

華南金融集團 101 年度新進人員聯合甄試試題

甄試類別【代碼】：客群經營企劃人員【C4710】

專業科目：客戶關係管理；金融市場實務

* 請填寫入場通知書編號：_____

注意：①作答前須檢查答案卡、入場通知書編號、桌角號碼、應試類別是否相符，如有不同應立即請監試人員處理，否則不予計分。
②本試卷為一張雙面，四選一單選擇題共 80 題，每題 1.25 分，共 100 分，限用 2B 鉛筆於答案卡上作答，請選出最適當答案，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。
③請勿於答案卡書寫姓名、編號或其他不應有的文字、標記，違者該科以零分計算。
④應考人得自備使用簡易型電子計算機，但不得發出聲響，且不具財務、工程及儲存程式功能。若應考人於測驗時將不符規定之電子計算機放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該科扣 10 分；計算機並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
⑤答案卡務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

- 【3】1.企業執行客戶關係管理，期望達到：
- ①降低成本
 - ②提供電子化服務
 - ③充分滿足客戶需求
 - ④企業創新
- 【1】2.客戶關係管理的策略擬定，應注意下列何者？
- ①企業策略與顧客價值是否一致
 - ②產品勝過服務
 - ③降低服務成本
 - ④提高銷售數量
- 【3】3.為什麼客戶關係管理要降低客戶流失率？
- ①增加客戶數量
 - ②提升信譽
 - ③降低顧客取得成本
 - ④提升產品品質
- 【3】4.作業型之客戶關係管理，其主要應用工具為何？
- ①多媒體網路互動整合
 - ②資料探勘
 - ③行銷自動化
 - ④企業資源管理系統
- 【3】5.資料採礦與資料倉儲是：
- ①操作型客戶關係管理的應用工具
 - ②協同型客戶關係管理的溝通平台
 - ③分析型客戶關係管理的核心技術
 - ④客戶經驗管理的平台
- 【3】6.客戶關係管理中，對服務客戶的同理心是指下列何者？
- ①可以正確完成允諾服務的能力
 - ②給予顧客信任的能力
 - ③給予顧客個人照顧與關懷
 - ④幫助顧客與提供服務的意願
- 【3】7.顧客抱怨處理的主要原則為下列何者？
- ①強調公司立場
 - ②轉發相關單位
 - ③實行補救措施
 - ④列入緊急事項
- 【3】8.客戶關係管理中，服務作業效果主要依據下列何者分析改善？
- ①銷售數據
 - ②產品收益
 - ③客戶接觸點滿意度
 - ④作業成本
- 【4】9.下列何者透過發現新客戶（或公司）來鎖定銷售商機？
- ①銷售管理系統
 - ②聯絡管理系統
 - ③促銷管理系統
 - ④商機管理系統
- 【1】10.下列哪一種行銷方式，能夠為 Google 搜尋引擎及其他搜尋引擎增加搜索的可見度？
- ①搜尋引擎最佳化
 - ②展開式廣告
 - ③電子郵件行銷
 - ④以上皆非
- 【1】11.網路搜尋引擎最佳化(search engine optimization)的目的為何？
- ①在網路搜尋結果上有好的排名
 - ②在第三方網站上呈現
 - ③出現在特定清單中
 - ④在如 Yahoo!等入口網站陳列
- 【4】12.改善搜尋引擎最佳化結果的要素為何？
- ①建立能有效刺激點選的廣告
 - ②與內容相關的熱門網站合作
 - ③確保合作者能在每次點選中獲得好的回應
 - ④增加網頁上的搜尋字詞
- 【3】13.在電子顧客關係管理(E-CRM)活動中，顧客獲取(customer acquisition)代表什麼？
- ①鼓勵顧客透過網路購買更多的產品
 - ②辨識出更適當的目標客群
 - ③吸引目標客群來到我們的網站並選購
 - ④鼓勵顧客購買更昂貴的產品
- 【4】14.電子顧客關係管理的活動中，鼓勵客戶購買更貴的產品為：
- ①交叉銷售 (cross-sell)
 - ②推薦銷售 (referral)
 - ③激活銷售 (reactivation)
 - ④升值銷售 (up-sell)
- 【1】15.若網站上註冊會員每個月至少一次會使用線上的服務，該會員應屬於下列哪一型的客戶？
- ①主動型
 - ②被動型
 - ③潛在型
 - ④以上皆非
- 【2】16.第三方網站（社交網站與部落格）對客戶關係管理有何幫助？
- ①客戶聯絡中心
 - ②建立線上品牌與公共關係
 - ③客戶自助服務
 - ④個性化服務
- 【3】17.下列何者允許客戶利用網頁查詢他們所面對問題的解決方法？
- ①客服中心
 - ②電話腳本（銷售話術）
 - ③網際網路自助服務
 - ④報表產生器

