

甲部

1. 意外保險

保障範圍包括因火災搶劫水浸等意外而引起的損毀。

公眾人士保險

保障範圍包括因經營時引致其他人的財物損失或身體受傷，例如客人食物中毒或在咖啡店內跌倒受傷。

2. 察覺需要 --> 搜集資料 --> 評估不同選擇 --> 決策 --> 購買後行為

3. 加強員工歸屬感

保留員工

吸引高能力員工

4. 產品

分銷途徑

價格

推銷

5. 貸款

發行股票

乙部

6.

a.

產品：提供產品特徵、服務及保證

分銷途徑：建立密集式分銷途徑

價格：具競爭性定價以滲透市場

推銷：令市場上大眾認識及感興趣

b.

地理區隔：國家、城市或鄰近地區，例如以內地旅客為目標

人口區隔：年齡、性別、收入、職業、家庭生命週期和教育程度，例如以退休人士為目標

心理區隔：社會階級、生活風格及性格特點，例如以上層階級旅客為目標

c.

員工可專注在環保旅行團的業務以提升效率

員工可靈活地運作

員工可提高生產力, 熟能生巧

d.

提升底薪與佣金佔薪酬的比例

建立良好溝通，以環保旅行團的潛力和發展前景游說導遊員工

7.

a.

行為區隔

購買時機：固定時間、特別場合、假期、季節性

人口區隔：低收入，年青人

心理區隔：旅行愛好者

b.

分配員工專門跟進牌照批核情況，盡快處理有關程序

向客戶解釋現有情況，進行有效溝通

安排其他航班服務

c.

問卷

訪問

政府調查數據

d.

建立會員制度

透過網頁、網上群組及社交網絡，建立互動的雙向關係

丙部

8.

a.

個人及心理因素

例如職業, 教育程度, 年齡, 性格, 態度, 動機等

人際關係及社會因素

例如文化, 次文化, 社會階層, 角色及身份地位等

經濟因素

例如經濟狀況, 購買力, 匯率等

b.

風險迴避 不提供太高能量和危險的美容療程

風險承擔 建立撥備

風險減少 為員工提供足夠培訓以確保她們具備充足技術操作儀器

風險轉移 購買保險

9.

a.

起始支出：購入電腦系統的成本

現金流轉：現金流入可包括節省聘用訓練員的開支，現金流出可包括系統的保養成本

折現率：資本成本、借貸利率、所需回報率
項目年期：電腦培訓系統的使用年限

項目年期：電腦系統的使用年限

淨現值：電腦培訓系統的折現值，正值表示值得購買，負值則表示不值得購買

b.

解釋激勵因子和保健因子

認同和表揚員工

給予員工較大工作自由和責任

提供成就機會和工作成長

提供高於市場的薪金

提供舒適的工作環境