

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：

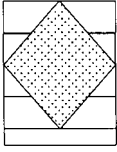
選擇題：

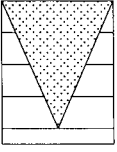
1. (1) 如果電話不通時下列那一種處理是不正確的？①若是停電所造成，來電即可恢復②若是電話線或電線脫落插入即可③用手機撥打障礙台查詢外線電話是否故障④若使用話機故障則換話機即可。
2. (2) 企業在設計、生產、包裝時，降低商品不利於環境保護的因素，並強調以建立環保為訴求的服務導向，進而引導消費者加入綠色消費的行銷方式稱之為：①關係行銷②綠色行銷③服務行銷④網路行銷。
3. (3) 以下何者不屬於門市安全系統①監控系統②保全系統③POS 系統④警民連線。
4. (3) 開店前的店務準備工作，不包括哪一項：①店面整理、清潔②人員和工作表的確認③留言板流言④精神話術演練或每天事項檢視提醒。
5. (2) 下列何者態度不屬於正確的服務態度？①迅速確實的身體語言②逃避問題③態度積極④開朗、友善及祥和的聲調。
6. (3) 處理電話抱怨何者為非？①耐心傾聽②紀錄顧客的姓名、地址、電話號碼與抱怨內容③務必登門拜訪④說明事情的原委。
7. (3) 為使顧客對商店有良好的印象，商店內地板清潔應做到何種程度？①沒有垃圾②沒有灰塵③光潔亮麗④沒有積水。
8. (1) 門市退貨換貨原則中，最佳處理狀況為何①是門市售出商品、並有發票②非門市售出商品、但有發票③非門市售出商品、並沒有發票④別的門市售出商品、並沒有發票。
9. (3) 產品線狹窄，但各產品種類齊全，產品搭配頗深為下列何種零售商類型？①超級市場②百貨公司③專賣店④便利商店。
10. (2) 清潔電器類的機器設備類的要項下列何者不正確？①清潔前將電源或開關關掉②準備充量的水浸入水中除污效果較佳③清潔完須等水份乾燥才可插電源④清潔後零件須按說明書步驟先後安裝。
11. (3) 所謂中等商圈，其範圍應屬①徒步圈②腳踏車圈③汽機車圈④交通主動脈圈。
12. (1) 常見「自動販賣機」於零售概論中所謂的自動販賣，是指利用機器（自動販賣機）來販賣商品的無店面銷售，以下何者為其經營特性？①自有通路的建立②商店定位較模糊③存貨成本高④商品價格以中高價位為主。
13. (2) 有關短期償債能力比率的敘述何者有誤？①反映償還短期債務能力比率②短期償債能力的強弱，取決於資產的流動性與長期負債③短期負債取決於流動負債的數額④包括：流動比率、速動比率等。
14. (2) 綠色企業具備之特質何者為非？①積極主動的②短期導向的③具整體觀的④相互依賴的。
15. (3) 如需代為簽收同事信件或物品不應①留下送件人姓名及聯絡方式②確實轉交③自行拆閱④記錄收件時間。
16. (2) 以下關於零售商在行銷通路中扮演功能之描述，何者為非？①將產品數量由大化小②開發市場上尚未出現的新產品③提供顧客服務④增加產品與服務的價值。
17. (1) 以下何者為非？①綠色行銷和傳統的社會行銷關注範圍皆是全球而非特別幾個②綠色行銷較有長期性的開放式遠景③綠色行銷著重於自然環境④綠色行銷重視的基本價值超過社會使用價值。
18. (3) 如何塑造專業的客服中心形象，下列敘述何者為誤？①制定標準化的服務程序②搭配感同身受的同理心③單一化服務對個案服務的不能彈性授權④堅持服務品質的正確性及一致性。
19. (4) 下列有關陳列方式的敘述何者不正確？①拍賣車陳列使用於大量商品或拍賣品②層板陳列使

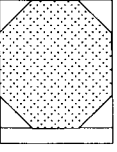
用於放平疊放的商品③壁面過高採用三段式陳列較適宜④較長壁面陳列避免高高低低呈一直線較適宜。

