

学号:

姓名:

年级、专业、班级:

学院:

线 封 密

泰山学院信息科学技术学院2022级电子商务（新媒体营销方向）专业本科2023~2024学年第一学期
《客户关系管理》试卷B答题纸
(答题纸共4页, 答题时间120分钟)

注意事项	1. 请严格按照题号在相应答题区域作答, 超出答题区域的答案无效; 在草稿纸、试卷上答题无效。禁止填涂答题纸四角的识别区。		
	2. 答题前请先将姓名、学号填涂清楚。		
	3. 客观题使用2B铅笔填涂; 修改时用橡皮擦干净。		
	4. 保持卷面清洁, 不要装订、折叠、破损。		
填涂	正确填涂: 错误填涂:		
考生禁填	缺考	作弊	违纪
	☐	☐	☐

学号(*必填项*)										
[0]	[0]	[0]	[0]	[0]	[0]	[0]	[0]	[0]	[0]	[0]
[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]
[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]	[2]
[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]	[3]
[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]	[4]
[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]	[5]
[6]	[6]	[6]	[6]	[6]	[6]	[6]	[6]	[6]	[6]	[6]
[7]	[7]	[7]	[7]	[7]	[7]	[7]	[7]	[7]	[7]	[7]
[8]	[8]	[8]	[8]	[8]	[8]	[8]	[8]	[8]	[8]	[8]
[9]	[9]	[9]	[9]	[9]	[9]	[9]	[9]	[9]	[9]	[9]

一、单选题 (每题1分, 共20分)

1. [A] [B] [C] [D]
2. [A] [B] [C] [D]
3. [A] [B] [C] [D]
4. [A] [B] [C] [D]
5. [A] [B] [C] [D]
6. [A] [B] [C] [D]
7. [A] [B] [C] [D]
8. [A] [B] [C] [D]
9. [A] [B] [C] [D]
10. [A] [B] [C] [D]
11. [A] [B] [C] [D]
12. [A] [B] [C] [D]
13. [A] [B] [C] [D]
14. [A] [B] [C] [D]
15. [A] [B] [C] [D]
16. [A] [B] [C] [D]
17. [A] [B] [C] [D]
18. [A] [B] [C] [D]
19. [A] [B] [C] [D]
20. [A] [B] [C] [D]

二、多选题 (每题2分, 共10分)

1. [A] [B] [C] [D] [E]
2. [A] [B] [C] [D] [E]
3. [A] [B] [C] [D] [E]
4. [A] [B] [C] [D] [E]
5. [A] [B] [C] [D] [E]

三、判断题 (每题1分, 共10分)

1. [T] [F]
2. [T] [F]
3. [T] [F]
4. [T] [F]
5. [T] [F]
6. [T] [F]
7. [T] [F]
8. [T] [F]
9. [T] [F]
10. [T] [F]

四、名称解释 (共20分)

1. (4分)

2. (4分)

3. (4分)

4. (4分)

5. (4分)



五、分析题（共24分）

1. (8分)

2. (8分)

3. (8分)



六、案例分析题（共16分）

1. (16分)

