

# 099 年度 18100 門市服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

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：

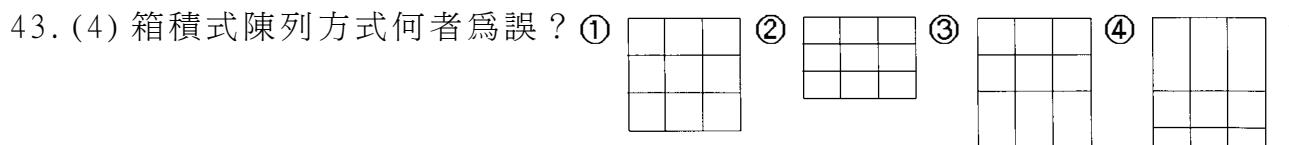
姓 名：

選擇題：

1. (2) 有滿意的顧客才有忠實的顧客，每一個行銷人員心中的金石玉律為何？①商品品質②顧客滿意③銷售業績④行銷策略。
2. (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。
3. (2) 當顧客詢問門市服務人員某項商品的位置時，門市服務人員應如何應對才能獲得顧客良好的印象？①恭敬的用手指著正確的方向說：「在那裡！」②對顧客說：「在那裡，請跟我來！」然後將顧客帶領到陳列地點③用手指著正確的陳列方向④對顧客說：「請循著標示牌找」。
4. (4) 下列那一項有關收銀機換貨作業的敘述是不正確？①如果不是本門市販賣之商品委婉向消費者說明無法兌換商品之原因②原商品較兌換商品價格高則重新開發票退差額給顧客，收回發票作廢③原商品較兌換商品價格低請顧客補差價並打入收銀④退回商品可再上架販賣。
5. (3) 預測類的問題是指①實際已發生，且都認知的問題②與應有狀態對比而發掘出的問題③預測未來，而描繪出的問題④可能發生的問題。
6. (1) 一般較適合開放加盟經營的店屬於①小商圈店②中型商圈店③超大商圈店④大商圈店。
7. (4) 下列描述何者與創造出好的舒適環境無關？①明亮的燈光②舒適的音樂③清潔的環境④播放歡迎光臨的入門聲。
8. (2) 連鎖加盟店建立一致性品質及共通性的技術之三 S 原則不包括①簡單化②同步化③標準化④專業化。
9. (3) 在台灣常可見許多標榜著「複合式」商店的名稱，所謂的複合式商店是指綜合多種不同業種或業態的零售店，以下何者為其經營之特性？①節省成本②銷售毛利低③可用以調節淡、旺季的明顯差別④供應的不穩定性。
10. (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。
11. (2) 門市高階主管的教育訓練以何者為重①訓練與教育②教育與發展③訓練與發展④服務與發展。
12. (4) 在職業的生涯中何者非應有態度上的認知？①不斷地認識自己②充實自己③提高就業競爭力④有表現即要求加薪。
13. (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。
14. (3) 門市從業人員為規劃工作之優先次序須編制①職務說明書②輪值表③工作排程表④營業日報表。
15. (1) 業種與業態最大的差別在於業態是以什麼而劃分的行業？①經營型態②商品種類③產品線深度及廣度④品牌。
16. (2) 問題意識是提醒門市服務人員必須要有①敏感性②警覺性③直覺性④思考性。
17. (3) 下列何者是非提高顧客交易或功率的狀況①與顧客保持良好關係②顧客正面的情緒③客怨良好的處理④不斷跟催及說明提高交易的次數。
18. (4) 在機器設備的安全或及保養維護方面不可運用過大或過小的工具會破壞設備，是以下哪個原則？①乾手原則②反手原則③切斷電源原則④適當工具原則。
19. (1) 將商品規劃與展示陳列與消費者生活型態融合在一起的做法，是依據何種觀點？①消費者需