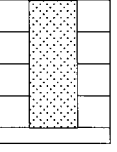
20. (2) 有一商店其賣場面積有 20 坪，倉庫面積 10 坪年度營業額有 3,000,000 元，則其坪效為多少？
①1000,000②150,000③200,000④300,000。
21. (4) 下列那一項敘述與精簡櫃檯結帳時間無關？①人多時應以多台收銀機同時作業②向客人取款時，先包裝再收款③準備放在收銀機內之定額零用金④當顧客進門，聽到叮咚的聲音時要喊“歡迎光臨”。
22. (4) 下列那一種門市貨架具備消費者的靠近性及順手購買的特質可用來陳列體積小單價低的商品？①牆面貨架②端架（End）③中間島型貨架④收銀機前小型貨架。
23. (2) 下列何者是正確的使用收銀機之敘述？①一組統一發票可以列印 200 張②更換發票須檢視號碼或裝置是否正確③發票不足時暫時可使用上月空白未使用過之發票開立④顧客未帶走發票可留置門市對獎當基金。
24. (2) 為預防搶劫門市至少應有幾名員工負責一起開店及關店的工作①一名②兩名③三名④四名。
25. (2) 下列有關廢棄商品的敘述何者不正確？①廢棄商品多是訂貨量過多或過期品較多②廢棄商品為零才顯示商品管理最好③廢棄商品處理前須先登記原因以利抽查或追蹤原因④鮮度不佳或不堪食用都可能產生廢棄商品。
26. (3) 下列何者不是培養長期顧客的措施？①新商品（技術）的開發②顧客情報的提供③委外經營④顧客的關係培養。
27. (1) 當顧客詢問：「有 A 品牌商品嗎？」，門市沒有販售時，服務人員應如何應答顧客才不會覺得被拒絕？①我們現在只有 B 品牌商品②我們不賣 A 品牌商品③我們現在沒有 A 品牌商品④我們沒賣 A 品牌商品。
28. (4) 有關門市利潤的計算公式，何者有誤：①利潤＝客單價×客單數×平均毛利率－經營費用②利潤＝坪效×坪數×平均毛利率－經營費用③利潤＝人效×人數×平均毛利率－經營費用④利潤＝迴轉率×銷貨收入×平均毛利率－經營費用。
29. (4) 以下哪個選項不屬於零售管理之功能的範疇內？①採購②儲存③銷售④產品開發。
30. (2) 離職後對前公司機密事務①可大肆宣傳②應保守機密③拷貝機密自行創業④販售機密予同業。
31. (3) 以下何者不是門市處理搶劫狀況之程序①人員安全優先②避免刺激歹徒③不可報警④保持現場的完整性。
32. (4) 下列何者非網路行銷的優勢？①無國界之分②可全年 24 小時不間斷的行銷傳播③資料內容可隨時更新④不具有互動性。
33. (4) 下列何者非專門店的經營特色①特定領域的商品線②商品線窄而深③商品組合十分充實④商品價格定價昂貴。
34. (1) 留心門外可疑人事物，是門市安全作業中的①警覺②預防③處理④記錄 事項。
35. (1) 處理門市廢棄物應以①資源回收②與清運業者合作③環保法規④自行處理 為首要考量。
36. (3) 有關帳面存貨系統敘述何者為誤？①又稱永續存貨系統②公式：期末存貨＝期初存貨＋本期進貨－本期銷貨成品③需要實地盤點，每月月底的存貨價值才可計算出④可做經常性財務分析。
37. (2) 書面化的災害與事件處理實例是門市①存檔資料②最佳教材③操作手冊④典章制度。
38. (4) 金屬或鐵弗龍類的局部污垢清潔保養要項何者正確？①以菜瓜布或粗糙粉狀物加清潔劑去除②選用強酸或強鹼的清潔劑才能有效的去除③以利器或硬物去除局部污垢再作清潔④先以適用清潔劑、方法及用具局部去除。
39. (2) 面對百般挑剔的顧客，門市服務人員應如何應對？①催促顧客下決定②規避推諉顧客不滿意的原因並推薦其他的商品③不予理會④儘快找到具體有效的處理方式或視管理權限請店內管理人員協助。

