

臺灣菸酒股份有限公司 102 年從業職員及從業評價職位人員甄試試題

甄試類別：從業評價職位人員／訪銷員、訪銷員-原住民組

專業科目 1：企業管理概論

一、一般而言，管理者應該要具備有三種類型的技能，請分別描述這三種技能。對於企業組織內部的基層管理者、中階管理者、以及高階管理者而言，這三種類型的技能在他們日常工作的過程中所佔的重要性有什麼樣的差異？

二、何謂企業倫理？企業組織在運作的過程中為什麼要重視企業倫理？重視倫理的企業可以獲得什麼好處？

三、行銷觀念的應用，有賴於行銷人員瞭解消費者購買產品的動機、購買產品的種類、以及購買產品的地點與時間。購買行為的因素研究，可幫助行銷人員發展有效的市場策略。購買行為通常受到心理與社會因素的影響，心理因素包括：1.認知 2.動機 3.學習 4.態度 5.個性。

(一)請解釋說明影響購買行為的四項社會因素。

(二)並說明您個人最易受到哪一項社會因素的影響及理由。

四、組織中良好的溝通管理，首先必須從了解溝通的障礙，以及克服溝通的障礙來著手。溝通的障礙分別來自組織與個人。組織的溝通障礙包括來自專業化、組織層級、組織地位、及目標差異。請解釋說明來自個人的溝通障礙包括哪五種？