

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

選擇題：

1. (4) 管理者在員工犯錯時給予批評的處理，下列敘述何者不正確？①應就事論事，避免人身攻擊②不可威脅員工日後可能受到處罰③最好在犯錯的當下給予批評④最好在全體員工的面前批評。
2. (2) 店舖在銷售完成前，易產生與顧客間之誤會造成爭吵或意外事件，那一項注意的要項為正確作業？①顧客尚未作購買決定前催促顧客②顧客決定不買時仍以以禮貌態度對待顧客③未能合理處理問題或異議，並以漠不關心或諷刺的言談對待④對顧客企圖以高壓迫使其購買或激怒之。
3. (4) 下列何項不能用來減少商店行竊的損失①商店設計②員工訓練③特殊的保全④空調設備。
4. (2) 用於監控及管理與商品相關的資料檔，用以支援前台作業所需的各項功能的是①前台系統②後台系統③客服系統④管理系統。
5. (3) 小英在路邊攤花 350 元買了一個保溫瓶，回家之後發現瓶蓋有裂縫，就自認倒楣算了。後來小英又到百貨公司花 500 元再買一個保溫瓶，回家之後又發現瓶蓋有裂縫，就十分生氣的拿去退換。為什麼小英同一種事件前後處理的方式不同？①路邊攤沒有退換貨的服務，百貨公司有退換貨服務②小英覺得路邊攤的銷售者比較兇，百貨公司的服務員比較親切有禮③小英對路邊攤賣的商品期望較低，對百貨公司賣的商品期望較高④小英第一次買到瑕疵品比較能忍氣吞聲，第二次又發生同樣的事就無法容忍。
6. (2) 下列有關顧客管理的敘述，何者不正確？①顧客管理是收集有關顧客的資料，予以資訊化，再積極的善加運用於實體活動②顧客管理主要是整理顧客的名冊③顧客管理的目的是對顧客繼續提供滿足感④顧客管理可說是顧客的資料管理。
7. (1) 下列何項為商店員工工作說明書內容：①員工必須執行商店業務的活動②商品研發③全球運籌④企業理財。
8. (2) 下列對商圈知識的敘述那一項為錯誤？①應以最近區域的顧客為重點，因為一般而言顧客在考量交通移動所需時間，若無特別理由通常不會到較遠的地方購物②新店舖須掌握及適應商圈的特性而設立，營業額多少不會影響商圈的平衡③以商圈與顧客的方面而言，其先後順序以附近的顧客重要關鍵再來才是遠方顧客④來店客數等於商圈人口乘以市場佔有率乘以來店頻率。
9. (2) 將貨品或產品由製造業送至零售業或使用者的流通過程中，提供了產品集散、產品開發、產品計劃、管理、採購、保管、流通加工、暫存及配送等功能的是①商流②物流③金流④資訊流。
10. (2) 店舖營業中若未注意或防範對消費者安全或權益易受損害，下列有那一項是錯誤？①清潔地板時須提醒顧客或設警告標誌，以免顧客滑倒②機器發現故障或已損害時應儘速報修，待廠商來修時再暫停使用③應嚴格掌控品質並注意商品標示，如發生消費者身體不適應立即查明與回報④輿論指出某產品有問題務必依據客怨處理原則處理並立即反應、查明真實大事化小、事後檢討。
11. (4) 以下何者不是平衡計分卡經營績效評估的指標①財務指標②顧客指標③內部流程指標④服務指標。
12. (3) 下列那一項有關顧客抱怨的處理，無法讓顧客感覺到被公平待遇？①給予顧客希望的有形或無形的補償②讓顧客知道，他的建議將成為改進本店服務的主要意見③請顧客填寫顧客申訴表格④讓顧客知道，門市服務人員是依照規範及程序來處理他的問題。
13. (1) 有關員工績效的考核，下列何者是正確的？①考核項目應該讓員工知道②考核項目應該嚴加保密③考核時應該先聽其他人的說法④考核時應該只對人不對事。