40. (1) 連鎖經營的主要效益，即使顧客在任何地點、任何時間與任何服務人員，均能獲得①一致化②多元化③差異化④專業化 的服務品質。
41. (4) 賣場的管理者在營業時間應做的事項有？1.檢查並維護環境的整潔、2.注意賣場道具、裝潢設備是否易發生危險、3.陳列包裝的檢視、4.處理顧客意見、5.隨時清點商品數量、6.核對現金與銷貨憑單上數目是否吻合？①1235②1246③1236④1234。
42. (1) 使用門市公共用品應①用後歸位②佔為己有③任意濫用④隨意擺放。
43. (3) 與顧客建立良好的關係下列敘述何者為誤？①依據顧客的需求提供適當的服務②收集顧客的意見作為改善依據③不會抱怨的顧客，滿意度高④服務顧客須滿足內外顧客的需求。
44. (4) 門市服務人員應該如何接待快打烊的時候才來的顧客？①在顧客面前進行打烊作業②在顧客面前表現出急躁不安的樣子③告訴顧客快要打烊請他「欲購從速」④安撫顧客讓顧客心情平穩慢慢選購。
45. (1) 下列何者為管理門市的人員？①店長②兼職人員③區經理④顧客。
46. (1) 賣場庫存 100 萬元其中飲料佔 30 萬元即飲料所佔構成比為多少？①30%②25%③40%④33%。
47. (3) 工作時的情緒管理應①工作效率隨情緒起伏②任意發洩不滿之語③隨時調適至正面心態④重摔物品發洩情緒。
48. (2) 下列玻璃或鏡面的清潔的步驟排序何者是正確的：1.濕布均勻擦試鏡面；2.邊框灰塵及邊角清潔；3.鏡面噴玻璃清潔劑；4.玻璃刮刀刮除水痕？
①1→2→3→4②2→3→1→4③3→4→1→2④4→2→3→1。
49. (3) 持續對門市服務人員作在職訓練的最終目的是什麼？①降低門市服務成本②提升門市服務人員工作速度③留住顧客④留住門市服務人員。
50. (1) 上櫃組合的原則是？①主次分明，重點突出②數大就是美③眼花撩亂④井然有序。
51. (2) 下列何者不是顧客抱怨的三階段處理方式？①理解顧客發怒的情緒②說明公司規定，並堅定立場，以公司利益為最高目標③確認事實、做適切處理④感謝顧客提出之指教，並希望繼續光臨。
52. (2) 當顧客申訴商品的灰塵很多，這是屬於何種顧客抱怨？①關於商品的申訴②關於門市清潔的申訴③關於顧客服務的申訴④關於安全的申訴。
53. (1) 有效運用話題以拉近與顧客之距離，應避免①政治話題②影歌星八卦③社區動態④哈日新聞。
54. (3) 聽見他人對自己的批評應①大聲反擊②調頭走人③虛心接受，有則改之，無則自勉④如果是不對的批評不必接受。
55. (2) 零售組織可依店面有無來分類，下列何者非『無店面零售』？①網路零售②傳統菜市場③自動販賣機④郵購型錄。
56. (3) 下列哪一種說法比較能讓顧客對特價商品有購買意願？①這是特價品，很便宜喔！②這個商品有一點點污漬，所以才便宜賣出③這個商品現在是特價期間，不買可惜！④這是瑕疵品，才會這麼便宜。
57. (3) 收銀機的操作步驟為何？甲、以掃描器掃描條碼（商品編碼）或用人工打入價錢及部門鍵；乙、打入代號（或按責任鍵），以確立權責；丙、收取現金，並找錢；丁、按『小計』告知顧客付款金額。①甲乙丙丁②甲丙丁乙③乙甲丁丙④乙丙丁甲。
58. (1) 零售店發展最重要趨勢是？①連鎖化②整合化③地區化④商品化。
59. (4) 主動服務顧客之技巧，下列何者為非？①不用等到顧客要求，就準備好下一個服務步驟②藉由辨識顧客服務訊息，做出正確適當的回應③隨時找尋服務顧客的機會④不斷的督促顧客購買商品。
60. (3) 要將綠色行銷觀念融入公司體系中，必須建立幾個重要步驟，以下何者為非？①確定可運用資源②規劃發展和執行綠色行銷改革的過程③只需建立穩固的高層共同認知④確定高階管理要兌現他們對綠化的承諾，並以身作則。

