

\*入場通知書編號：\_\_\_\_\_

注意：①作答前先檢查答案卷，測驗入場通知書編號、座位標籤號碼、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卷作答者，不予計分。  
②本試卷為一張單面，非選擇題共 3 大題；第一大題 50 分；第二、三大題各 25 分，共 100 分。  
③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，並請依標題指示之題號於各題指定作答區內作答。  
④請勿於答案卷上書寫姓名、入場通知書編號或與答案無關之任何文字或符號。  
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、儲存程式、文數字編輯、內建程式、外接插卡、攝(錄)影音、資料傳輸、通訊或類似功能)，且不得發出聲響。應考人如有下列情事扣該節成績 10 分，如再犯者該節不予計分。1.電子計算器發出聲響，經制止仍執意繼續犯者。2.將不符規定之電子計算器置於桌面或使用，經制止仍執意繼續犯者。  
⑥答案卷務必繳回，未繳回者該節以零分計算。

**第一題：**

王經理任職於一家大型家用品公司，產品包括廚房、浴廁、地板、玻璃的清潔劑。王經理負責管理一個行銷分析師團隊，這些分析師都畢業於大學企管系或設計系，工作經驗一至三年不等，而他們的工作包括分析產品與競爭者市場、追蹤目前的行銷專案成果、規劃未來的行銷專案活動，還要提出銷售與支出季報表，並估計未來三季的預算。為了準備這些報告，他們要從財務及會計部門取得資料。

王經理在分派部屬工作時，會向他們解釋準備這些報告的相關事項，包括該做什麼、如何進行，他甚至會特別強調準時交報告的重要性。雖然準備這個報告的工作單調無趣，但王經理認為這個工作簡單明確，只要事前規劃妥善並將時間分配得當，便可輕鬆完成。在接近截止日期前，王經理還會親自撰寫電子郵件提醒部屬報告內容要正確。

雖然王經理認為這個工作簡單明確，但是在每季結束前，多數團隊成員總是會遲交報告一到二天；更糟糕的是，王經理的上司認為報告內容不是有所欠缺，就是錯誤連篇。為了避免再被上司砲轟，王經理決定盡快將問題解決。他和所有團隊成員開會，向他們解釋這個問題，並要求他們提早一、二天繳交，好讓他有時間先看一遍並改正錯誤，他還特別強調希望他們配合。然而，報告遲交和出錯的情況依舊沒有顯著改善。

(一) 您認為上述個案中團隊成員的報告總是遲交和出錯的可能原因有哪些？【20 分】

(二) 請根據激勵的增強理論(reinforcement theory)，為王經理所帶領的這個團隊制定一套激勵措施。【30 分】

**第二題：**

線上行銷溝通(online marketing communication)已成為行銷人員達成溝通與銷售目的的重要方式，請回答下列問題：

(一) 請列舉目前主要的線上行銷溝通管道。【10 分】

(二) 請依線上行銷溝通解釋 O2O 營銷模式。【15 分】

**第三題：**

為提高銷售績效，業者常採用交叉銷售(cross-selling)手法，說服現有顧客採購其他商品或服務，請回答下列問題：

(一) 請說明客戶關係管理與交叉銷售間關聯性。【10 分】

(二) 請分析妨礙交叉銷售執行的因素？【15 分】