

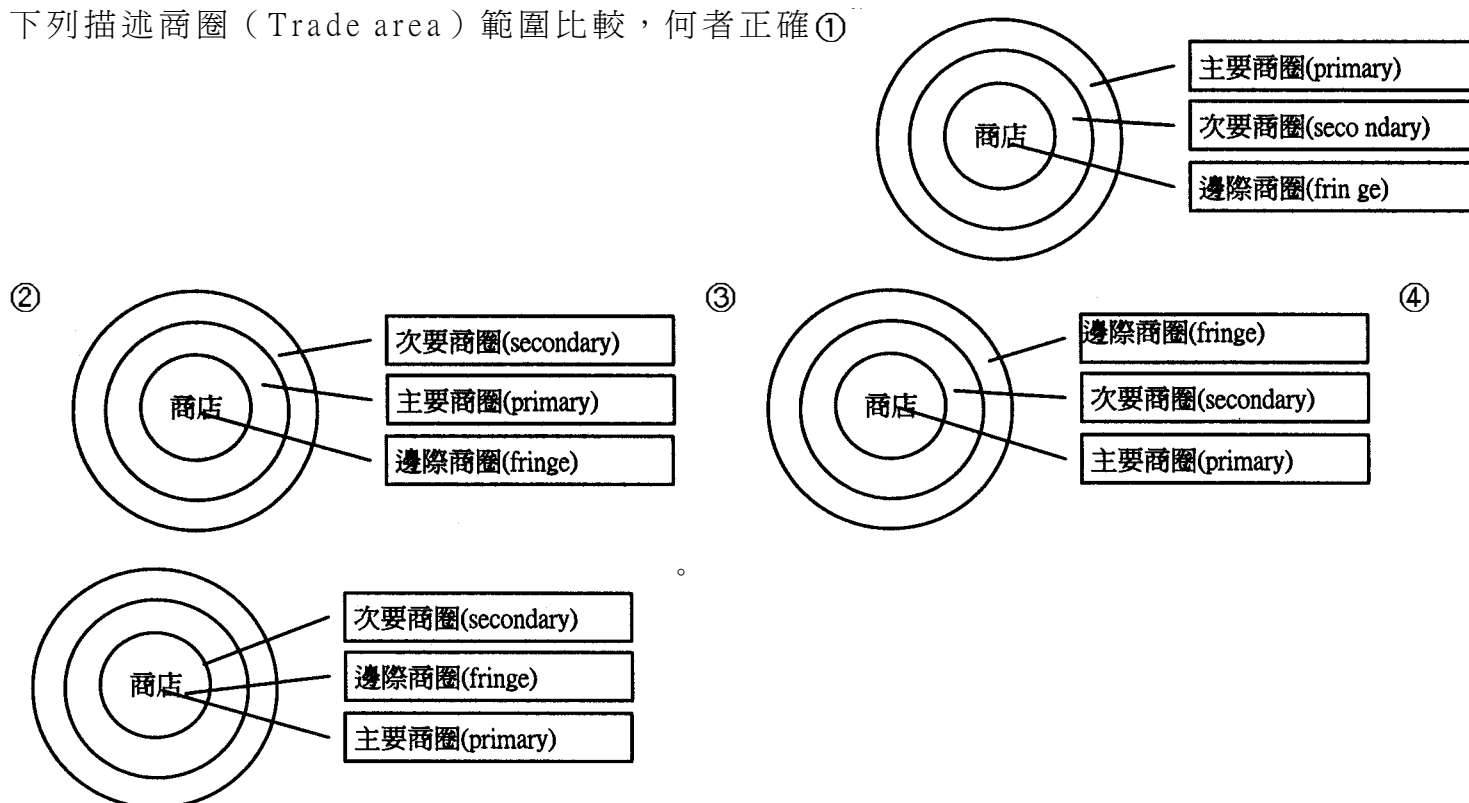
本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