61. (4) 下列何者不屬於企業促銷的內容①折價券②積分券③贈品券④大樂透。
62. (2) 以下何者非零售商所具備的機能？①商品選擇機能②商品製造機能③物品種類構成機能④庫存維持機能。
63. (4) 門市即銷售商品與服務的場所，門市中有軟體與硬體，下列何者為門市的軟體①商店外觀②招牌③裝潢④陳列。
64. (4) e 化關係行銷（eCRM）的競爭優勢，以下何者為非？①提昇忠誠度②增加營業額③精簡成本④透過販售顧客相關資料增加收入。
65. (2) 以賣場一台展示櫃（90cm×135cm）為例顧客的主要視線焦點區域應為下列那一項圖示？
- ① 

② 

③ 

④ 
66. (4) 下列那一項非食材與物品定位定量的主要目的：①讓店內環境能較為整齊與乾淨②讓店內的工作流程更為順暢③新進員工對工作環境能早日進入狀況④提高食材的用量。
67. (1) 顧客燙傷處理程序①沖脫泡蓋送②沖洗包蓋送③沖護療蓋送④請顧客自行處理。
68. (3) 無預警的停水或停電，除了會造成營業損失，還易引起①詐騙②水災③火災④地震。
69. (3) 在清潔地板時使用那一項清潔方式是正確？①有特別髒污的部分可以漂白水加強清潔②可直接拖拭不掃地也可③拖完濕地應立即拖乾④下雨天地板清潔也有效果不用做。
70. (3) 下列何者非 POS 系統的功能？①防止人為舞弊②蒐集商品資訊③增加重複作業④強化採購管理。
71. (2) 一般擦拭貨架的方法是①由下而上②由上而下③先從中間而下再從中而上④先從中間而上再從中而下。
72. (2) 當顧客要買的商品賣完時，門市服務人員應如何應對才能避免顧客抱怨？①告訴顧客商品賣完②立刻查詢何時貨會送到再請求顧客屆時再來③告訴顧客該商品因為銷路太好目前缺貨④告訴顧客商品賣完並請顧客到別家商店去買。
73. (4) 當小麗為顧客結帳時發現刷取商品價格高於商品上所載標示價格時，應如何處理？①道歉並委婉請消費者以刷出價格付款②委婉說明商品可以回收不賣③無法以商品上所載價格賣給顧客，可以同等價值商品換回商品④仍以商品上所載價格賣給客人，由門市吸收差額。
74. (1) 下列那一項敘述不是櫃檯商品、道具及用品作業？①櫃檯商品以多樣化多量陳列以方便管理②櫃檯內重點或高價商品應列入點交範圍③櫃檯內現金或高價商品遺失者少，人為短者多④檢視商品性質提供必要的服務。
75. (3) 將該機器設備描述其來源、原理、操作、維修、零件功能、注意事項等，稱之為①維修服務單②產品保證書③使用說明書④商品計畫書。
76. (4) 下列何者非以量販店的型態經營？①家樂福(Carrefour)②好市多(Costco)③特易購(Tesco)④屈臣氏(Watsons)。
77. (1) 收銀人員結完帳時，應該面帶微笑誠心誠意的對顧客說什麼呢？①謝謝光臨！歡迎再度光臨②抱歉！讓您久等了！③歡迎光臨④先生（小姐）！您好。
78. (2) 下列何者為顧問式銷售排序的步驟 1.尋找需求 2.解決問題 3.提供諮詢服務 4.教育客戶
①1.2.3②1.2.4③2.3.4④1.3.4。
79. (4) 商品配置表主要功用為何？①商品定位使用②停電時使用③商品訂購使用④商品陳列使用。
80. (1) 下列描述量販店之定義何者為非？①賣場面積需大於五百坪小於一千坪②具有足夠的停車位③採自助式服務④販售商品價格具競爭性。