


臺灣菸酒股份有限公司 98 年第 3 至 5 職等新進從業人員甄試試題

職等／甄試類別【類組代碼】：3 職等／行銷企劃人員（乙類）【55802】

專業科目(三)：企業管理

*請填寫入場通知書編號：_____

注意：①本試卷為一張單面，共有四大題之非選擇題，各題配分均為 25 分。
②限用藍、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，不得使用鉛筆作答，違者不予計分。
③應試人得自備僅具數字鍵 0~9 及 + - × ÷ √ % = . 功能，且不具財務、工程及儲存程式功能之簡易型計算機應試，若應考人於測驗時使用不符規定之電子計算機，該科扣 10 分。
④答案卷務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

題目一：

現代行銷趨勢的核心點所在，都在強調要使公司的產品及服務超越顧客期待值。能夠做到這樣，顧客才會有長期的忠誠度可言，而如何創造顧客價值，則是核心的議題，也是行銷人員所必須認真思考的根本本質。請依序回答下列問題。

(一) 請舉國內不同產業的產品（不包含進口產品或國際品牌產品），以三個為例，解釋這三個產品如何創造顧客價值？【15 分】

(二) 企業若欲創造顧客價值，請問可從哪些面向或角度著手？請略加說明。【10 分】

題目二：

乙紅酒公司推出多款新產品，其所有銷售貨品進貨價格平均單價為新台幣 100 元，參考其他競爭者後訂價平均單價為新台幣 250 元。公司選定之店面含倉庫共 120 坪，其租金為新台幣 50,000 元/每月；每種產品出貨時，平均包材費用為新台幣 10 元；水、電、電話、網路等雜項費用平均每月要新台幣 40,000 元；店面人事維持費用，正、兼職合計要新台幣 120,000 元/每月。

(一) 請問乙紅酒公司每月要多少的銷售量？營業額？公司才能損益平衡 (BEP)。【6 分】

(二) 如果乙紅酒公司營業額一直未能達到目標，您認為應該先檢討改善題目中所提的哪一部分？並說明理由？【10 分】

(三) 同時，如果您是乙紅酒公司負責人，請試提出一套經市場分析後之經營改善計劃。【9 分】

題目三：

企業經營目的在追求組織績效之最佳化。組織績效 (organizational performance) 是指企業全部作業流程與活動所累積的最終結果。管理者與執行者都要瞭解影響組織績效的控制管理系統。請以行銷部門的績效為例：

(一) 請說明績效控制程序 (control process) 之三步驟內容。【15 分】

(二) 對每一步驟請各提出一項以控制程序管理促進績效提升的具體作法。【10 分】

題目四：

學者 Douglas McGregor 提出傳統管理觀點的 X 理論與人性管理觀點的 Y 理論，建議管理者如何管理不同需求動機之員工以達成績效。

(一) 請以馬斯絡需求層級論 (Maslow Needs Theory) 分析 X 理論與 Y 理論員工最有效的具體激勵措施。【15 分】

(二) 如果您是任務小組的負責人，小組成員除 X 理論與 Y 理論員工外，尚有搭便車型 (free riders) 的成員，您會如何提升任務小組績效？【10 分】