14. (1) 營業毛利的計算公式為①營業額－銷貨成本②商品售價－商品成本③營業額－人事成本④商品售價－管理費用。
15. (2) 一群獨立零售商聯合起來向一供應商採購大量商品以獲得數量折扣此採購型態為？①地區採購②聯合採購③集權式採購④合作採購。
16. (4) 員工謹守職業分際及定位，遵守道德規範、職場倫理與提昇自我工作價值，那一項不在倫理的探討範圍或思考方向內呢？①有誠信的企业是每個員工都是值得信賴的②有時不是人的問題，是制度的問題，因此有“權”的管理者的道德更顯重要，須帶頭做起，並將好的倫理規範納入公司政策中③企業倫理是將個人職場倫理規範擴充分應用到企业的行為，因此個人要清楚本身的道德倫理觀並遵守之④店舖以營利為目的，員工應多吸收相關資訊、他人經歷及增進常識，以為競爭策略參考。
17. (1) David L. Huff 認為商圈是一個地理區域，包含潛在顧客，這些顧客對某一特定商店，購買產品或服務的機率① >0 ② >1 ③ >2 ④ >3 。
18. (1) 使用管理報表的限制，以下何者為非①統計誤差之限制②成本原則之限制③會計期間假設之限制④估計與判斷之限制。
19. (2) 門市人員，在下班返家途中被機車撞成重傷，目前得靠輪椅度日，下列敘述何者為誤？①該情況符合相關職災認定，雇主應給予職災給付②有關職災給付在雇主方面可以不理、不簽字③企業枉顧員工生活，未善盡照顧員工的責任，雖符合政府所規定的職業災害，須負擔職災給付，但卻仍一拖再拖，盡可能逃避責任，即為欠缺企業倫理的表現④依法應給付的職災應儘速辦理。
20. (3) 訂定品質服務清潔管理程序，並輔導落實執行，還須進一步予以①認證②評分③稽核④宣導。
21. (4) 下列何者非賣場主要動線①顧客動線②店員動線③後勤動線④展示動線。
22. (2) 曉琪這星期經常遲到早退，工作時心不在焉常常出錯，身為店長的你應如何處理？①僅按規定紀錄曉琪遲到早退與犯錯事項，作為績效評估的依據②主動瞭解曉琪無心工作的原因並善加引導，以化解其問題與不愉快情緒③給予曉琪嚴厲批評並要求改善④書面通知曉琪，再有遲到早退或犯錯的情形即予以解雇。
23. (4) 下列有關於「商品盤點」的敘述何者為非？①盤點可瞭解門市在經營一段時間的經營績效②對異常門市可採用抽查、隨時的盤點制度以為防範③盤點方式應按照由左而右、由上而下的順序來進行④盤盈應給予門市人員績效獎金作為鼓勵。
24. (2) 下列何項是影響商店的非固定管理成本①商店維護費②商品定價③商店租金④營業稅。
25. (2) 不可視的零售因素如下列何項目①商店地址規劃②信用貸款過程③公司倉庫④決定出售的商品。
26. (1) 消費者認為量販店最應具備的條件為：①價格合理②商品多元化③商品佈置良好④服務態度佳。
27. (4) 店舖應特別注意財產的安全性或可能之擾民狀況，下列那一項敘述是不正確？①任何招牌，如可能對公眾構成危險或影響樓宇的結構，主管機關便可根據《建築物條例》第 24 條的規定發出清拆令②任何棄置的廣告招牌及結構，如證實是危險或會構成危險，主管機關亦可根據《公共安全及市政條例》第 105 條的規定進行清拆③通風及抽水系統是樓宇內常見的噪音來源，並可能對住客造成滋擾。④店內須符合環保的各項措施設置，回收的垃圾分兩類及不落地的規定。
28. (3) 服務業基於行業的特性，多關心顧客的一句話或一個小動作即可減少無謂的爭端，下列敘述何者為誤？①主動積極提供顧客購買參考資訊，避免顧客選擇錯誤②多一句話提醒或關心顧客的言語，事後較不會有爭端③顧客若有遷怒的反應，不要理會就好④多一點額外的服務就是服務業的用心。
29. (1) 下列何種商店，大多為店面經營投入，或只有較簡單的許可規定，因此進入最為容易①單店②委託加盟③特許加盟④加盟總部。
30. (4) 「有效客戶回應」之英文稱為下列何項①CRM②SCM③QR④ECR。