選擇題：

1. (2) 在店內有限的空間座位中，想要提高營業額，就必須將有效營業時間①縮短②拉長③不變④隨消費者喜好。
2. (3) 一地區商店是否飽和，可以經由既有店①來客數②客單價③營業額④毛利率 的大小來判斷是否可選擇此地點開店。
3. (2) 要規劃商業所在之範圍與提供消費者場所，步驟為：1 找出立地 2 設計賣場 3 畫出商圈 4 設置商店①3241②3142③1342④3124。
4. (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。
5. (4) 店舖人員遭歹徒施暴的應變方法，下列何者不正確①在最危險的情況下，以保全生命為第一考量②保持冷靜，仔細評估週遭環境及逃脫機會如何③力博不如智取，錯誤的攻擊可能適得其反④為保全生命，以逃跑為優先考量。
6. (2) 下列何者不是提高總合毛利率的對策①提高高毛利率部門之構成比②降低高銷售率且低毛利商品之販賣③降低低毛利率部門之構成比④提高高銷售率部門之毛利率。
7. (2) 下列有關人力資源管理的敘述，何者不正確？①管理者要確保員工素質並掌握現有的人力資源，必須做好現有的人力資源與未來人力資源需求評估②管理者應該要以「雞蛋裡挑骨頭」的方式，精挑細選完美的員工③有正確的經營方針仍需要好的員工來執行與規劃，所以人力資源對管理者是很重要的④管理者應以工作所需的專長與性格特質來選擇人才。
8. (4) 以下何者指標不適用於來預估商店的銷售效果①平均經過該地區的人數②進入商店的百分比③進入商店且購物的百分比④損益平衡分析。
9. (2) 下列何者不可視為零售因素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。
10. (3) 客單價提升是指①購買數量與購買價格②購買數量③購買數量與平均購買單價④購買價格的提升。
11. (4) 商品陳列的目的，下列何者為非①促進陳列商品的銷售②刺激消費者購買慾③透過生活情報訊息的傳達④年齡層。
12. (3) 下列描述商圈 (Trade area) 範圍比較，何者正確①



13. (1) 下列何者會導致門市人力配置不順利①兼職人員無法按照標準規則進行作業②店長在營業時間中，監督門市作業是否按照配置計畫進行③供應商來的時候由店長接待④顧客詢問有關商品的問題由門市服務人員接待。
14. (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。
15. (2) 對於懷疑心重的顧客如何應對，下列何者為非①營造輕鬆的談話氣氛②以優越的說服力來解除顧客疑惑③以忍耐、寬容的胸懷應對④察言觀色、刺探顧客的心意，再為其說明。
16. (4) 下列那一種方法無法了解顧客對於商店的服務品質之預期與知覺①對顧客進行問卷調查②收集顧客抱怨的資料③門市服務人員回報有關顧客的資訊④分析門市銷售相關資料。
17. (1) 如果消費者食（使）用無須在店內再加工的商品，例如泡麵、罐頭…等後發生身體不適的緊急事件，店舖認知何者有誤①若非店舖作業失誤則自行解決，不用再向上呈報②要做好店舖管理、落實品保作業為日後舉證之必要③與設計、生產、製造或提供服務等經營者負連帶賠償責任④可以主張對於損害之防止已盡相關注意，仍不免還發生損害者則不在此限內。
18. (1) 集客力就是①吸引顧客來店的能力②集中來客的能力③主動開發客源的能力④集合顧客能來店消費。
19. (1) 產品或服務放在機器內，顧客用零錢或信用卡來購買該產品稱為下列何項①自動販賣②郵購③直效行銷④電子商務。
20. (4) 下列何項非零售商雇用和晉升之專業技術①會計學②人力資源管理③物流管理④產品生產。
21. (2) 下面何項不是一位想要進入零售業的求職者應具備的條件①可以了解顧客的需求及為工作團隊盡心盡力②不需懂得變通，固執己見③決策時需快速且正確④懂得分析資料及預測市場上未來的趨勢。
22. (1) 11月的第二個禮拜的週四是薄酒萊的上市日期，請問，此時薄酒萊對於賣場而言是屬於賣場中的①主力商品②輔助商品③展示商品④重要商品。
23. (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。
24. (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。
25. (1) 小規模寬淺型門市賣場在運用其空間，下列敘述何者正確①可採店頭行銷方式②最好能將顧客誘導深入店內③可供顧客仔細從容挑選④最好是直的移動路線。
26. (1) 對於促銷目的的說法，何種有誤①增加員工訓練機會②增加特定商品銷售③增加來店購買率④穩定既有顧客。
27. (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。
28. (2) 下列何者不是商店促銷應檢核之重點①促銷商品品質是否良好②商品是否恢復原價③促銷商品是否齊全④商品數量是否足夠。
29. (2) 下列何者不是傾聽顧客抱怨的目的①讓顧客發洩不滿意的情緒②讓顧客深信可以獲得補償③讓顧客覺得店方重視他的抱怨④瞭解事情的始末與顧客的想法。
30. (2) 下列哪一項是可取得好的進貨成本條件①進貨只要依據以往的資料即可②按每個商品系列集中向貨源訂購③進貨按正常流程定期進貨即可，不須有其他的特殊計畫④定期的、系統的應付變化能力。
31. (4) 下列何項不包含於使用資料分析商店潛在的位址，包括①GIS資料②品牌發展索引、人口索

