

112年專門職業及技術人員高等考試大地工程技師考試分階段考試
(第一階段考試)、驗船師、引水人、第一次食品技師考試、
高等暨普通考試消防設備人員考試、普通考試地政士、
專責報關人員、保險代理人保險經紀人及保險公證人考試試題

等 別：普通考試
類 科：地政士
科 目：國文（作文）
考試時間：2小時

座號：_____

※注意：(一)禁止使用電子計算器。

(二)請以黑色鋼筆或原子筆在申論試卷上由左至右橫式作答，於本試題上作答者，不予計分。

(三)不得於試卷上書寫姓名或座號。

一、 今日是一個以顧客為中心，重視滿足顧客需求，以提供良好服務，並且從其中創造交易，吸引顧客的行銷導向的時代。健全的行銷功能是每一個組織成功的關鍵，包括營利單位，如大、小公司企業；非營利單位，如大學、醫院、教堂及政府機構等，都講究建立行銷策略與網絡。這和以往站在供給者角度思考，以產品為中心的生產銷售導向，已有所不同。

「燉倫納德」(Stew Leonard's)是高度獲利的超市連鎖店，以其客戶服務政策著稱。他們服務的第一條守則是「顧客永遠是對的」；第二條守則是「如果認為顧客真的有錯，那就重讀第一條」。至於客製化腳踏車製造商「星期五腳踏車」(Bike Friday)則以成立網站社群讓車主互動分享討論他們的騎車體驗。「星期五腳踏車」的行銷經理說：「我們發現顧客是最好的廣告，只要我們讓他們快樂」。

以顧客、消費者為中心的行銷策略與服務，有何需要考量的認知與做法，以增進公司、機構的行銷效益與獲利能力？「顧客永遠是對的」一語，是否有其盲點？倘因迎合顧客、消費者取向，有優良的銷售與獲利成績，卻與機構設立宗旨、社會責任，甚至道德衝突時，又要如何考量、因應？請結合例證，以「『顧客永遠是對的』一語之省思」作文一篇，加以論述。(50分)

二、現代的人生活或許只有一個「忙」字可以形容，我們總是要求自己必須要「做點什麼」，卻從來沒有想過「不做什麼」的可能性。

達文西在創作〈最後的晚餐〉時，有時會突然拋下創作，休息一段時間。付錢請他來畫圖的神職人員不解，為什麼達文西放著該做的事情不做。但是達文西說服他相信：最偉大的天才有時在減少工作下，反而完成得更多。

荷蘭人引以為傲的生活哲學「Niksen」，是一種「無所事事」、「什麼都不做」的生活態度。在工作疲憊時，在被各種訊息轟炸得不勝其擾時，我們其實可以暫時放空，喝杯咖啡、眺望遠方，還給自己一個寧靜的空間，讓身心重新歸零；或因為留有餘裕，而激發創意。

請以「放空」為題，作文一篇，從個人的經驗出發，敘寫「放空」如何在生活中實踐？以及自己因「放空」而得到的感受或體悟。(50分)