



- 一、 DD 公司是一家生產甲產品的公司，每隔三年推出一款全新的主力產品是該行業的基本遊戲規則。這幾年來 DD 公司新產品的推出一直都無法準時，業績也無法達到預期的目標。

DD 公司新產品的開發專案小組是由行銷、研發、製造、財務等部門主管共同參與召開。專案計畫提出後，小組任務就算完成。專案付諸執行後，研發部門往往會抱怨時間訂得不合理、行銷部門開出的規格要求不清楚。製造部門則怪研發部門設計圖不是不合理，就是經常修來修去；而新產品原型的製做又經常打斷它們原有的生產計畫；一些需要的零組件，採購部門又往往不能及時提供。並且經常當新產品正式上市後，實際銷售情況與行銷部門預測差了甚多。(25%)

請問 DD 公司為何會發生這些問題？你有何建議？

- 二、 凱迪進入 CC 公司客服部一年多了，最近她非常的氣餒。

客服人員的主要工作是當客訴電話或郵件進來後，仔細聆聽(或閱讀)客人的抱怨，並向其解釋及提出適當的解決辦法。凱迪進來時，只由她的主管(翁經理)發下一本簡易的工作需知，並花了兩天親自示範帶著她處理了一些案件，就放手讓她獨立作業。其它部門同仁都是三年以上資歷，處理案件的速度比她快很多。凱迪每一個案件都要花上很多的時間，有些時候碰到一些棘手的問題，翁經理因為要處理自己的案件也很難給她太多的指導。

最近，行銷部門副總對客服部提出了新指示，強調服務滿意更甚於服務速度的原則。同仁們剛開始還都能遵照副總的指示辦事；但不久後就仍然以速度為優先。但凱迪仍對每一件客訴案件詳細的回覆，這麼一來，她的速度就更慢了。因此雖然她每天加班，但積壓的案子仍然愈來愈多。翁經理對此也對她表示過微詞。(25%)

請問：如果你是凱迪，你會怎麼辦？又，若是你是翁經理，你應該怎麼做？你對 CC 公司有何建議？



本試題共兩題，每題 25 分，共計 50 分，請依題號作答並將答案寫在答案卷上，違者不予計分。

三、請說明企業發展自有品牌有哪些優點與缺點？請說明我國企業需要具備哪些條件以及擁有哪些資源才適合發展自有品牌？請詳細說明原因與理由。(25%)

四、請分析中小企業與大型企業之間的優勢與劣勢為何？並說明我國中小企業應該如何對抗大型企業？(25%)