

華南金融集團 102 年度新進人員聯合甄試試題

甄試類別【代碼】：個金客群行銷企劃人員【E6613】

專業科目：客戶關係管理、SQL 語言程式

* 請填寫入場通知書編號：_____

注意：①作答前須檢查答案卡（卷）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，測驗題型分為【四選一單選擇題 40 題，每題 1.5 分，合計 60 分】與【非選擇題 2 題，每題 20 分，合計 40 分】。

③選擇題限以 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。

④非選擇題限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，並請從答案卷內第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分，不必抄題但須標示題號。

⑤本項測驗僅得使用簡易型電子計算器（不具任何財務函數、工程函數功能、儲存程式功能），但不得發出聲響；若應考人於測驗時將不符規定之電子計算器放置於桌面或使用，經勸阻無效，仍執意使用者，該科扣 10 分；該電子計算器並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。

⑥答案卡（卷）務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

壹、四選一單選擇題 40 題（每題 1.5 分）

【1】1.客戶關係管理的核心目的，係為獲得下列何種利益？

- ①降低顧客的交易成本以提高獲利
- ②洞察市場需求、預測銷售業績
- ③確認投資方向、提高股東獲利率
- ④掌握特定通路的鋪貨優勢

【4】2.請問統計停止購買某公司產品或服務的顧客數量與全部消費產品或服務顧客的數量比率，稱為：

- ①轉移成本分析
- ②顧客忠誠度分析
- ③交叉銷售率分析
- ④顧客流失率分析

【4】3.顧客關係建立的基礎中，關係承諾係指下列何者？

- ①買賣雙方皆能享受到利益
- ②買賣雙方彼此能設身處地為對方著想
- ③買賣對象可靠、對其交易物品有信心
- ④買賣雙方認定彼此關係值得長久維持，因此願意努力維繫

【2】4.消費者決策流程具有五個步驟，包括：A.問題識別、B.購買後行為、C.評估替代方案、D.決定購買、E.搜尋資訊；其依序排列應為下列何者？

- ① A-B-D-C-E
- ② A-E-C-D-B
- ③ B-E-A-C-D
- ④ D-B-A-C-E

【1】5.企業在設計忠誠度方案時，可透過下列何種方式留住客戶？

- ①滿足客戶需求的酬賓方案
- ②高品牌形象
- ③產品的差異化
- ④相較於競爭者的行銷優勢

【3】6.協同型顧客關係管理(Collaborative CRM)係以多媒體網路整合工具達成下列何種目的？

- ①資料探勘
- ②行銷自動化
- ③提高和顧客接觸、互動的有效性
- ④企業資源管理系統

【2】7.顧客關係管理系統中的顧客服務模組，能提供企業下列何種作業？

- ①庫存量偵測與管理
- ②回覆與管理顧客服務之請求
- ③辨別潛力客戶與非潛力客戶
- ④洞察客戶需求與市場趨勢

【2】8.顧客關係管理系統中的行銷模組，能提供企業下列何種作業？

- ①庫存量偵測與管理
- ②辨別潛力客戶與非潛力客戶
- ③員工流動率監控與管理
- ④產品品質監測與管理

【4】9.下列何者不被認為是顧客關係管理中的接觸點(contact point)？

- ①電子郵件(e-mail)
- ②零售商店(retail store)
- ③網站(web site)
- ④企業內部網站(intranet)

【4】10.企業能透過降低客戶流失率獲得下列何項利益？

- ①提升信譽
- ②增加客戶數量
- ③提升產品品質
- ④降低顧客取得成本

【1】11.行銷自動化系統中，企業能透過銷售機會分析獲得下列何項利益？

- ①獲知客戶產品偏好
- ②追蹤商品遞交進度
- ③有效管理庫存
- ④強化品牌形象

【1】12.買賣雙方之關係中，賣方必須運用一些關係聯結將雙方緊密連結、進而建立長期關係，請問透過行銷組合中的價格策略屬於下列何種聯結？

- ①財務性聯結
- ②社會性聯結
- ③結構性聯結
- ④法律性聯結

【4】13.顧客經驗管理包括：A.設計品牌經驗、B.建立顧客經驗平台、C.建構顧客經驗介面、D.持續地分析顧客經驗進行創新、E.分析顧客經驗；其順序應為下列何者？

- ① A-B-C-E-D
- ② A-B-E-C-D
- ③ E-B-A-C-D
- ④ E-A-B-C-D

【3】14.搜尋引擎最佳化的目的為何？

- ①與內容相關的熱門網站合作
- ②建立能有效刺激點選的廣告
- ③增加網頁上的搜尋字詞
- ④確保合作者能在每次點選中獲得好的回應

【2】15.在電子顧客關係管理(E-CRM)活動中，吸引目標客群來到我們的網站並選購，係指下列何者？

- ①顧客保留(customer retention)
- ②顧客獲取(customer acquisition)
- ③顧客忠誠(customer loyalty)
- ④顧客滿意(customer satisfaction)

