

行銷學[4531]

● 解釋名詞(20%，20 分，每題五分)

1. core product
2. break-even pricing
3. selective distribution
4. advertising platform

● 個案題 (30%，30 分)

請先閱讀完下列新聞個案內容後，回答以下問題。

\*\*\*\*\*

有民眾質疑，中華電信在家用電話費中加收「建築物屋內配線維修費」，雖然一個月只是少少的 5 塊錢，但民眾認為維修本來就是中華電信該負的責任，不應加收費用，算一算，光是一個月 5 塊錢，一年就有 7 億多的收入。中華電信方面則表示，維修費在收取 20 年後就會自動取消，若不想付責可以隨時取消。

每個月都按時繳交室內電話費的民眾可能沒發現，在電話帳單上，有項「建築物屋內配線每月維修費」，收費 5 塊錢。中華電信行銷處科長許家村表示，這項目是從民國 79 年之後才開始加收，原本是沒有的，而且在收取 20 年之後就會自動取消。

但不少民眾認為，中華電信本來就應該負擔起維修責任，不該再多收錢，而且一開始並沒有告知消費者有此收費項目，相當不合理。雖然一個月僅 5 元收費，但以中華電信 1300 萬用戶來計算，等同中華電信每年超收 7 億元。而一般的家用電話室內線路包覆在裝潢內，10 年也壞不到一次，故障率相當低，根據網友經驗，如有牽線、維修等需求時還是需另外付費。

中華電信強調，如果每個月不想付這 5 塊錢，隨時都可以取消，但如要請有關單位維修，一次就是 400 元起跳。想要使用者付費，還是等話機有問題再來花錢消災，就看民眾怎麼選擇了。

\*\*\*\*\*

1. 請說明您為案例公司總經理，您會如何處理此項事件，請以「公共關係」角度切入。(30 分，30%)

三、論說題 (50%，50 分，每題十分)

1. 試比較行銷上 need 與 want 之差異主要為何？
2. 試說明基本行銷研究過程為何？
3. 試說明 Ansoff 之 product/market expansion grid 理論為何？
4. 試說明消費者 information search 之內外部資訊搜尋來源？
5. 試說明市場區隔之使用率、使用狀況與利益定位為何？並請舉例說明之。