31. (1) 凡企業之物料採購工作，分別由各使用部門或分支機構自行辦理者稱為？①分散採購②分類採購③分級採購④分別採購。
32. (4) 下列何者是商店營業管理的重點①專業化作業②員工教育訓練③商品研發計劃④可實現之營業計劃。
33. (2) 下列何者是提供標準化顧客服務的優點？①提供每一位顧客所需的服務②提供一致性標準的顧客服務③確保顧客獲得最佳的服務④確保顧客服務會因人而異。
34. (2) 佳琪是百貨公司服飾專櫃的服務人員，有一天一位婦人抱著小孩到專櫃選購衣服，佳琪應該如何處理才能贏得顧客的高度滿意？①建議顧客直接購買回去，穿過之後不滿意再來退換②幫忙抱小孩或置於兒童專用椅，讓顧客能夠試穿③幫顧客量身材，以確認衣服尺寸是否符合其身材④請顧客改日再來選購。
35. (1) 商品陳列的效果表現分為以下三訴求：一、展現排面氣勢，二、強調季節商品，三、：①強調流行商品②廠牌分開③包裝重新處理④價錢分類。
36. (4) 工作豐富化是①工作的再設計②工作的再分配③工作的再調整④工作的再創造，在員工任務和職責上包含更大的範圍。
37. (1) 僅考量量化指標，易使管理者①短視近利②精確管理③流於形式④見人所未見。
38. (3) 商圈的劃分為主要商圈、次要商圈及邊緣商圈，下列敘述何者正確？①主要商圈為具接近性優勢，不會有競爭者②次要商圈為對顧客有吸引力及競爭優勢，所以顧客會選擇來店購買③邊緣商圈為三級商圈對顧客而言，為臨時購買或距離較遠的區域④顧客集中度依序為邊緣、次要及主要商圈。
39. (2) 下列何者不是門市服務型態①面對面服務②一對一服務③自助服務④半自助服務。
40. (1) 傳統市場中，小販的叫賣聲是符合賣場活性化中的何種？①聽覺活性化②視覺活性化③觸覺活性化④味覺活性化。
41. (1) 為了防範服務疏失的發生，零售商店應？①第一次就做對②設計服務疏失報表以便補救③鼓勵顧客抱怨④申請 0800 專線。
42. (4) 下列有關零售店的人力資源之敘述，何者正確？①零售工作是純屬於勞動密集的工作②小型零售店員工不分時段別、日別、勞務量有不同人員的設定③在門市服務人員流動性很高的情形下，師徒制可維持門市服務的品質④人員編制係依人員生產性指標來估算總人數及從職務分析的工作量作為推算的基礎。
43. (4) 門市服務品質的不易提昇的原因何者敘述為誤？①員工的訓練、知識及技能不佳或不足②若能規劃服務之標準話術或作業標準化，可提升服務的品質③作業的失誤及突發狀況會影響服務品質④即使表情冷漠的喊歡迎光臨，亦是忠實執行標準化作業程序。
44. (2) 對特定商店而言，貢獻約有 20% 的消費額為①主要商圈②次要商圈③第三商圈④第四商圈。
45. (2) 下列那一項的規劃必須掌握門市作業現況？①預測未來門市的業績②門市作業量規則③裝潢規劃④商品規劃。
46. (1) 台北西門町是屬於①都會型②遊樂型③社區型④夜市型 之商業區域。
47. (3) 供應鏈管理英文簡稱為何①ERP②JIT③SCM④CRM。
48. (3) 對購物中心（Shopping Center）立地敘述，下列那一項為錯誤？①立地有計劃或專業開發大規模集合式商店的商圈及建設②其中以百貨公司、超市、專門店為核心店鋪③小型購物中心商圈面積約有五百平方公尺，商圈人口約為五百至二千人次④有各種可比較購買之專門店及附帶設施，有休閒設施及廣闊的停車場。
49. (2) 下列那一種情形不需要招募新員工？①有員工離職時②有員工請假時③員工因業務需要而調至其他分店時④店內員工人數在標準以下且缺少人手。
50. (4) 以下何者不屬於零售商店的購後服務？①禮品包裝②調整與退貨③安裝④試穿(吃)。
51. (4) 哪些動作是門市人員不應該在賣場表現出來的：①協助指引商品的正確位置②隨時注意商品的保存期限③保持通道的順暢④吃喝蹲坐。