求導向②商店氣氛營造導向③商店銷售導向④商店空間利用導向。

20. (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。
21. (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。
22. (3) 什麼方法能使門市服務超越顧客的期望？①親切且立即的招呼②正確且迅速的服務③提供意想不到的服務④提供明確的建議。
23. (3) 商品陳列的最終目的是①增進門市的美感②營造門市氣氛③促進商品銷售④存放商品。
24. (4) 什麼是門市服務人員應該提供的「良好服務」？①將顧客需要的商品交給他們②向顧客說明商品使用的方法③協助顧客選購商品④提供顧客所需的商品及良好的服務態度。
25. (4) 下列何項非依所有權型態區分之零售業？①獨立商店②加盟連鎖商店③專櫃④網路零售。
26. (3) 何者屬於行銷通路中的最後階段？①製造商②批發商③零售商④消費者。
27. (3) 在同一商圈之內，店與店之間有互斥力也有互相吸引的能力，此種相互吸引的能力被稱為？①競爭效用②月量效果③競合效果④損失迴避原則。
28. (1) 下列有關於零售業態的特色何者有誤？①零售業以販售商品予中間商為目的②零售業以販售商品予消費者為目的③零售活動是重要的經濟指標之一④零售業應以顧客需求為經營策略之一。
29. (4) 門市服務人員介紹商品，並促使顧客購買該商品，下列何者為誤？①詳細介紹商品的特點②讓顧客實際試用商品③拿出顧客所需商品讓顧客挑選④強力推銷。
30. (1) 以下何者並非職務說明書應載明之內容①薪資標準②在組織中的關係③基本條件要求④功能職掌。
31. (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。
32. (3) 下列有關前進（推前）陳列的敘述何者不正確？①貨架上的商品往前推②商品正面排放朝前③倉庫或進貨商品補充至賣場④通常為離峰時間補貨時進行。
33. (3) 下列何者不為零售業型態的分類？①有店舖銷售、無店舖銷售②面對面銷售、自助式銷售③大盤商、中盤商、批發商④綜合零售、專賣零售。
34. (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。
35. (3) 下列那一項不是使用門市設施配置的注意要點？①室內陳設對過往行人是否有吸引力②騎樓保持通暢無礙無障礙物③夏季空調舒適度以溫度越低越好④通道是否讓顧客行走不便。
36. (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”。
37. (1) 保持正面開朗的工作態度可①建立良好人際關係②獲取主管的好感③巴結顧客④討好同事。
38. (3) 下列何者非收銀人員的業務交接範圍①點交零用金②按責任鍵③發票核銷作業④交接班交代事項。
39. (4) 關於零售管理的功能，以下描述何者為非？①儲存②提供顧客服務③增加產品與服務的價值④提供單一的產品。
40. (2) 賣場活性化指消費所感受的感覺有那幾項 1. 視覺 2. 聽覺 3. 觸覺 4. 味覺 5. 嗅覺 ①1.2.4.5 ②1.2.3.4.5 ③1.3.4.5 ④1.2.3。
41. (2) 毛利／從業員工數，其值代表：①人效②勞動生產力③勞動組合佔有率④坪效。
42. (1) 如果您正在接待顧客，正好電話響起，您應該如何應對？①拿起電話同顧客說明後再背對顧客簡單扼要的回電或交談②拿起電話側身對著顧客自然的交談③拿起電話面對顧客旁若無人的交談④不接電話。



44. (3) 以下的「服務接觸形式」中，何者不算？①遠距接觸②電話接觸③超接觸④面對面接觸。

45. (4) 下列敘述中那一項係門市對地板清潔及延長使用年限的作業幫助效果較有限？①進退貨及補貨時避免拖拉物流箱②入門處使用刮砂墊或門墊③每天數次的掃地及拖地④每月請廠商清潔地板。

