

中華郵政股份有限公司 111 年職階人員甄試試題

職階／甄選類科【代碼】：專業職(一)／郵儲業務甲【U3221-U3225】

第一節／專業科目(1)：消費者行為概要及行銷管理概要

*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、應試科目等是否相符，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，該節不予計分。
②本試卷為一張單面，非選擇題共 4 大題，每題 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答案卷務必繳回，未繳回者該節以零分計算。

第一題：

口碑效果對消費者行為影響甚鉅，而意見領袖在口碑傳遞過程中扮演重要角色，請分析意見領袖的普遍特徵有哪些？【25 分】

第二題：

當消費者察覺到對某產品有所需求時，通常會展開購前資訊搜尋，請問有哪些產品方面的因素會增加購前資訊搜尋程度？【25 分】

第三題：

制定行銷策略時，需要先進行 S（市場區隔）、T（選定目標市場）、P（定位）。請回答下列問題：

（一）為什麼廠商不設法滿足所有客群，而要進行 STP？【5 分】

（二）在進行市場區隔時，有許多區隔變數可運用，請列舉出四種類型的區隔變數，並說明之。【20 分】

第四題：

有效率的業務人員不能只憑直覺銷售，為了拓展客源與建立長期顧客關係，銷售步驟便相當重要。請問，有效銷售的主要步驟為何？並請說明之。【25 分】