

112 年專門職業及技術人員普通考試地政士考試試題

等 別：普通考試
類 科：地政士
科 目：國文(作文)

田丹老師 解題

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」(BikeFriday) 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)

【擬答】

7-Eleven 的創始人—鈴木敏文說：「不要為顧客着想，而是要站在顧客的立場上思考」，這是他數十年零售經驗，所得到的洞察顧客心理的成功秘訣。而這想法與「顧客永遠是對的」這句話的共同點就在於銷售必須從同理心出發，以顧客為中心，才能創造交易的機會。

從邁出家門的那一刻起，廣告就一直如影隨形。等公車進站時公車站旁有廣告，搭不上的那輛車車身也有商品行銷；等捷運靠站時對面那道牆也是琳瑯滿目，進了車廂不論平視或抬頭，那小小的空間也有不同的驚奇，不只是交通工具，就連午飯或晚飯時間，有時還可以看到食品廣告來選擇今天吃什麼。這代表消費市場處於飽和狀態時，要建立品牌，必須能夠和顧客有強烈的連結，才能吸引注意力，讓顧客對產品能有「合理化購買的理由」，甚至透過產品的呈現來察覺自身的潛在需求。而當顧客願意買單消費體驗產品時，比起優點往往更容易記住的缺點，所以「顧客永遠是對的」也是給供給者一個能夠自我檢視的機會。

然而銷售獲利成績與社會責任衝突的例子，便是前幾年掀起的「反皮草浪潮」，高端人士是時尚圈主要的「金主」，他們酷愛珍稀的皮革與皮草製品，在動物保護衛士們努力下，大牌紛紛停用珍稀皮革和皮草，香奈兒是率先高調宣布，從 2018 年後將逐漸停止使用鱷魚皮、蜥蜴皮、蛇皮、黃貂魚皮等珍稀皮革，以及動物毛皮製成的皮草。2021 年英國女王也跟上此趨勢，白金漢宮發表了聲明，表示往後所有為女王製作的新衣只會使用人造皮草。這表示品牌也必須合乎道德規範，企業也有社會責任，所以當兩者衝突時，「顧客永遠是對的」這個準則若只是為了銷售成績，那麼在全球浪潮下，也不得不被捨棄。

站在顧客的角度思考，是可以提升產品服務的附加價值並降低顧客流失率，因此近年來漸漸成為企業重視的議題，增進品牌好感度才能提升轉換率與銷售量，然而並不是一味地討

好顧客，也必須秉持企業的社會責任，在不違背道德的前提下將顧客擺在第一位，如此一來，才能是真正的雙贏，創造共榮與永續。

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)

【擬答】

一個寧靜美麗的早晨，一段溫暖簡單的午後時光，也能隨著慧心巧思而享受到不同的意趣，忙裡偷閒享受生活，在平凡生活中也能活出自我個性及品味。

總是蓄勢待發，像繃在弦上的箭，塞滿的行事曆即便偶而能喘息的休假日，也在追著即將來到的工作日，準備著那一長串的待辦清單，在職場上要求表現完美演出的代價就是胃食道逆流與胃痙攣，逼著自己學會「放空」，那句老話叫「休息是為了走更長遠的路」。

休假日就是我和內在心靈沉澱的一天，早餐是麥片混著無糖豆漿這麼的簡單愜意，要求自己不拿出手機，只因那是塵世紛擾的歸因，滑開螢幕便是打開潘朵拉的盒子，這時間也不閱讀，人剛醒可以放縱自己腦子別跟上進度，就這麼憑著本能的一口一口緩慢地進食，得跟平日的狼吞虎嚥做出區別才行。沒有心理負擔的自然狀態，沒有累積未完的工作，毋需咖啡提神、音樂調劑，簡單樸實得頗有「採菊東籬下，悠然見南山」的雅趣。

工作日也不必困在苦悶的工作中，用點巧思，情況也可以很不一樣。與其開車在找停車位與比價停車費率中焦慮，不如換搭公車，有座位時望著窗外停停靠靠，那是現實版的浮世繪，不參與路人的人生，就僅是那一隅的風景，不細看也就不思考，即便看著實際上也沒在看著；無座位站著緊握著拉環，窗外風景沒得看，視線也不能無禮的亂瞟，正是放空的好時機。後來發現，只要「願意」，那麼擠出時間放空不是特別難辦的事，沒有必要停紅燈時看稿子、搭公車時回訊息，不忘享受生活，既享受生活，卻又不拖延工作。

放空是一種調劑，如陽光般和煦溫柔，能在冷冽蕭瑟的生活裡，為你注入蓬勃生機。放空是一種暫時放過自己，為的是成就更好的自己。

學儒保成志光

公職地政.地政士.不動產經紀人

LINE

LINE

LINE

LINE

加入官方 LINE @



志光保成學儒

112年 虛實整合

重聽OK 旁聽OK

多元學習新型態

突破傳統上課形式 **5大方式彈性又便利**

| 面授學習 | 直播學習 | 在家學習 | 視訊學習 | Wifi學習 |

◆學習◆ 零時差	同類科各班別 皆可同步直播上課	◆服務◆ 零死角	服務緊貼需求 隨時掌握學習狀況
線上 課業諮詢	老師 申論批閱	雙師資 雙循環	多元 補課方式
上榜生 經驗親授	時事 專題講座	歷屆試題 練習	班導師 制度

各班服務略有不同，詳情請洽全國志光、保成、學儒門市