

國立金門技術學院

98 學年度第 2 學期四技日間部轉學考試

觀光管理系三年級參考答案

觀光行銷學

一、單一選擇題

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|---|---|---|---|---|
| A | A | B | C | B | A |

二、問答題

1. 試舉例說明觀光飯店如何綠色行銷？

綠色行銷是如何在符合消費者需求與廠商利益同時，又能維護地球的生態環境。例如，提醒賓客隨手愛護地球，在浴室以字卡鼓勵顧客重複使用毛巾。

2. 以餐廳說明影響顧客體驗的外在刺激因素有哪些？

- (1) 服務功能：服務應該發揮的基本效用或利益，如餐廳有美味的餐點等。
- (2) 實體環境：塑造顧客體驗的情境，如餐廳的設施、裝潢、燈光等。
- (3) 服務人員：影響顧客體驗的相關員工因素，如服務人員的穿著、反應、笑容、音量等。

3. 試述區隔消費者市場的變數有哪些？

- (1) 地理變數：氣候、城鄉規模與人口密度、區域。
- (2) 人口統計變數：性別、年齡、所得、職業、教育等。
- (3) 心理統計變數：人格特質、生活形態、價值觀等。
- (4) 行為變數：追求利益、時機、使用率、反應層級。

4. 常見的推廣(promotion)組合有哪些？

- (1) 廣告：由特定贊助者付費，透過大眾傳播媒體及宣傳看板等傳播訊息的溝通方式。
- (2) 促銷：短期內刺激消費者或中間商的活動。
- (3) 人員銷售：透過面對面的方式，即時溝通回應來刺激購買。
- (4) 直效行銷：透過非人員的接觸工具，如電子郵件、電話、信件等與目標顧客及潛在消費者溝通，以刺激購買。
- (5) 公共關係：目的在建立組織的良好形象，採用方式包括贊助社區活動、支持公益活動、爭取媒體報導等。

5. 設計通路時應考慮哪些因素？

- (1) 企業本身：企業目標、資源、通路的控制。
- (2) 市場因素：購買數量、購買者數目與集中程度。
- (3) 中間商因素：中間商的素質、中間商帶來的獲利性、中間商的取得。
- (4) 產品因素：產品複雜程度、單價。