【3】16.建立顧客關係時為了「增加關係的持續時間和費用、降低產品或服務的缺失，或是重新與顧客建立關係」，應投入下列何種成本？

- ①獲取成本
- ②發展成本
- ③維繫成本
- ④無須投入任何成本

【1】17.電子顧客關係管理(E-CRM)活動中，有關推薦銷售(referral)的敘述，下列何者正確？

- ①鼓勵現有顧客推薦其朋友或同事來購買
- ②鼓勵顧客購買更昂貴的產品
- ③鼓勵顧客重複購買行為
- ④鼓勵顧客提高單次購買量

【3】18.有關旋轉門效應(Revolving-door Effect)的敘述，下列何者正確？

- ①在數位傳播時代，傳遞商業訊息到其現有顧客或潛在顧客已變得更加方便
- ②企業需要透過電腦系統與資料庫的支援，建立從前台到後台的顧客關係管理
- ③企業經常把焦點放在「獲取新顧客」上，卻忽略了本身原有的顧客群
- ④行銷、銷售、顧客服務與支援必須同在一條船上

【2】19.下列何者可歸類於社群顧客關係管理的範疇？

- ①站在社區大樓門口發放傳單、或在商辦大樓的公告欄張貼促銷訊息
- ②在臉書上建立粉絲團與顧客直接互動、豎立品牌形象
- ③利用網站充分知道一個人的喜好與厭惡，並提供針對此人的服務與促銷
- ④積極、直接面對面服務顧客

【3】20.相較於其他類型，社群顧客關係管理的主要特色為何？

- ①顧客採購的金額更大
- ②所收集到的資訊較結構化、容易分析
- ③資訊的傳播更及時、更快速，影響力也更大
- ④只能適用於大型顧客

【3】21.下列何者並不屬於 SQL 語言指令的分類？

- ① DDL
- ② DML
- ③ DSL
- ④ DCL

【4】22.下列何者不是 SQL 的 CREATE 指令可以建立的？

- ①資料庫
- ②資料表
- ③索引
- ④記錄

【1】23.下列何項 SQL 指令可以刪除整個關聯資料表？

- ① DROP TABLE
- ② DELETE TABLE
- ③ TRUNCAT TABLE
- ④ DELETE

【4】24.下列何者並不是 DML 的資料表操作指令？

- ① INSERT
- ② SELECT
- ③ UPDATE
- ④ CREATE

【3】25.下列何項 DML 指令可以更新資料表的記錄資料？

- ① INSERT
- ② SELECT
- ③ UPDATE
- ④ DELETE

【1】26.下列何者是 SQL 語言的查詢指令？

- ① SELECT
- ② UPDATE
- ③ DELETE
- ④ INSERT

【4】27.下列何項符號可以代表資料表的所有欄位？

- ① 「？」
- ② 「#」
- ③ 「_」
- ④ 「*」

【4】28.請問 SQL 指令的排序功能主要是使用下列哪一個子句？

- ① SORT BY
- ② GROUP BY
- ③ WHERE
- ④ ORDER BY

【2】29.下列何者不是 SQL 語言的聚合函數？

- ① SUM()
- ② INT()
- ③ AVG()
- ④ MAX()

【1】30.倘若要建立兩個資料表 A 與 B，A 為父資料表，B 為子資料表，則下列何者正確？

- ①必須先建立 A 再建立 B
- ②必須先建立 B 再建立 A
- ③沒有建立順序的限制
- ④兩者要同時建在一起

【請接續背面】

- 【3】31.有關嵌入式(Embedded)SQL 的指標之敘述，下列何者錯誤？
- ①指標是用來處理擷取的資料不只一筆之情況
 - ②可以將它視為是一個資料列標籤(Row Marker)
 - ③指標不需要使用 OPEN 指令開啟，就可使用
 - ④ FETCH 指令一次可以取得一筆紀錄

- 【3】32.有關嵌入式 SQL 的敘述，下列何者錯誤？
- ①嵌入式 SQL 是將 SQL 指令置於宿主語言(Host Language)的程式碼中
 - ②嵌入式 SQL 的指令是以 EXEC SQL 開頭的指令敘述
 - ③嵌入式 SQL 的 SQL 指令在編譯階段是不檢查語法的
 - ④在嵌入式 SQL 指令使用宿主變數(Host Variables)時要在變數前加「:」

- 【3】33.有關預存程序(Store Procedure)的敘述，下列何者錯誤？
- ①預存程序是將例行、常用和複雜的資料庫操作預先建立成 SQL 指令的程式檔
 - ②預存程序如同程式語言一樣可以傳遞參數
 - ③觸發程序(Triiger) 是主動執行的程序，不算是預存程序的一種
 - ④預存程序是在資料庫管理系統裡面執行

