

問卷

敬啟者：

您好！首先非常感謝您撥冗填答這份問卷。這是一項由行政院國科會資助的學術性研究，目的在瞭解目前國內社會慈善基金會在關係行銷策略應用之現況，以提供基金會未來發展之參考。

您所填答的結果僅作**整體分析**之用，我們**絕不做個別展示**，請放心作答。填答完畢後請於**月 日**之前，將問卷對折，不必貼郵票直接寄回或是傳真亦可。若有任何疑問請隨時與我們聯繫，非常感謝您的合作，並敬祝

身體健康

萬事如意

國立中山大學企業管理研究所
周逸衡博士

敬上

聯絡電話：(07)5252000-4643

傳 真：(07)5254644

中華民國 年 月 日

【說明】「一定如此」表示百分之百一定做到，愈往右頻率愈低，「從不如此」表示根本沒做。請您根據貴基金會實際情形，在各項問題之後適當的 內打勾。

一 經 普 不 從
定 常 常 不
如 如 如 如
此 此 通 此 此

第一部份：關係行銷策略

一、吸引策略

1. 透過媒體（如報章雜誌、電視、廣播、網路）散佈基金會的消息。
2. 將捐助者的基本資料輸入電腦建立資料庫。
3. 在公共場所放置捐款單或宣傳單。
4. 藉由辦活動方式（如慈善晚會、園遊會、義賣）散佈基金會的消息。
5. 依據捐助者之特徵（如捐款金額、年齡、職業等）做區隔。
6. 告訴潛在捐助者捐助的好處（如可節稅、好心有好報），以引發其捐助動機。
7. 藉由志工、職員或其他關係（如教友、朋友），以吸引新的捐助者。
8. 對於某一特定之區隔投入較多的關注。
9. 將活動傳單寄給捐助者。
10. 把各種捐助者（如定期與不定期之捐助者）的資料庫整合在一起。
11. 更新捐助者相關資料。
12. 提供聯絡方式給潛在捐助者（如電話、傳真）。

二、建立策略

1. 答應捐助者的要求一定做到。
2. 迅速地解決捐助者之問題。
3. 秉持高度服務熱誠解決捐助者之問題。
4. 定期公佈捐款者姓名。
5. 主動詢問捐助者對我們的期望與意見。
6. 運用義工來幫助我們與捐助者溝通。
7. 試著瞭解捐助者之狀況（包括生活上、工作上之狀況）。
8. 對於捐助者的問題收集相關資料給予完整的答覆。
9. 能正確地完成捐助者所要求之事。
10. 設身處地為捐助者著想。
11. 定期公佈財務報表。
12. 運用網路作為與捐助者溝通的管道。
13. 據實地告訴捐助者基金會所面臨的問題。
14. 把答應捐助者的事記錄下來，以免忘記。
15. 對於每一筆捐助均開立收據。
16. 很有自信地回答捐助者的問題。
17. 與捐助者接觸時，表現得很有禮貌。
18. 對於專款活動，在事後出專刊說明之。
19. 出版刊物（如期刊、雜誌）向捐助者說明基金會的營運動態及成效。
20. 仔細聆聽捐助者對我們的期望與意見。
21. 不對捐助者誇飾我們所提供的產品與服務。
22. 加強有關我們本身所提供之產品與服務的知識。
23. 答應捐助者我們做得到的事。
24. 了解捐助者的興趣與嗜好。

三、維持策略

1. 打電話問候捐助者。
2. 針對特定捐助者我們會有專人定期檢視其需求是否皆獲得滿足。
3. 我們會主動從捐助者的言行舉止中發掘其需求。
4. 親手寫問候信給捐助者。
5. 我們會指定專人主動與特定捐助者聯繫。

一 經 普 不 從
定 常 常 不
如 如 如 如
此 此 通 此 此

6. 對於特定捐助者之要求，我們會給予特別的服務（如要求召開表揚儀式）。
7. 定期詢問捐助者對我們的滿意度。
8. 寄生日卡給捐助者。
9. 定期自我檢討。
10. 寄問候信或賀卡給捐助者。

四、提升策略

1. 告訴捐助者他們的捐助作為是有意義的。
2. 舉辦各種講座以嘉惠捐助者。
3. 對於大額捐助者給予特別的榮譽或頭銜。
4. 製作錄音帶或錄影帶供捐助者索閱。
5. 向捐助者表達感激與謝意。
6. 頒發感謝狀給大額捐助者。
7. 出版書籍免費贈送捐助者。
8. 遇有節慶時，贈送禮品給大額捐助者。
9. 舉辦捐助者與受惠者相見歡的活動。

第二部份 基本資料

一、基金會基本資料

1. 請問貴基金會的服務項目為何？（請勾選最主要的三項，並按其重要性在相關項目空格內填入 1, 2, 3。）

兒童福利救助

青少年福利救助

老年福利救助

殘障福利救助

孤兒救助

婦女福利救助

貧困救濟

急難救助

災變救助

醫療救助

諮詢輔導

獎助學金

捐助其他社會福利

2. 請問貴基金會成立多久？ _____ 年。

3. 請問貴基金會至 85 年底有多少員工？

4. 專職（支薪） _____ 人；志工（不支薪） _____ 人。

5. 請問貴基金會的宗教背景為何？

無

佛教

道教

基督教

天主教

其他 _____

6. 請問貴基金會是否派人接受過國內外有關「行銷」或「募款」方面的訓練？

是 否

7. 請問貴基金會的服務區域為何？

世界性 全國性 地方性

8. 請問貴基金會有無從事過對外募款的活動？

有 無

二、基金會負責人基本資料

1. 請問貴基金會目前實際負責人為誰？_____。

2. 請問貴基金會目前實際負責人的性別為何？

男 女

3. 請問貴基金會目前實際負責人的年齡為何？

30 歲以下 31-35 歲 36-40 歲 41-45 歲 46-50 歲
51-55 歲 56-60 歲 61-65 歲 66 歲以上

4. 請問貴基金會目前實際負責人的教育程度為何？

國中以下 高中、高職 大專、大學 研究所以上

5. 請問貴基金會目前實際負責人的教育背景為何？

商、管 文、法 理、工 醫、農 其他_____

6. 請問貴基金會目前實際負責人在貴基金會的職務性質為何？

兼職 專職

本問卷填答至此！

並請您務必於 月 日前將問卷寄回，傳真亦可。