46. (4) 以下何者不是 5S？①清掃②教養③整頓④維持。

47. (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。

48. (2) 在清潔玻璃或鏡面時使用那一項清潔方式是不正確？①以專用玻璃清潔劑清潔②使用報紙可加強除污③先除去邊角污穢或砂石再清潔④清潔完注意是否有水痕殘留。

49. (1) 經手門市內部機密資料與文件應①善盡保密義務②複印一份留底③可與家人分享④可與好朋友分享。

50. (4) 發生火警逃生時 11 以上樓層之避難引導不應考慮①安全梯②特別安全梯③阳台④電梯。

51. (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。

52. (3) 當顧客所擁有的商品知識比門市服務人員還豐富時，門市服務人員應如何應對？①不懂裝懂得和顧客交談②對顧客說：「對不起！我不太清楚！」③對顧客的專業知識表示敬意並反過來向顧客請教④避重就輕的和顧客交談。

53. (1) 顧客抱怨是商店的什麼？①機會②威脅③失敗④災難。

54. (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。

55. (1) 有關加值率之敘述何者為誤？①內政部用來稽核零售商之帳務處理計算之損益②可用來稽核與一般同業相對水準③若加值率波動相較於同業商品異常，則會全面檢視進、銷項④可作為查稅參考依據。

56. (2) 對定期盤存期末存貨系統的敘述何者有誤？①是指期末存貨是在銷售期間結束後，對剩餘商品所作的實際計算而得②不需進行實際的存貨盤點③零售商在評估期末存貨前，是計算不出毛利的④其缺點為繁瑣及容易出錯，且有時需要暫停營業來進行盤點。

57. (3) 下列那一項不是收銀櫃檯業務的範圍？①金錢管理及發票開立②顧客退、換貨及送貨等處理③商品過期及報廢作業④面銷及互動關係建立。

58. (4) 與同事相處應①評論同事外貌②探查私人隱私③故意排擠④注意禮貌相互支援。

59. (2) 訓練評估的四個層次，以下何者為非①學員反應②環境優劣③行為改善④績效評核。

60. (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。

61. (4) 機器設備應於何時保養維護最為恰當？①門市內沒有顧客且手邊沒有其他工作時再進行②機器故障時才須保養維護，太常維護則會增加費用支出③機器設備在使用年限結束前都不須保養，只須在到達使用年限時報廢即可④機器設備須有定期例行性的檢查或測驗，以確保機器功能及品質的穩定。

62. (4) 門市可能遭遇之詐騙狀況，何者為非①偽鈔②偽卡③詐欺取財④惡作劇。

63. (3) 陳列在收銀櫃檯的商品多半是體積小、價錢便宜，是利用顧客何種心態來誘使顧客購買？①順便買②貪便宜③衝動性購買④不買下次就買不到。

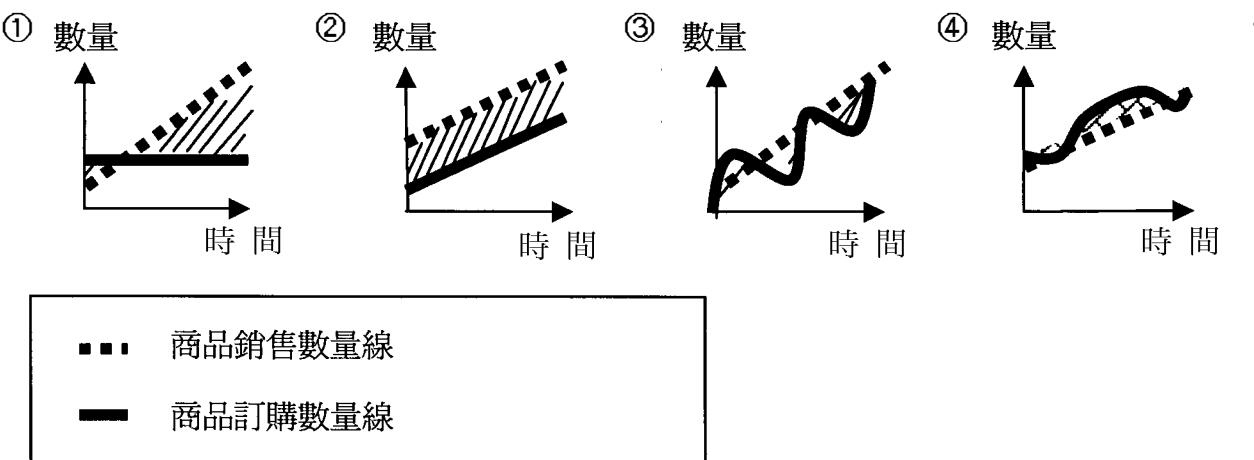
64. (1) 下列何者是追求卓越門市服務品質的有效方法？①擬定一套「服務準則」強制員工達到準則規定的服務水準②讓員工參與研擬服務品質提升的辦法鼓勵員工主動改進服務品質③舉辦競賽活動刺激員工提升服務品質④擬定獎勵辦法誘使員工達到獎勵的水準。