引③可比較的商店分析④飽和商圈。

32. (2) 基礎建設是提昇顧客滿意度成功的關鍵，下列那一項著眼點的敘述非門市作業①顧客資料的收集、記錄及更新②銷售流程合理化、消弭多餘的作業③持續不斷的教育、培育優良員工④講究第一線從業人員的態度及經驗傳承。
33. (4) 下列何者較少採用在職訓練的方式①新進員工訓練②工作輪調訓練③儲備幹部訓練④外派受訓。
34. (3) 小瓜連線到線上拍賣網站，透過網路下單買賣商品，期盼能發一筆小財；他購買的商品型態屬於①實體商品②數位化商品③網上服務④期望型商品。
35. (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。
36. (4) 下列何者不是 POP 的重要性①流行商品的介紹，吸引消費者注意②提升企業形象，並且提高產品的優良特性③配合季節與廣告促銷活動④指引顧客至出入口的標示。
37. (2) 培養門市人員的敏感度，適時反應及應變能力以避免不必要的情況產生，下列敘述何者為誤①顧客的理直氣壯或據理力爭一定事出有因②立即對顧客作出承諾③有疑惑馬上反應或請示主管處理④不必和顧客斤斤計較，以免把場面弄成僵。
38. (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。
39. (1) 下列那一種方式不是解雇員工的方法①給予在職訓練②降級減薪③減少每週工作時數④改聘為兼職人員。
40. (2) 形成多重通路零售的原因，以下何者為非①擴大市場佔有率②垂直聯合行銷③克服現有通路模式的障礙④增加瞭解消費者的購買行為。
41. (4) 下列何項不包含於競爭商圈①低度競爭商圈②飽和商圈③過度競爭商圈④主要商圈。
42. (4) 下列何項不包含於規劃新店址之因素①根據市佔率②客戶交易資料③房地產資料庫④商品研發。
43. (3) 下列何者不是門市人員考核的功能①降低員工流動率②提高門市作業效率③增加培訓機會④獎勵的評核。
44. (3) 以下何項不是服務的特性①易變性②易逝性③可儲存④無形性。
45. (1) 下列何項是商店經理今日領導員工最大的挑戰①激勵員工的潛力②加薪③減薪④資遣員工。
46. (2) 下列敘述何者不是商圈經營之目的①提昇門市客數及客單價②減少銷售機會損失以滿足消費者購買的慾望③提高顧客到店頻率④創造地區門市經營的優勢。
47. (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。
48. (4) 以下何項商品應予下架①毛利高、銷售快②毛利高、銷售慢③毛利低、銷售快④毛利低、銷售慢。
49. (2) 店舖竊盜防範原則，下列何者為誤①當顧客進門，聽到叮咚的聲音時正視顧客並要喊“歡迎光臨”以強化防範意識②以電擊棒、木棍…等放置店舖人員可取得之處，以打消竊盜念頭為原則③以保險箱延遲侵入行竊時間或阻擋為原則④用攝影機監看或燈光、警民連線、警鈴等嚇阻為原則。
50. (4) 物流中心最主要的系統內容有哪兩大項①物流作業系統、金流系統②資訊流系統、金流系統③商流系統、物流作業系統④物流作業系統、資訊流系統。
51. (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。
52. (1) 下列共有幾項為商圈內集客場所(Traffic Generator)？ a.交通網點(火車站、巴士站、機場…)

