

類 科：消費者保護

科 目：消費者行為

考試時間：2小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

一、何謂「顧客終身價值 (Customer Lifetime Value)」？(5分)

影響顧客終身價值大小的因素有那些？請條列詳加說明之。(20分)

二、何謂「創新擴散 (Diffusion of Innovation)」？(5分)

Everett M. Rogers歸納出那五種新產品的特徵可被用來預測與解釋該新產品的擴散情形？請分別條列說明之。(20分)

三、負面口碑不但是組織的負債，有時更會帶來危機；因此，當一個組織面臨負面口碑時，應加以妥善地管理。請條列說明在負面口碑的管理上，須遵守那些準則？(25分)

四、名詞解釋：(每小題5分，共25分)

(一)整合行銷溝通 (Integrated Marketing Communications)

(二)知覺風險 (Perceived Risk)

(三)價值折扣假說 (Value-discounting Hypothesis)

(四)韋伯定律 (Weber's Law)

(五)期望失驗模式 (Expectancy Disconfirmation Model)