

浙江省 2018 年 4 月高等教育自学考试

会展客户关系管理试题

课程代码:08725

请考生按规定用笔将所有试题的答案写在答题纸上。

注意事项:

1. 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。
2. 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。

一、名词解释题(本大题共 3 小题,每小题 4 分,共 12 分)

1. 客户生命周期
2. 客户潜在价值
3. 4Rs 营销理论

二、简答题(本大题共 5 小题,每小题 8 分,共 40 分)

4. 简述客户价值关系发展策略。
5. 简述客户关系管理的基本作用。
6. 留住优质客户的主要方法有哪些?
7. 简述我国会展企业实施 CRM 的误区。
8. 可以用哪些方法分析客户需求?

三、论述题(本大题共 2 小题,每小题 15 分,共 30 分)

9. 试述会展中期客户服务包含的主要方面。
10. 试述会展客户关系管理的对象有哪些,应如何理解。

四、实训题(本大题 18 分)

11. 请根据实务体会谈谈会展客户关系管理的途径有哪些?