- 【1】34. CREATE TABLE 命令裡會用的 ON DELETE CASCADE 子句，其目的為何？
- ①為達到參考完整性限制，連鎖刪除有違反限制的資料
 - ②資料在有條件下才能刪除
 - ③為方便連鎖刪除所有相關資料
 - ④把外來鍵對應的資料找出來

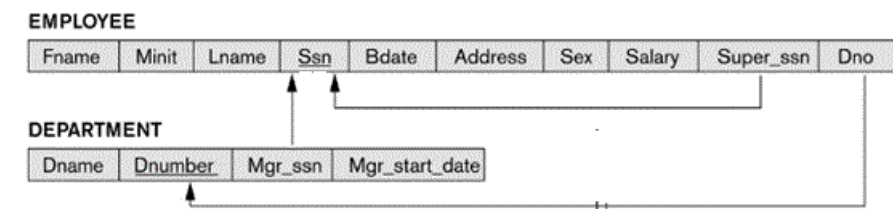
題組：(請回答第 35~38 題)

下圖為一公司員工的關聯資料庫架構，各關聯略述如下：

EMPLOYEE 員工資料，每一位員工有唯一的 Ssn

DEPARTMENT 部門資料，每一部門有唯一的 Dnumber

下面有關 SQL 查詢題目，請以此資料庫架構，回答第 35-38 題：



- 【1】35.擷取名叫 'John B. Smith' 員工的生日與住址，SELECT 後面的內容該填什麼？

SELECT _____ ?
FROM EMPLOYEE

WHERE FNAME='John' AND MINIT='B.' AND LNAME='Smith'

- ① BDATE, ADDRESS
- ② EMPLOYEE.BDATE
- ③ *
- ④ FNAME, MINIT, LNAME

- 【2】36.查詢指令 SELECT SSN FROM EMPLOYEE，下列敘述何者正確？

- ①在資料庫中找出全部員工的全部欄位資料值
- ②在資料庫中找出全部員工的 Ssn 值
- ③查詢在資料庫中找出有參與計劃的員工的 Ssn 值
- ④該查詢指令有語法上的錯誤，無法查詢

- 【4】37.擷取所有在 'Research' 部門工作的員工之姓名與住址，FROM 後面的內容該填什麼？

SELECT FNAME, LNAME, ADDRESS
FROM _____ ?

WHERE DNAME='Research' AND DNUMBER=DNO

- ① *
- ② DEPARTMENT
- ③ EMPLOYEE
- ④ EMPLOYEE, DEPARTMENT

- 【1或3】38.計算公司裡員工的總數，SELECT 後面的內容該填什麼？

SELECT _____ ? FROM EMPLOYEE

- ① COUNT(SSN)
- ② MAX ()
- ③ COUNT (*)
- ④ SUM ()

- 【4】39. SQL 查詢指令的子句在語法上，下列哪一個順序正確？

- ① WHERE HAVING GROUP BY ORDER BY
- ② WHERE HAVING ORDER BY GROUP BY
- ③ WHERE ORDER BY GROUP BY HAVING
- ④ WHERE GROUP BY HAVING ORDER BY

- 【3】40.有關 SQL 裡的 EXISTS 函數，下列敘述何者錯誤？

- ①用來檢查相互關聯的巢狀查詢之結果是否為空的
- ②寫在 WHERE 子句後面
- ③用來檢查兩個關聯是否有交集
- ④ EXISTS 後面一定跟著另一個子查詢

貳、非選擇題二大題（每大題 20 分）

題目一：

許多大型企業投資建置顧客關係管理資訊系統，如美國航空 American Airlines 的機位預定系統、聯邦快遞 Federal Express 的顧客電腦貨物追蹤系統、寶僑公司 P&G 的顧客知識管理系統、花旗銀行的客戶服務系統，這些資訊系統的開發常需要企業相當可觀的資源投入，請說明企業如何自此種投資獲得效益？【20 分】

題目二：

下列為一學校選課的關聯資料庫：

STUDENT(Sno, Sname, Age, Sex)

COURSE(Cno, Cname, Teacher)

SELECTION(Sno, Cno, Grade)

表格說明：

1. STUDENT 為學生資料，Sno 為學號，Sname 為學生姓名。
2. COURSE 為課程資料，Cno 為課程編號，Cname 為課程名稱，Teacher 為開課老師姓名。
3. SELECTION 為學生選課資料，每一位學生選一門課會在該表格存一筆資料，同時記錄該學生該課程的成績(Grade)。

請用 SQL 查詢寫出下列查詢需求：

- (一) 列出每一門課程編號及該課程成績高於 90 分的學生學號。【4 分】
- (二) 列出學號為'90155103'的學生所修的全部課程編號、課程名稱及成績。【4 分】
- (三) 列出選修課程編號為'CS002'的所有學生姓名。【4 分】
- (四) 列出至少修過兩門課程的學生學號。【4 分】
- (五) 列出課程編號為'CS002'的最高分、最低分與平均分數。【4 分】