

项目管理案例练习（四）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/65/2021\\_2022\\_\\_E9\\_A1\\_B9\\_E7\\_9B\\_AE\\_E7\\_AE\\_A1\\_E7\\_c41\\_65496.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E9_A1_B9_E7_9B_AE_E7_AE_A1_E7_c41_65496.htm) 德尔塔公司（Delta,inc.）是一家电子测试设备制造商。它的产品以高质量著称，除市场价格外，它还因其良好声誉附加了一定比例的额外费用。汉纳艾克顿（Hannah Elkton）是市场部副总裁，吉姆安德森(Jim Anderson)是销售经理，凯茜派若斯(Cathy Perez)是产品开发经理。吉姆和凯茜都为汉纳工作。凯茜两年前从其竞争对手公司来到德尔塔；在原公司她没有受到重视，没有被提升。在德尔塔，她发起了一个开发低成本测试工具的项目，这一工具与市场中较低层次的产品，例如她所在原公司制造的产品相竞争。在将近12个月的开发工作后，产品设计已符合凯茜的期望，不久后新产品的制造开始了，并且在3个月前轰动了整个市场。吉姆是一个在德尔塔工作了25年的老雇员，当凯茜没有让他加入设计，而是自己发起了开发项目时，他感到被轻视了，他认为自己具备精深的市场知识，知道该销售什么，不该销售什么。一天，吉姆策划了一个与汉纳和凯茜共同召开的会议。他以下面的话开始了会议：“我想让大家聚在一起，是为了告诉你们，我们存在一个大问题。我的销售代表说我们目前有一些客户，他们在购买了凯茜的新型廉价测试工具后提出了不满意的意见。”“问题的具体情况是什么？”凯茜问。“我也不十分了解，但是我的销售代表告诉我，如果产品并不十分好用，他们不感兴趣于挨户兜售这种产品。”吉姆回答。“你怎么能策划召开这样的会议，并且捏造出根本不存在的的事情？究意是什么问题？有多严

重？”凯茜责问道，“也许你的销售代表不想推销这种产品的原因是，你只给他们很低的佣金。”吉姆立刻回答：“如果你是在努力查明我们的客户需要什么，想要什么，而不是凭空认为他们想要什么，那么产品才能更成功。据我所知，你已浪费了许多钱开发出这种垃圾，你花的钱已经减少公司的利润，并且减少了今年我们销售代表的经利。”汉纳插话说：“我们必须弄清实际的状况，确切的问题是什么，获得如何纠正这种状况的资料，我们不能让这样一个问题损坏我们的声誉，并影响到我们其他产品的销售。”凯茜和吉姆一起回答：“让我去做吧。”

案例习题 1. 为什么德尔塔公司会出现问题？ 2. 汉纳应做些什么？他应该怎么做？ 3. 问题应如何避免？ 4. 从中获得的对未来项目的经验教训是什么？

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)