户拉了满街跑。而是通过选择停车的地点，时间，和客户，主动地决定你要去的地方。”我非常惊讶，这听上去很有意思。“有人说做出租车司机是靠运气吃饭的职业。我以为不是。你要站在客户的位置上，从客户的角度去思考。”这句话听上去很专业，有点象很多商业管理培训老师说的“put yourself into others shoes.”

“给你举个例子，医院门口，一个拿着药的，一个拿着脸盆的，你带哪一个。”我想了想，说不知道。

“你要带那个拿脸盆的。一般人病小痛的到医院看一看，拿点药，不一定会去很远的医院。拿着脸盆打车的，那是出院的。住院哪有不死人的？今天二楼的谁死了，明天三楼又死了一个。从医院出来的人通常会有一种重获新生的感觉，重新认识生命的意义，健康才最重要。那天这个说：走，去青浦。眼睛都不眨一下。你说他会打车到人民广场，再去坐青浦线吗？绝对不会！”

我不由得开始佩服。

“再给你举个例子。那天人民广场，三个人在前面招手。一个年轻女子，拿着小包，刚买完东西。还有一对青年男女，一看就是逛街的。第三个是个里面穿绒衬衫的，外面羽绒服的男子，拿着笔记本包。我看一个人只要 3 秒钟。我毫不犹豫地停在这个男子面前。这个男的上车后说：延安高架、南北高架……还没说后面就忍不住问，为什么你毫不犹豫地开到我面前？前面还有两个人，他们要是想上车，我也不好意思和他们抢。我回答说，中午的时候，还有十几分钟就 1 点了。那个女孩子是中午溜出来买东西的，估计公司很近；那对男女是游客，没拿什么东西，不会去很远；你是出去办事的，拿着笔记本包，一看就是公务。而且这个时候出去，估计应该不会近。那个男的就说，你说对了，去宝山。”

“那些在超市门口，地铁口打车，穿着睡衣的人可能去很远吗？可能去机场吗？机场也不会让她进啊。”

有道理！我越听越有意思

“很多司机都抱怨，生意不好做啊，油价又涨了啊，都从别人身上找原因。我说，你永远从别人身上找原因，你永远不能提高。从自己身上找找看，问题出在哪里。”这话听起来好熟，好象是“如果你不能改变世界，就改变自己”，或者 Steven Corvey 的“影响圈和关注圈”的翻版。“有一次，在南丹路一个人拦车，去田林。后来又有一次，一个人在南丹路拦车，

还是去田林。我就问了，怎么你们从南丹路出来的人，很多都是去田林呢？人家说，在南丹路有一个公共汽车总站，我们都是坐公共汽车从浦东到这里，然后搭车去田林的。我恍然大悟。比如你看我们开过的这条路，没有写字楼，没有酒店，什么都没有，只有公共汽车站，站在这里拦车的多半都是刚下公共汽车的，再选择一条最短路径打车。在这里拦车的客户通常不会高于15元。”

“所以我说，态度决定一切！”我听十几个总裁讲过这句话，第一次听出租车司机这么说。

“要用科学的方法，统计学来做生意。天天等在地铁站口排队，怎么能赚到钱？每个月就赚500块钱，怎么养活老婆孩子？这就是在谋杀啊！慢性谋杀你的全家。要用知识武装自己。学习知识可以把一个人变成聪明的人，一个聪明的人学习知识可以变成很聪明的人。一个很聪明的人学习知识，可以变成天才。”

“有一次一个人打车去火车站，问怎么走。他说这么这么走。我说慢，上高架，再这么这么走。他说，这就绕远了。我说，没关系，你经常走你有经验，你那么走50块，你按我的走法，等里程表50块了，我就翻表。你只给50块就好了，多的算我的。按你说的那么走要50分钟，我带你这么走只要25分钟。最后，按我的路走，多走了4公里，快了25分钟，我只收了50块。乘客很高兴，省了10元钱左右。这4公里对我来说就是1块多钱的油钱。我相当于用1元多钱买了25分钟。我刚才说了，我一小时的成本34.5块，我多合算啊！”

“在大众公司，一般一个司机3、4千，拿回家。做的好的大概5千左右。顶级的司机大概每月能有7000。全大众2万个司机，大概只有2-3个司机，万里挑一，每月能拿到8000以上。我就是这2-3个人中间的一个。而且很稳定，基本不会有大的波动。”

太强了！到此为止，我越来越佩服这个出租车司机。

“我常常说我是一个快乐的车夫。有人说，你是因为赚的钱多，所以当然快乐。我对他们说，你们正好错了。是因为我有快乐、积极的心态，所以赚的钱多。”

说得多好啊！

“要懂得体味工作带给你的美。堵在人民广场的时候，很多司机抱怨，又堵车了！真是倒霉。千万不要这样，用心体会一下这个城市的美，外面有很多漂亮的女孩子经过，非常现代的高楼大厦，虽然买不起，但是却可以用欣赏的眼光去享受。开车去机场，看着两边的绿色，冬天是白色的，多美啊。再看看里程表，100多了，就更美了！每一样工作都有她美丽的地方，我们要懂得从工作中体会这种美丽。”

“我10年前是强生公司的总教练。8年前在公司作过三个不同部门的部门经理。后来我不干了，一个月就3、5千块，没意思。就主动来做司机。我愿意做一个快乐的车夫。哈哈哈哈哈。”

到了机场，我给他留了一张名片，说：“你有没有兴趣这个星期五，到我办公室，给微软的员工讲一讲你怎么开出租车的？你就当打着表，60公里/小时，你讲多久，我就付你多少钱。给我电话。”

我迫不及待地在飞机上记录下他这堂生动的MBA课。

通过对上面案例的研读，试回答下列问题：

1、这们的士司机是如何研判他的客户的？他的客户服务与管理成功之处在哪里？

2、他所开展的客户关怀对你的专业学习有何帮助？

