

**一、单项选择题**

1．顾客满意是顾客对其要求已被满足的程度的感受。如果可感知效果与顾客期望相匹配，顾客就会（）。

A.满意 B.高度满意

C.抱怨 D.忠诚

2．服务的内容是发生在组织和（ ）上的一系列活动。

A.满足顾客的需要 B.无形产品的交付

C.顾客参与性 D.顾客接触面

3．服务的（）是服务产生的基础，是服务业的基本职能。

A.功能质量 B.技术质量

C.形象质量 D.感知质量

4．服务的（）是一切服务企业的重要职责，是服务业在交易过程中提供的无形的劳务质量。

A.功能质量 B.技术质量

C.形象质量 D.感知质量

项目四

100

5、服务的（）完全取决于顾客的主观感受，难以进行客观的评价。

A.功能质量 B.技术质量

C、形象质量 D.感知质量

6、服务的（）都是服务满足消费者购买产品和服务所能给予他们的利益和消费价值的体现。

A.功能质量 B.技术质量

C.形象质量 D.感知质量

7．（）是指服务企业在社会公众心目中形成的总体印象。

A.功能质量 B.技术质量

C.形象质量 D.感知质量

**二、多项选择题**

1．服务蓝图将服务提供过程、员工、顾客的角色和服务的有形证据直观地展示出来，一般服务蓝图包括（）。

A.顾客行为 B.前台员工行为

C.后台员工行为 D.支持过程

E.顾客接触面

2．与硬件和流程性材料等有形产品相比，服务具有（ ）等的特征。

A.无形性 B.不可分离性

C.响应性 D.移情性

E.差异性

**三、名词解释**

1．服务

2．服务质量

3．服务的技术质量

4．服务的功能质量

5．顾客满意

6．顾客满意度指数

7．顾客满意管理

**四、简答题**

1．什么是服务？服务有哪些特征？

2．服务质量的要素有哪些？

3．简述服务质量差距模型。

4．简述服务质量形成的过程及其主要内容。

**五、论述题**

1．为什么说顾客满意是企业效益的源泉？

2．试述提高服务质量的意义。