

中華郵政股份有限公司 112 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【W1918-W1923】

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請勿於答案卷書寫應考人姓名、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：

大明和小美最近都想購買新的筆記型電腦(筆電)，他們從網路上取得一份筆電的評比報告如下表：

筆電屬性	品牌 A	品牌 B	品牌 C	品牌 D
硬碟容量	5	3	4	2
重量	3	5	4	3
CPU 速度	5	4	5	5
電池續航力	1	2	3	1
保固期限	3	4	1	5
螢幕品質	3	3	5	3

註：1 分為最低分，5 分為最高分，數字越大代表該品牌在該屬性表現越好。

大明對於六個屬性的重視程度均相同；而小美對各項屬性的重視程度則有所不同，從最重要到最不重要的依序是：CPU 速度、硬碟容量、重量、螢幕品質、保固期限、電池續航力。

請根據上述資訊回答下列問題：

- (一) 大明在選購筆電時是採用補償式模式(compensatory model)的加權加總法(weighted additive)。請問大明會選擇哪一品牌？請列示計算或推論過程。【10 分】
- (二) 小美在選購筆電時是採用編輯模式(lexicographic model)。請問小美會選擇哪一品牌？請列示計算或推論過程。【15 分】

第二題：

期望失驗模式(Expectancy Disconfirmation Model)是一個關於消費者滿意/不滿意的重
要理論。請問：

- (一) 何謂消費者滿意/不滿意(consumer satisfaction/dissatisfaction)？【5 分】
- (二) 在消費者滿意/不滿意的情境下，請簡要說明期望失驗模式的內涵。【10 分】
- (三) 期望失驗模式對廠商有何行銷意涵？請舉例說明之。【10 分】

第三題：

企業運用行銷可以為消費者帶來五種效用，請分別描述這五種效用，並分別舉例說明。
【25 分】

第四題：

企業對於市場所抱持的哲學或觀點會隨著社會、經濟以及競爭情勢的變遷而演化，百餘年來市場觀念的演化從生產的觀念、銷售的觀念、行銷的觀念演變至全方位行銷的觀念等四個不同的階段，請分別解釋這四個不同的階段，並各舉出一個例子。【20 分】

科特勒(Philip Kotler)在 2021 年提出行銷 5.0 的概念，認為科技與數據的應用將會對行銷領域造成深遠的影響，試舉出五個可能的下一代技術(Next Tech)。【5 分】