- 【1】18.就企業電子化而言，如果企業已導入完整的企業資源規劃 (Enterprise Resource Planning, ERP)、供應鏈管理 (Supply Chain Management, SCM) 等整合應用系統，則可再部署下列哪一種客戶關係管理，以找出企業的經營管理方向與策略？
- ①分析型客戶關係管理
 - ②操作型客戶關係管理
 - ③協同型客戶關係管理
 - ④社群型客戶關係管理
- 【1】19.導入客戶關係管理系統時為何需要高階主管的支持？
- ①投入經營管理資源很大
 - ②投資金額很高
 - ③技術難度很高
 - ④解決方案很複雜
- 【4】20.組織規模無法決定導入客戶關係管理的成功與否，但不同組織規模導入時各有其優劣勢，請問當大型組織導入客戶關係管理時，下列何者為其優勢？
- ①人數較多可以舉辦多場教育訓練
 - ②公司內原有設備較多整合容易
 - ③企業部門分工較細，較易規劃一致性的作法
 - ④有大量顧客資訊，執行成效較顯著
- 【2】21.顧客關係管理的英文縮寫為下列何者？
- ① SCM
 - ② CRM
 - ③ ERP
 - ④ KM
- 【3】22.我們通稱的 80/20 法則，在顧客管理上可解釋為企業 80%的利潤來自於下列何者 20%的貢獻？
- ①策略
 - ②競爭者
 - ③顧客
 - ④合作夥伴
- 【3】23.日本人力資源學院對顧客關係管理架構有一些看法，認為應包括下列幾項要素？
- ①資料倉儲、資料採擷及申訴中心
 - ②資料倉儲、資料採擷及資料開發中心
 - ③資料倉儲、資料採擷及電話客服中心
 - ④資料倉儲、資料分析中心及資料採擷
- 【4】24.企業常用 RFM 當作顧客價值量化指標，下列何者不是 RFM 之一？
- ①購買金額(monetary amount)
 - ②購買頻率(frequency)
 - ③最近購買日(recency)
 - ④正確購買通路(right channel)
- 【3】25.企業的通病是，經常把焦點放在獲取新顧客上，卻冷落了原有老顧客，這可能會造成何種效應？
- ①蜻蜓效應
 - ②蝴蝶效應
 - ③旋轉門效應
 - ④衝突效應
- 【4】26. Johnson & Seines(2004)指出，客戶關係管理的焦點是「關係」，但是從「陌生人」的關係進展之後，有三種程度的關係，下列何者錯誤？
- ①夥伴關係
 - ②朋友關係
 - ③熟識關係
 - ④親屬關係
- 【1】27.下列何者是現今普遍的顧客關係管理中使用的主要資訊科技工具：
- ① CTI 與 Web 服務系統
 - ②人力仲介網站
 - ③雲端計算
 - ④ ERP 系統
- 【4】28.關於「顧客流失的本質」的描述，下列何者錯誤？
- ①顧客流失、顧客忠誠度、顧客保留是同義詞
 - ②最少的顧客流失，往往意味著最高的顧客忠誠度
 - ③衡量顧客忠誠度的指標之一，是顧客保留率
 - ④顧客流失分析，並非顧客關係管理中的一環
- 【4】29.事實上，影響顧客關係管理所有階段的要素中，最重要的是：
- ①便利
 - ②通路
 - ③價格
 - ④溝通
- 【3】30.請將顧客生命週期觀的顧客關係管理執行步驟，進行排序：
- ①獲取 維繫 增強
 - ②增強 維繫 獲取
 - ③獲取 增強 維繫
 - ④增強 獲取 維繫
- 【1】31.顧客關係管理軟體市場的發展現況，下列哪一種論述正確？
- ①中小企業也可以做好顧客關係管理
 - ②顧客關係管理 = 顧客關係管理軟體專案
 - ③使用的資訊科技越先進，就能做好顧客關係管理
 - ④只有大企業可以做好顧客關係管理
- 【3】32.顧客關係管理系統的導入，下列的論述何者正確？
- ①顧客關係管理就是一套軟體系統
 - ②大企業才需要顧客關係管理資訊系統
 - ③導入系統時，要針對策略、組織架構、組織流程進行調整與改造
 - ④顧客關係管理系統的選擇，老闆喜歡就可以
- 【3】33.«服務»不具下列哪一項特性？
- ①無形性
 - ②不可分割性
 - ③可儲存性
 - ④變異性
- 【2】34.«Customer Life Time Value»指的是：
- ①顧客生命價值
 - ②顧客終身價值
 - ③顧客期望價值
 - ④顧客認知價值
- 【3】35.企業可針對顧客目前所購買的產品項目，分析後推測其以後可能需要的品項，這是屬於：
- ①顧客終生價值分析
 - ②顧客貢獻度分析
 - ③交叉銷售與向上銷售分析
 - ④建置行銷決策支援系統
- 【1】36.顧客關係管理軟體的選擇是導入成敗的關鍵因素之一，因此選擇軟體時，何者是必須考慮的要點？
- ①軟體客製化之彈性
 - ②軟體的價格
 - ③軟體廠商是否為台灣廠商
 - ④軟體是否使用最先進技術