65. (1) 下列何種商店不屬於自助式銷售型態？①百貨公司②超級市場③便利商店④量販店。

66. (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建立完整單品管理④給予從業人員教育訓練。

67. (1) 下列何者非超級市場的業態特色？①特定領域的商品線②自助式的商店③以銷售商品為主④非食品類的商品比例較小。
68. (4) 顧客走進商店之後，什麼時候門市服務人員接近顧客而不會驚嚇到顧客的最佳時機？①顧客瀏覽商品時②顧客好像在尋找商品時③顧客全神注視某個商品時④顧客用手接觸某個商品一段時間後。
69. (4) 下列那一項有關能徹底清潔門市的時機之敘述是不正確的？①大夜或關店門後執行清潔作業②換季汰換商品時清潔貨架③撤除海報時清潔玻璃膠條④新開幕時清潔全店。
70. (3) 要使促銷成功，必須要使活動具下列何種功能，才能提高目標物件參與意願及促進銷售成效  
①念力②活力③刺激力④快樂力。
71. (1) 下列何者不屬於消防防災應執行之工作？①維持錄影監視系統之堪用②消防安全設備之定期檢修③定期實施防災教育與演習④用火用電設施之定期檢修。
72. (3) 越來越多零售業者會設立自有品牌，請問下列何者非設立自有品牌之優點？①加強商店個性、特徵②提高商品信用度③處理的單位數量增加④銷售活動效率化。
73. (3) 下列何者不在直效行銷(Direct Marketing)的範圍內①型錄郵購②網路商店③店舖銷售④電視購物。
74. (1) 下列那一項收銀機狀況無法自行排除故障①掃描器沒亮無法掃描②收銀機卡紙③發票紙張不同步，號碼不同④發票印字不清楚。
75. (3) 從顧客角度去看企業的從業人員，包括基層員工、主管甚至股東都列為？①外部顧客②基層顧客③內部顧客④特別顧客。
76. (3) 下列敘述清潔用具的衛生管理那一項不正確？①清潔用具使用後應乾燥後再集中存放②存放清潔用具的鋼架或置物架上殘留的污穢要完全清理以防二度污染③抹布、海棉或棕刷發霉、污黑或產生異味以漂白水再漂白後使用④拖把布若長期泡水布面條將損耗脫落。
77. (1) 在門市中經手之顧客資料①必須保密②可攜出參考③出售給名單公司④拿來算命。
78. (2) 丹丹漢堡集點送墾丁渡假村折價券，以提昇雙方業績的作法，這是哪一種結盟的方式？①委託結盟②異業結盟③同業結盟④分散經營風險。
79. (4) 下列四種訂購模式機會損失數較少？



80. (3) 毒蠻牛事件凸顯門市人員①敏感性②服務性③警覺性④處理性 不足。