

企業電子化規劃師 – 客戶關係管理 101 年度應考指南

勘誤表

壹、學科書面勘誤

章別	題號	頁	原敘述	更新日期
第三章	1-45	3-10	在電子商務應用中，為與客戶建立良好互動，即時主動透過 eDM 傳遞資訊給客戶，此一對一行銷(one - to - one marketing) 方法是運用下列哪些技術？ (複選)	101/02/10
			更正	
			在電子商務應用中，為與客戶建立良好互動，即時主動透過 eDM 傳遞資訊給客戶，此一對一行銷(one - to - one marketing) 方法是運用下列哪些 方法 ？ (複選)	
第三章	3-58	3-30	銷售人力自動化 (Sales Force Automation, STA) 是屬於哪種顧客關係管理 CRM 系統？ (A) 後台操作型 CRM (B) 前台操作型 CRM (C) 分析型 CRM (D) 協同型 CRM	101/02/10
			更正	
			此題停用	
第四章	4-13	3-33	原敘述	101/02/10
			(A)「顧客資料整合」簡稱 CDI : Customer Data integration	
			更正 (A)「顧客資料整合」簡稱 CDI : Customer Data Interaction	
第三章	2-32	3-17	原敘述	101/04/25
			下列何者不是隨選及用客戶關係管理系統的效益？	
			更正 下列何者不是隨選 即 用客戶關係管理系統的效益？	

第三章	3-55	3-29	原敘述	101/04/25
			當顧客來電時，客服人員可以輸入電話號碼或身份證號，及時可以掌握客戶資訊的技術是下列何者？	
			更正	
第三章	5-07	3-40	原敘述	101/04/25
			客戶忠誠度是建立在基礎之上的，因此提供高品質的產品、無可挑剔的基本服務，增加客戶還是必要不可少的是？	
			更正	
第三章	5-37	3-46	原敘述	101/04/25
			在顧客課關係管理概念中，整合行銷的概念是？	
			更正	
第三章	5-65	3-51	原敘述	101/04/25
			(D) 行動娛樂室最重要的應用服務	
			更正	
			(D) 行動娛樂是重要的應用服務	

貳、學科答案勘誤

章別	題號	頁次	答案更新		更新日期
			原題目	更正	
第三章	1-45	3-10	BC	ABC	101/02/10
第三章	5-60	3-50	B	ABCD	101/04/25