52. (2) 零售業如何建立忠誠度的做法包含下列何項：①市場滲透②透過忠誠規劃和顧客建立情感關係③市場擴大④市場多角化。
53. (2) 下列有關員工訓練的敘述，何者不正確？①訓練有素的員工不但可提升其生產力與銷售量，還可增加其信心、熱忱和自我價值的肯定②經由訓練可以創造員工的自信、積極及熱忱等人格特質③接受完善訓練的員工，可激發出高昂的士氣④適當的員工訓練可以增加員工信心，降低員工流動率。
54. (1) 顧客要求退換貨或退款的處理，何者不正確：①無論原因，超過 7 天不可退換貨或退款②要求退換貨依據公司政策作合理判定執行③藉由退換貨及退款的原因可瞭解顧客不滿意或統計原因以作為改進的依據④最好在服務台或指定地點進行作業。
55. (3) 店舖相關人員應瞭解店舖人員職務基本內容及職業道德規範，下列敘述何者為誤？①遵守職場倫理與相關店舖規章②團隊重要性的理解與職能知識的掌握③職務基本內容比傳達公司組織理念重要④不遵守的職業道德規範的員工可能引發店舖危機。
56. (3) 下列何者不是營業額的構成要素①店舖集客數②入店率③活動參與率④購買率。
57. (1) 對單店業者而言，下列何項成本太高，只能有限的運用①電視廣告②促銷傳單③小額贈品④社區活動。
58. (4) 下列何項不是消費者擁有之權益①商品使用安全權②瞭解商品真相權③商品購買選擇權④商品專利所有權。
59. (1) 店舖中人事方面的作業程序不包含：①標準化作業手冊②組織與人員編制③工作執掌權力與義務④福利措施與薪資制度。
60. (3) 對於愛唱反調的顧客不應該有的應對態度為何？①採取詢問的方式應對②耐心傾聽、不責難、不批評③當場找出顧客錯誤的地方嚴正指責④採取開放態度理性應對。
61. (2) 防搶的安全管理，下列那一項處理原則敘述是不正確？①充分與歹徒合作以人員安危第一優先②若能多人當班則可確保人身的安全③平時作好現金管理，收銀機只置放必要的零錢④大鈔或其他收入投入保險櫃，損失有限。
62. (3) 下列何者不是建構企業 EOS 的環境的條件①要有高的條碼使用與普及率②要有多功能不同型式的掌上型終端機配合③要有制度完善的 EOS 業者④要全面導入 EDI。
63. (3) 下列何者不是門市人力配置所考慮的項目？①有那些作業②各項作業需要多少時間③每週進貨的數量④各項作業由誰來做。
64. (3) 下列哪一項不為店頭海報的製作原則？①不占空間②新奇美觀③質重料軟④裝卸容易。
65. (1) 衛星定位系統稱①GPS②POS③CRM④ERP。
66. (1) 服務管理新消費理念為：1.便宜的商品 2.安全的商品 3.高品質的商品以及：①方便的購買②電話購買③郵購④銀行點數兌換。
67. (3) 以下何項不包含在商店經營基本計劃中①銷售促進計劃②財務計劃③公關計劃④商品計劃。
68. (1) 商品應先進先出、後進後出，陳列商品時主動將原貨架商品調至前端，而從後端補貨，是掌握①品質②服務③顧客④清潔 原則。
69. (4) 下列何項非電子通路中所提供的利益：①廣泛的選擇②更多的商品價格資訊③客製化④退貨迅速。
70. (1) 下列對商品進銷存管理，何者為不正確的敘述？①商品陳列了消費者就會購買②消費者喜歡豐富多樣的商品③滿足消費者多變的需求，是商品選擇及組合的重要課題④透由進銷存作業程序設計可降低管理成本。
71. (3) 隨著消費者對顧客滿意（CS）要求越來越高的趨勢，應重視顧客滿意指標之建立及提昇，下列敘述何者為誤？①要比以前更注重形象及顧客滿意的診斷②對顧客做定期的滿意調查，以保持營業績效的潛力③顧客滿意度係指顧客滿意（CS）程度及要求項目，無法藉以衡量員工的服務品質及效率④舉辦各項顧客滿意活動或評量，以提昇顧客滿意度、店舖形象、店舖服務。

72. (1) 優待券活動的優點不包含：①容易預測消費者反應②刺激消費者購買意願③提高營業額④促進零售商的進貨量。
73. (2) 商圈大小與競爭情況呈①正相關②負相關③不一定④兩者間沒關係。
74. (1) 積分點券的優點不包含：①短時間即可完成②低成本促銷③增加消費者採購量④創造商品或商店本身之差異。
75. (3) 在備貨時，會把商品分為哪三類：①主力商品、特殊商品、有關商品②主力商品、拳頭商品、補充商品③主力商品、補充商品、有關商品④特殊商品、拳頭商品、有關商品。
76. (1) 評定實際業績的時機為①在執行中與達成後查核②在達成與未達成後查核③在執行前與執行中查核④可在任一時點查核。
77. (1) 下列何項會減少空調、樓層和設備的使用壽命①商店維護粗劣②商品包裝不良③商品陳列不當④商品廣告浪費。
78. (2) 在藥妝店中，我們常見店家將促銷商品放在藍子裡，請問這屬於何種陳列方式？①前進立體陳列②溝構陳列③虛陳列④雜量陳列。
79. (4) 加盟總部與加盟者之間其夥伴關係，加盟者除了享有商品和服務之商品經營權外，下列何項不能得到加盟總部的協助①店址選擇②財務系統③開業訓練④營業外理財投資。
80. (1) 庫存管理，何者敘述錯誤：①商品直接堆放於地面時，不可妨礙通道②庫存需依類別存放，並有系統化管理貯存③倉庫應保持通風良好，溫度適當，以免影響品質④需定期消毒或設防鼠防蟑設備。