# 北京理工大学《服务营销》作业考核参考试题

来源：网络 作者：紫陌红尘 更新时间：2024-08-18

*（396）北京理工大学远程教育学院2024-2024学年第二学期《服务营销》期末大作业1.（25分）服务组织的需求有两大类，请分别简述。（要求：不少于500字）2.（25分）在服务传递过程中，涉及中间商的主要问题有哪些？请解释说明。（要求：...*

（396）

北京理工大学远程教育学院2024-2024学年第二学期

《服务营销》期末大作业

1.（25分）服务组织的需求有两大类，请分别简述。（要求：不少于500字）

2.（25分）在服务传递过程中，涉及中间商的主要问题有哪些？请解释说明。（要求：不少于500字）

3.辩论题（25分）

辩论题目：只要产品质量好，服务水平低一点没有关系。

要求：选择支持还是反对这一观点，并运用服务营销的相关理论和实际案例证明自己的观点。（要求：不少于500字）

4.案例分析题（25分）

在美国肯塔基州的一个小镇上，有一家格调高雅的餐厅。老板发现，每个星期二，店里总是特别冷清。

又是一个星期二，餐厅照样是客人稀少。老板闲来无事，随便翻阅当地的簿，他发现当地竟有一个叫约翰•韦恩的人，与美国当时的大明星同名同姓。这个偶然的发现，令他灵机一动。他当即打给这位约翰•韦恩，说他的名字是在簿中随机抽样选出来的，他可以免费获得该餐厅的双份晚餐，时间是下星期二晚上8点，欢迎他偕夫人一起来；约翰•韦恩欣然答应赴约。

第二天，这家餐厅门口贴出了一巨幅海报，上面写着：“热烈欢迎约翰•韦恩下星期二光临本餐厅。这海报当即引起了当地居民的兴趣。

对于这样一个偏僻的小镇，有巨星造访，该是何等大事。

下一周的星期二，来客果然大增，创下了该餐厅有史以来的最高纪录。尤其在那个晚上，6时还不到，就有人在门口排队，8时，店已挤得水泄不通。大家都想目睹约翰•韦恩的风采。

这时，店里的扩音机开始广播：“各位女士、各位先生，约翰•韦恩即将光临本店，让我们一起欢迎他和他的夫人!”

一时间，餐厅鸦雀无声，众人的目光一齐投向大门，谁知那儿站着的，竟是一位典型的肯塔基州老农民，他身旁站着同他一样不起眼的夫人。

沉寂了片刻之后，店突然爆发出掌声和欢笑声，没有责难与抱怨，客人们簇拥着约翰夫妇入座，并要求与他们合影留念。

从此，老板如法炮制，他不停地从簿上寻找与名人同名的人，请他们星期二来用晚餐，同时，贴出海报，广而告之。于是，“猜猜谁来吃晚餐”、“今天将是什么人来吃晚餐’’的话题，为生意清淡的星期二带来了高潮。

问题：（1）销售促进的对象与技术有哪些？

（2）该案例给我们的启示是什么？

要求：回答不少于500字。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！