【請接續背面】

【3】37.有效地運用顧客知識，並利用顧客知識提升顧客獲取、顧客發展與顧客維繫，這是下列何者之定義？

- ①顧客關係管理
- ②顧客生命週期
- ③顧客知識管理
- ④顧客經驗管理

【1】38.有關「顧客服務管理」之敘述，下列何者正確？

- ①供應商、零售商與顧客之間的服務關係，自銷售之前就已展開
- ②顧客購買的服務，自購買行為成立之後才開始
- ③售後服務，是企業與顧客最直接的互動機會
- ④售後服務部分，並不包括顧客抱怨管理，那是客服單位的工作

【2】39.忠誠度很高的顧客，不會有下列何種行為？

- ①經常性的購買
- ②對其他競爭業者的促銷活動，經常受到誘惑
- ③口碑推薦給親朋好友
- ④購買公司提供的各種產品或服務

【1】40. Call Center 中的 CTI，中文的通稱為下列何者？

- ①電腦話務整合系統
- ②客戶服務中心
- ③溝通技術整合系統
- ④行銷中心

【2】41.下列金融市場何者屬於衍生性金融市場？

- ①債券市場
- ②結構型證券市場
- ③權益證券市場
- ④貨幣市場

【3】42.中央銀行調整利率時，常用若干“碼”來表示，請問一碼等於多少年利率？

- ① 0.125%
- ② 0.01%
- ③ 0.25%
- ④ 0.025%

【4】43.臺灣的銀行對出口商所做的出口押匯業務為下列何者？

- ①託收
- ②買入匯票
- ③承兌
- ④墊款

【1】44.三個月（13 週）國庫券面額為 50 萬元，貼現率為 5%，一年以 360 天計算，請問此國庫券的價格為何？

- ① 493,681 元
- ② 500,000 元
- ③ 493,750 元
- ④ 506,319 元

【2】45.關於債券，下列敘述何者正確？

- ①債券皆為一非固定收益證券
- ②私債(Private bond)包含公司債、金融債券
- ③債券必定有一個到期日，指出償還本金的期限
- ④債券只能經由公開招標的方式來發行

