

104年專門職業及技術人員高等考試驗船師、引水人、第一次食品技師考試、高等暨普通考試消防設備人員考試、普通考試地政士、專責報關人員、保險代理人保險經紀人及保險公證人考試試題

代號：30340 全一頁

等 別：普通考試  
類 科：財產保險經紀人  
科 目：財產保險行銷概要  
考試時間：1 小時 30 分

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。

(三)請以黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上作答。

- 一、社群媒體已受到不少產險公司重視（如，成立臉書粉絲網頁），但是能成功運用者並不多。試問好的「社群媒體行銷策略」應包含那些流程？並舉國內外任一實例說明之。（30 分）
- 二、好的顧客抱怨管理不但可以減少負面口碑，並且將生氣的顧客變成忠誠顧客。試論產險業者應有的顧客抱怨管理流程，並舉一你親身經歷或聽過的案例加以驗證。（30 分）
- 三、「顧客關係管理」對於產險業者提升顧客關係與利潤都有頗大助益。試問「顧客關係管理」之目的為何？提升顧客關係之技巧有那些？請舉實例說明之。（25 分）
- 四、品牌權益受到那些因素影響？請說明這些因素之內涵。各因素對品牌權益之影響程度又如何？（15 分）