**請仔細閱讀以下內容，並完成任務1及2。**

|  |
| --- |
| **市場營銷經理的日常工作流程** |
| 1. 你好，我是一名市場營銷經理，受聘於一家在內地製造玩具並向全球客戶銷售產品的公司。我會為你描述我的日常工作。 |
| 1. 我的工作範疇非常多元化，因此每天的工作亦不一樣，但總有些日常工作會定期進行。 |
| 1. 我通常於九時左右上班，上班後第一時間是查閱電郵，回覆任何重要訊息。我的收件匣經常爆滿。我亦需收聽留言信箱。我們在北美及歐洲均有客戶，他們有時會在深宵留言。 |
| 1. 每天早上，我一般會與內地生產團隊的工程師進行電話會議，討論正在進行的生產時間表及議定期限，並向他們提供客戶對我們產品的意見。如發現任何偏差，我亦會協助找出解決方法。 |
| 1. 我定期與客戶進行視像會議，向他們報告生產進度，並確保產品的所有特點均符合合約要求。 |
| 1. 我通常每月與我的團隊成員進行會議，以確保我們按照預定的行動計劃達到銷售目標。 |
| 1. 我花很多時間在電腦進行營銷數據分析，這有助我了解哪類產品受客戶歡迎，哪類銷情欠佳，以及相關原因。根據這些數據，我們可轉而生產利潤較高的產品，以及修改營銷計劃。 |
| 1. 我不時前往內地、美國及西班牙等地公幹。 |
| 1. 我一般午休45分鐘，有時或會與團隊進行午餐會議；但大部份時間因爲太忙，我只會在辦公室吃三文治。然而，我偶爾亦會外出與客戶共晉午餐。 |
| 1. 我需向公司董事提交每周生產報告及每月銷售報告。因此每天下午，我都嘗試找些時間準備有關報告。我亦會用約一小時閱讀在整個星期收集所得的營銷及玩具業相關文章。在這行業領域，新事物不斷湧現，因此了解行業的最新資訊極為重要，這有助我們預備靈活的生產流程，以應對預期出現的市場變化。 |
| 1. 理論上，我是六時正下班；但實際上，我需工作到很晚才能完成堆積如山的工作，工作雖然艱辛，但我熱愛我的工作，從未有一刻感到沉悶乏味！ |

**初級（建議答案）**

**任務1**

根據下列市場營銷經理的各項日常工作職務，識別當中所涉及的管理程序，並在適當格內填上「**✓**」。

| **日常工作** | **(A)** | **(B)** | **(C)** | **(D)** | **(E)** | **(F)** | **(G)** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **訂立目標** | **制定策略以達成目標** | **制定詳細的行動計劃（採取的行動）** | **調配財政及人力資源** | **領導員工達成目標** | **監察及完成活動** | **糾正偏差** |
| **\*填上「不適用」（如適當）** | | | | | | |
|  | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 |
|  | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 |
|  | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 |
|  | **✓** | **✓** | **✓** | **✓** | **✓** | **✓** | **✓** |
|  |  |  |  |  |  | **✓** | **✓** |
|  |  |  |  |  | **✓** | **✓** | **✓** |
|  | **✓** | **✓** | **✓** | **✓** | **✓** | **✓** | **✓** |
|  | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 |
|  | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 |
|  | **✓** | **✓** | **✓** | **✓** | **✓** | **✓** | **✓** |
|  | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 | 不適用 |

**任務2**

根據四項管理功能，把任務1所述的管理程序（即(A)至(G)）分類。

|  |  |
| --- | --- |
| **計劃** | (A)、(B)、(C) |
| **組織** | (D) |
| **領導** | (E) |
| **控制** | (F)、(G) |

**標準級別/高級（建議答案）**

**任務**

根據下列市場營銷經理的各項日常工作職務（即(1)至(11)），識別及闡述所涉及的管理程序。

| **日常工作** | **管理程序** |
| --- | --- |
| **(1)** | 不適用 |
| **(2)** | 不適用 |
| **(3)** | 不適用 |
| **(4)** | 訂立目標：訂立及達成已定的生產量  計劃及組織：制定方法／策略，包括調配資源以達成生產目標  領導：指導工程師跟上生產時間表，以及達成生產目標  控制：監察生產線的工作進度，想出補救措施以糾正生產過程中出現的偏差 |
| **(5)** | 控制：報告工作進度；與客戶保持溝通，以清晰闡述期望及挑戰，並確保不違反合約條款及製成品所需的標準 |
| **(6)** | 領導：指導及激勵團隊成員遵循及達成預定的計劃  控制：監察銷售及市場營銷團隊的工作進度，以確保所有行動／活動均按計劃實行，在不超出預算的情況下達成銷售目標 |
| **(7)** | 計劃：透過分析市場營銷數據，洞悉商機／銷售模式／產品趨勢及／或對業務的潛在威脅。如有需要，可即時調整預定計劃，以應對市場變化  組織：重新分配人力及資源，以助提升頂線產品的銷售額，以及刺激銷情欠佳產品的銷量  領導及控制：帶領及指導下屬快速有效地實行市場營銷計劃 |
| **(8)** | 不適用 |
| **(9)** | 不適用 |
| **(10)** | 計劃：根據過去及現在的銷售及生產數據，提供短期、中期甚至長期計劃的方向  組織：重新分配人力及資源，從而應對銷售模式及生產需求的變化  領導：以身作則，鼓勵下屬了解行業的新技術及發展趨勢  控制：監察業務行動／活動的表現，以達成公司目標；制定措施，糾正透過定期績效檢討所找出的管理問題 |
| **(11)** | 不適用 |