- b.商業網點（購物中心、商店街…）c.娛樂、休閒場所（體育場、文化中心…）d.住宅區（私人住宅區、大廈、公寓、大規模社區…）e.辦公場所（辦公大樓、工廠、公司…）f.學校（幼稚園、小學、大學、中學…）g.慶典活動、名勝古蹟 h.各種機關、醫院和地方團體①八項②七項③六項④五項。
53. (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。
54. (1) 刺激性商品的三種選擇重點之一為①戰略性的商品②常備的商品③日用性的商品④設計過期的商品。
55. (1) 下列何項可增加商店內員工較廣的觀察視野①在商品區放置凸透鏡②提升訓練內容③改善商品陳列④增加廣告。
56. (3) 下列何項非發展零售策略的步驟①確認目標市場②確認所提供的產品和服務③生產製造④如何建立超越競爭對手的競爭優勢。
57. (1) 下列關於專賣店與百貨公司之比較，何者正確①專賣店的產品線窄而深，百貨公司的產品線廣而淺②專賣店的產品線窄而淺，百貨公司的產品線廣而深③以顧客為尊的專業化經營管理為專賣店成功的重要指標，產品相關知識的提供是百貨公司最大的特色④百貨公司以消費者生活型態作訴求；專賣店各樓層分類清楚、商品屬性以選購品為主。
58. (4) 下列有關顧客服務的敘述，何者不正確①顧客服務是一種門市行銷策略②顧客服務是以滿足個別顧客的需求與慾望為最終目標③優越的顧客服務能夠贏得顧客的心④大型零售商應該比小型零售商更重視顧客服務。
59. (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。
60. (3) 以重點強調的方式陳列於較顯明的位置，是屬於何種陳列演出方式①商品陳列②視覺演出③重點展示④單品展示。
61. (2) 門市營運計劃屬於那種事項①輕②重③緩④急。
62. (3) 門市對集會遊行或特殊狀況相關緊急預防、應變及控制處理，下列有那一項是錯誤①掌握集會遊行訊息、路徑，並作事前準備②檢視錄影及各項安全設備，並檢修完成③不用檢視店外招牌牢固度④宣導各項安全及特殊狀況相關緊急因應。
63. (3) 下列四種因果關係，何者是正確的？a:顧客滿意 b:為商店創造價值 c:為顧客創造價值 d:建立顧客關係①a→b→c→d②d→b→c→a③c→a→d→b④c→a→b→d。
64. (2) 店長在每日工作管理中，最主要的四項任務，以下何者為非①營業額提升②與他店連繫③控制費用④降低庫存（或閒置人力）。
65. (2) 麥當勞依據當地消費的飲食偏好改良餐點的口味，如在台灣銷售飯食套餐，由此可知麥當勞採用何種產品策略①直接延伸策略②產品適應策略③產品創新策略④雙重適應策略。
66. (3) 關於商店營運績效之反應，最直接的是①顧客回應②重購統計③數據資料④問卷調查。
67. (1) 有效的商店員工工作行程安排需要下列何種項目①每天每小時的 POS 銷售資料②顧客購買力③商店位址④商品價格。
68. (1) 下列何者非實施 POS 系統可帶來的效益①提升人員到班率②發揮資訊管理功能③加強採購管理④簡化收銀工作，防止人為的錯失。
69. (2) 下列何者非 POS 系統導入時之作業①硬體之規劃、施工及驗收②收集 POS 系統相關資訊③軟體之分析及驗收④操作訓練。
70. (1) 下列何者是電子商務安全性容易被顧客疑慮之處①金流②資訊流③物流④商流。
71. (2) 下列何者非商品防耗損的方法①將盤點作業制度化②每一項商品傳送、清點流程皆派人監督③建立完整傳票管理④給予從業人員教育訓練。
72. (3) 下列何項非零售組合（retail mix）①商品類型②服務提供③倉儲設計④商品定價。
73. (3) 下列何者不是集權式採購的優點①大量購買可獲得折扣優待②可以節省檢驗設備及人力③減

少運費的負擔④較容易掌握並了解各單位的用料情形。

74. (1) 門市商品採購應以①顧客需求②公司政策③老板喜好④採購部門決定 為主，若存在落差，亦應即時反應與回報。
75. (2) 全家便利商店推出第二件 6 折與 7-11 推出滿 77 元送 Hello Kitty 磁鐵，均為①提升來店客②提升客單價③提升知名度④提升指名度 的促銷活動。
76. (2) 下列何者不是顧客關係管理的工作①商店的宣傳活動②員工在職訓練③例行的店務檢查④顧客抱怨的處理。
77. (3) 下列何者不是未來人力需求規劃的必要工作①人力盤點②員工考核③銷售計畫④工作評估。
78. (1) 對店舖的安全性的檢查不可疏忽，下列那一項敘述是不正確①緊急照明系統，不須定期放電②門或閘在開啓或關閉時均不得防礙走火通道，例如公用走廊、樓梯、後巷等③所有逃生路線應暢通無阻，沒有被任何物件如架、櫃、箱、垃圾或儲物間等阻塞④樓梯保持暢通無阻。
79. (3) 工作說明書是①招募、甄選、錄用和訓練②招募、甄選、留任和評核③招募、甄選、訓練和評核④應徵、訓練、留任和評核 員工之指標。
80. (2) 基於消費者從事購買決策的方式，將商品區分為哪三種商品①便利性商品、選購性商品、衝動性商品②便利性商品、選購性商品、特殊性商品③選購性商品、特殊性商品、衝動性商品④選購性商品、衝動或商品、自有品牌商品。