1. **市场营销新领域与新概念**
2. 判断正误
3. 同一种服务由数人操作，顾客感受到的服务品质是完全相同的。（ ）
4. 所有的服务产品都是纯粹无形的。（ ）
5. 服务的不可储存性意味着服务是无法被储藏起来以备将来使用的。 （ ）
6. 基于服务的特点，服务广告要努力实现将无形产品有形化，消除顾客 的不确定心理。（ ）
7. 那些可以标准化或实际上可以被复制的服务最适合采用特许经营的方 式进行分销。（ ）
8. 单项选择
9. 以下哪一个不是非货币成本？（ ）
10. 时间成本 B.管理费用 C.搜寻成本 D.心理上的成本
11. 服务的（ ）特征表明，顾客只有而且必须加入到服务的生产过程中， 才能享受到服务。
12. 无形性 B.异质性 C.不可分离性 D.不可贮存性
13. 服务蓝图主要是借助（ ）分析服务传递过程的各个方面。
14. 服务作业流程图 B.服务公约 C.计算机 D.网络图
15. 由于服务的无形性特征，使（ ）成为服务水平和服务质量的可见性展 示。
16. 服务本身 B.价格 C.分销商 D.促销
17. 在服务营销管理中，一切可以传递服务特色与优点的有形组成部分， 均可称作服务的（ ）。
18. 有形展示 B.无形展示 C.服务蓝图 D.支持过程
19. 问答
20. 与实体产品相比，服务主要有哪些方面的特性？
21. 服务营销的要素主要是什么？
22. 简述服务质量策略。

4．决定服务质量的因素主要有哪些？