【4】46.關於臺灣存託憑證(TDRs)的規定，下列何者正確？

- ① TDRs 的最低上市單位為 100 萬單位
- ② TDRs 跟股票一樣，也可以融資融券
- ③ TDRs 採實體交易方式進行交易
- ④ TDRs 只能採限價委託

【4】47.下列指數股票型基金(ETF)的性質，何者正確？

- ①發行時為封閉型基金，則不可申請上市
- ②無法在證券交易所進行買賣
- ③ETF 的申購贖回程序類似開放型基金的申購贖回程序，且通常以現金申購及買回
- ④ETF 是同時存在初級及次級市場

【3】48. A 投資人以融資方式購買 B 公司股票，此投資人的自有資金為 1,500 萬元，而其信用金額上限為 1,500 萬元，假設目前 B 公司股票的股價為 60 元，在不考慮手續費及交易費之下，此投資人最多可以購買多少張股票？（假設融資比率為 60%）

- ① 400 張
- ② 625 張
- ③ 500 張
- ④ 450 張

【4】49.下列對 REITs (real estate investment trusts) 的敘述，何者錯誤？

- ①多為永續經營
- ②收益每年分配
- ③採公募及私募方式募集
- ④委託人以活化不動產資產為目的

【3】50.營運週轉期間的天數應為何？

- ①現金存款天數+應收帳款收回天數
- ②存貨庫存天數+現金存款天數
- ③應收帳款收回天數+存貨庫存天數
- ④現金庫存運轉天數+現金存款天數

【2】51.某一選擇權契約規定買方在契約到期日前任一天都可以行使選擇權，請問此為何種選擇權？

- ①歐式選擇權
- ②美式選擇權
- ③英式選擇權
- ④法式選擇權

【3】52.下列業務何者屬於次級市場？

- ①簽證業務
- ②承銷業務
- ③經紀業務
- ④保證業務

【4】53.美國的聯邦資金利率與下列何者相似？

- ①公債利率
- ②國庫券利率
- ③商業本票利率
- ④金融同業拆款利率

【3】54.關於店頭市場的交易特性，下列何者錯誤？

- ①流動性低
- ②以議價方式
- ③商品標準化
- ④櫃檯交易

【4】55.下列何者非屬貨幣市場工具？

- ①商業本票
- ②承兌匯票
- ③可轉讓定期存單
- ④貨幣市場共同基金

【4】56.下列商品何者被視為銀行存款的替代品？

- ①股票型基金
- ②混合型基金
- ③指數型基金
- ④貨幣市場基金

【3】57.在保險契約成立後，保險公司面對下列何種問題？

- ①逆選擇
- ②劃紅線
- ③道德危險
- ④信用分配

【2】58.假設其他條件不變，下列何者使債券利率下跌？

- ①債券報酬減少
- ②債券風險減少
- ③債券流動性減少
- ④投資人財富減少

【1】59.在臺灣金融拆款市場中，下列何者佔的比重最大？

- ①隔夜拆款
- ②一週拆款
- ③二週拆款
- ④一個月拆款

【4】60.下列何者在股票市場的融資、融券上扮演重要角色？

- ①集保公司
- ②證券經紀商
- ③證券承銷商
- ④證券金融公司

【3】61.假設不考慮交易成本，投資人以 8,000 點買入一口台指期，最後以 8,100 點平倉，則交易損益為何？

- ① 5,000 元
- ② 10,000 元
- ③ 20,000 元
- ④ 25,000 元

【3】62.對於交易雙方而言，下列期貨契約的特性，何者錯誤？

- ①零和遊戲
- ②標準化契約
- ③有違約風險
- ④集中市場交易

【1】63.當評估二種期貨價格的價差會擴大時，投資人採用價差策略套利，則：

- ①買入價格高的期貨，同時賣出價格低的期貨
- ②賣出價格高的期貨，同時買入價格低的期貨
- ③只買價格低的期貨
- ④只賣價格高的期貨

