

等 級：簡任

類科(別)：企業管理

科 目：行銷管理研究

考試時間：2 小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)不必抄題，作答時請將試題題號及答案依照順序寫在試卷上，於本試題上作答者，不予計分。

(三)本科目除專門名詞或數理公式外，應使用本國文字作答。

- 一、根據中國時報報導「宏達電出售替 Google 打造 Pixel 手機的 ODM 部門，330 億元落袋為安。」在 2011 年時，宏達電還曾經進入了全球百大品牌的行列，股價也曾高達 1300 元。可是到了 2017 年，卻是無法與全球一線手機品牌競爭。請依您所知的宏達電進行分析，宏達電在行銷方面出了那些問題，才會造成今日的現象。分析內容請包含大環境、競爭環境、目標市場、定位及行銷策略等。(25 分)
- 二、賈伯斯推出 i-phone 3 與 i-phone 4，創造了購買熱潮。他也曾經說過「消費者不知道自己需要什麼，一直到我們拿出產品。」Mafids, Zorfas 與 Leemon 等學者 (2015) 曾說過情緒動機 (emotional motivators) 的重要性，因為情緒動機會影響消費者行為。請您分析，當年購買 i-phone 3 或 i-phone 4 的 Apple 消費者，有那些「情緒動機」會被激發？並且請您分析，要如何進行行銷研究，才能探索出消費者那種「情緒動機」。另外，也請您分析賈伯斯的行銷策略，為何他可以創造 i-phone 3 與 i-phone 4 的購買熱潮。(25 分)
- 三、近年來，好市多 (Costco) 在臺灣經營得很成功，除了價格與會員等因素外，整個好市多的賣場配置、貨架高度、產品及價格擺設位置等也扮演了重要的角色。首先，請您說明好市多賣場配置的重點，以及為何好市多的賣場配置可以造成消費者的衝動性購買？又，近來全臺瘋搶購義美「厚奶茶」！義美總經理說「我也不知道為什麼」。請您依照消費者行為來做分析，首先請依據 Philip Kotler 所提出影響消費者購買的因素，例如文化、社會、個人及心理等因素，分析為何「厚奶茶」會受到如此的歡迎，並且說明依照您的分析，最重要的因素為何？(25 分)
- 四、人工智慧 (Artificial Intelligence) 是當今很熱門的話題，也有公司運用大數據及人工智慧來創造有效行銷的案例。現在國內各大銀行都有電話客服部門，首先請您分析，各大銀行的電話客服人員常會遇到那些問題？其次，請您分析人工智慧 (包含機器學習 machine learning) 可能會遇到的限制？最後，請您分析未來國內各大銀行要如何運用人工智慧與電話客服人員相輔相成，來創造更高的顧客滿意度？並請詳細說明，為何您提出的方案，可以達成目標？(25 分)