

國立臺北商業技術學院附設專科進修學校 101 學年度招生入學考試

管理實務個案分析試題

請填准考證號碼

--	--	--	--	--	--

注意事項：請用藍（黑）原子筆於答案卷上作答，答案卷上不得書寫個人的准考證號碼、姓名，或者與答案無關的文字符號等，否則成績以零分計算。

王小明是台北傢俱公司的業務經理，最近花了兩個星期的時間，拜訪中南部的現有客戶及潛在客戶。此行最主要之目的是進一步瞭解該部門業務員最近三個月所接觸過的潛在客戶，通常是傢俱經銷商或量販店的傢俱部門。

結果卻令其大失所望，因為業務員所提到的潛在客戶大部分均未實際造訪，顯然他們杜撰不實的報告且虛報不實的費用。業務員表示訪問過 20 家傢俱店及量販店，但事實上只有 5 家，陳經理推斷業務員報告的訪問次數高達 75%是作假。並經其進一步探究後，發現所有的業務員都有類似的行為。

儘管許多業務員資歷已相當豐富，王經理仍然決定立刻採取行動，恨不得解僱這些業務員，但可能影響下年度的銷售計畫。

問題：(每題 25 分)

1. 台北傢俱公司的控制系統出了什麼問題？
2. 您是否同意王經理的控制方法？並指出有何調整之處？
3. 如果您是王經理，下一步該如何處理？
4. 為防止類似問題發生，應該建立哪些類型的控制？並請說明您的理由。