【2】64.假設零息債券的面額 100，二年到期，到期收益率 4%，則該債券的現在價值是多少？

- ① 100
- ② 92.46
- ③ 89.35
- ④ 79.89

【3】65.分散化投資可以降低下列何種風險？

- ①市場風險、系統風險
- ②系統風險、非系統風險
- ③個別風險、非系統風險
- ④非系統風險、市場風險

【2】66.根據流動性偏好理論，當投資人認為目前的利率高於正常利率時，則對貨幣需求：

- ①增加
- ②減少
- ③不變
- ④不一定

【2】67.下列貨幣供給量，何者與股價指數有比較明顯的正相關？

- ① M_{1A}
- ② M_{1B}
- ③ M₂
- ④ M₃

【4】68.由於公司內部控制不當、資訊系統異常、員工舞弊或管理疏失而造成的損失是為：

- ①技術風險
- ②內控風險
- ③聲譽風險
- ④作業風險

【3】69.在 IS-LM 架構下，當政府提高稅率時：

- ①利率上升、所得減少
- ②利率上升、所得增加
- ③利率下跌、所得減少
- ④利率下跌、所得增加

【3】70.有關股票上市的條件，下列何者錯誤？

- ①設立滿 3 年
- ②資本額在新台幣 6 億元以上
- ③記名股東要 500 人以上
- ④最近 2 個會計年度的營業利益及稅前純益佔實收資本額之比率均達 6% 以上

【1】71.投資人買入 5,000 單位的「台灣 50」指數型基金，價格為 51 元，後來以 53 元賣出，考慮交易手續費與證券交易稅下，則交易損益為何？

- ① 8,994 元
- ② 9,259 元
- ③ 9,735 元
- ④ 10,000 元

【2】72.物價水準變動對實質財富影響的效果稱為下列何者？

- ①凱因斯效果
- ②皮古效果
- ③費雪效果
- ④賽依效果

【2】73.在外匯管制的時期，我國進出口商為了規避匯率風險，最常使用的工具為：

- ①外匯期貨市場
- ②遠期外匯市場
- ③即期外匯市場
- ④外匯選擇權市場

【2】74.對於「開放式基金」(open-end fund)而言，下列敘述何者正確？

- ①此種基金的發行單位數固定
- ②可隨時依據基本淨值的報價向基金公司或金融機構購買或贖回
- ③此種基金的價格由市場的供需情況而定
- ④基金交易須透過集中交易市場撮合

【1】75.下列何者不會影響到商業銀行對存款貨幣的創造？

- ①利率的高低
- ②原始存款的多寡
- ③法定準備率
- ④現金流失率

【2】76.下列關於公開市場與議價市場交易媒介物的敘述，何者錯誤？

- ①就利率而言，前者較後者低
- ②前者的流動性較後者小
- ③前者的風險性較小
- ④前者之交易媒介已標準化，後者則否

【3】77.下列何者物價指數最能反映真實物價水準？

- ①躉售物價指數
- ②消費者物價指數
- ③ GNP 平減指數
- ④ GDP 平減指數

【2】78.近來物價不斷上揚，當預期通貨膨脹上揚時：

- ①債券的需求會增加，而債券供給會減少
- ②債券的需求會減少，而債券供給會增加
- ③債券的需求會增加，而債券供給會增加
- ④債券的需求會減少，而債券供給會減少

【1】79.中央銀行大量買進有價證券，可使：

- ①證券價格上升，利率下跌
- ②證券價格下跌，利率下跌
- ③證券價格上升，利率上升
- ④證券價格下跌，利率上升

【3】80.對弗利曼的貨幣需求函數的敘述，下列何者錯誤？

- ①永久所得(permanent income)愈高，對實質貨幣餘額的需求愈多
- ②債券的預期報酬率愈高，對實質貨幣餘額的需求愈少
- ③股權資產的預期報酬率愈高，對實質貨幣餘額的需求愈多
- ④預期稅率愈高，對實質貨幣餘額的需求愈少