

浙江省 2020 年 10 月高等教育自学考试

销售客户管理试题

课程代码:10516

1. 请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

2. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。

选择题部分

注意事项:

每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题:本大题共 15 小题,每小题 2 分,共 30 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 人力资源、组织结构、信息技术和以客户为导向的企业文化属于企业 CRM 战略中的
A. CRM 远景和目标
B. CRM 实施基础
C. CRM 核心活动
D. CRM 战略评价
2. 企业用新产品和新服务来与新客户建立交易关系,企业不但要试着应付完全不同以往的新客户,还要解决新产品技术上的问题。企业的这种客户战略是
A. 客户忠诚战略
B. 客户扩充战略
C. 客户获得战略
D. 客户多样化战略
3. 企业与客户处于彼此熟悉、了解的阶段,并进行着试探性的交易,客户对企业的收益贡献率很小。此时处于客户生命周期阶段中的
A. 发展期
B. 衰退期
C. 稳定期
D. 考察期
4. 客户无法使企业盈利,他们的要求很多,超过了与他们的消费支出水平和盈利能力对应的要求,有时他们是问题顾客,企业为这些客户服务,往往得不偿失。根据客户价值进行细分,此类客户属于
A. 重铅层级
B. 黄金层级
C. 钢铁层级
D. 铂金层级

15. 企业为了获得长远的财务业绩,必须创造出达到客户满意的产品和服务。这体现了 BSC 法的

- A. 财务角度 B. 流程角度 C. 改进角度 D. 客户角度

二、多项选择题:本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的,请将其选出,错选、多选或少选均无分。

16. 客户分类的具体指标主要有

- A. 客户风险程度 B. 客户忠诚度 C. 客户年限
D. 客户规模 E. 客户信用等级

17. 客户资产的推动因素主要有

- A. 价值资产 B. 商标资产 C. 维系资产
D. 品牌资产 E. 固定资产

18. 基于态度忠诚和行为忠诚两个维度,客户忠诚可以分为

- A. 激励忠诚 B. 潜在忠诚 C. 不忠诚
D. 惯性忠诚 E. 绝对忠诚

19. CRM 系统实施失败的原因主要有

- A. 缺乏客户战略 B. 没有对企业进行调整
C. 数据质量问题 D. 厂商的选择和关系处理
E. 缺乏测量标准

20. 数据仓库的基本特征主要有

- A. 数据是面向主题的 B. 数据是集成的
C. 数据是随时间变化的 D. 数据是不可更新的
E. 数据是随机的

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

三、简答题:本大题共 5 小题,每小题 5 分,共 25 分。

21. 如何提高客户保持水平?
22. 简述客户终身价值的含义及其组成。
23. 简述外包呼叫中心的优势。

24. 企业通过与客户互动,能够得到哪些好处?
25. e-CRM 系统的构成与功能方面应包括哪些内容?

四、论述题:本大题共 2 小题,每小题 10 分,共 20 分。

26. CRM 战略实施的关键成功因素有哪些?
27. 信息技术实现 CRM 系统的一般步骤是什么?

五、案例题:本大题共 2 小题,第 28 小题 7 分,第 29 小题 8 分,共 15 分。

前几天,某地一位移动手机用户在一个移动营业厅网点前向人抱怨:之前在营业厅购买的手机质量出现问题,代理商推三阻四地不管,造成对营业厅工作人员以及移动品牌很差的印象。这时,一位移动营业厅工作人员主动走上前去,在问明具体情况后,建议他提供出现质量问题的手机及相关购机发票,并代替其积极争取补救措施。在这位营业厅工作人员与代理商进行交涉中,首先查明事情的缘由,并向客户说明其中原委,通过补救措施挽救了移动品牌在其心目中的印象。事后,客户很感激,与该工作人员加了微信,成为了好朋友。

问题:

28. 何谓客户抱怨?你认为哪些因素可能会导致客户抱怨?
29. 企业制定服务补救策略有哪些要点?服务补救能给企业带来哪些好处?