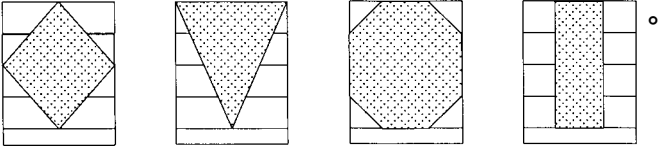


本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

選擇題：

- 1.(1) 如遇火災門市人員應先 控制災情 離開現場 研究可能的原因 報告主管。
- 2.(2) 動線是指店內 顧客採購 人與物品 上下架商品 顧客與員工 移動的路徑與通道。
- 3.(1) 零售商在決定庫存平衡時，那一項不是權衡考量的因素？ 重複性 多樣性 齊全性 服務水準。
- 4.(2) 增加配送效率與和顧客做良性的溝通，扮演了零售裡的哪種功能？ 提供顧客服務 增加產品服務的價值 提供訊息給製造商、批發商、其他單位或個人 提供各色具備的產品。
- 5.(2) 零售功能下列何者為非？ 採購 商圈發展 運輸 融資。
- 6.(1) 一般較適合開放加盟經營的店屬於 小商圈店 中型商圈店 超大商圈店 大商圈店。
- 7.(4) 下列何種工作不屬於門市行政的範疇？ 交班 清潔 人員招募 市場調查。
- 8.(4) 主動服務顧客之技巧，下列何者為非？ 不用等到顧客要求，就準備好下一個服務步驟 藉由辨識顧客服務訊息，做出正確適當的回應 隨時找尋服務顧客的機會 不斷的督促顧客購買商品。
- 9.(2) 門市之偷竊事件多為臨時起意，故防範方式有 仟元大鈔放入收銀機 設置監視器 把顧客都當做小偷 在後台監看。
- 10.(1) 面試甄選的基本步驟首先是 應徵資料的篩選 面試通知 基本資料填寫 面談。
- 11.(1) 下列描述量販店之定義何者為非？ 賣場面積需大於五百坪小於一千坪 具有足夠的停車位 採自助式服務 販售商品價格具競爭性。
- 12.(3) 公司組織招募人員，以下何者並非組織誘因 獎酬制度 生涯發展機會 主管的能力 組織之名聲。
- 13.(1) 顧客抱怨是商店的什麼？ 機會 威脅 失敗 災難。
- 14.(4) 發現因自我疏失而導致公司受損時應 私下改進 改進不認錯 不必向主管報告 必須向主管報告。
- 15.(1) 商品陳列受顧客能見度影響，下列敘述何者為正確？ 顧客的視線水平焦點集中於高動線區 顧客的視線由右向左移動 顧客的視線焦點係陳列於底層大件商品 貨架高度低於 180 公分以下。
- 16.(2) 以賣場一台展示櫃 (90cm x135cm) 為例顧客的主要視線焦點區域應為下列那一項圖示？

- 17.(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？ 自有通路的建立 商店定位較模糊 存貨成本高 商品價格以中高價位為主。
- 18.(3) 有關帳面存貨系統敘述何者為誤？ 又稱永續存貨系統 公式：期末存貨 = 期初存貨 + 本期進貨 - 本期銷貨成品 需要實地盤點，每月月底的存貨價值才可計算出 可做經常性財務分析。
- 19.(4) 當顧客對門市服務不滿意時，90% 以上的顧客會如何？ 向商店提出抱怨 忍氣吞聲以後仍繼續光顧 與門市服務人員發生衝突 默默離去以後不再光顧。
- 20.(4) 門市設施設備不包括 空氣門、冷氣 收銀機 POS、UPS 花車、DM、海報 購物袋。

- 21.(1) 以下何者並非職務說明書應載明之內容 薪資標準 在組織中的關係 基本條件要求 功能職掌。
- 22.(4) 下列對顧客需求何者敘述正確？ 價錢比別家便宜 只看不買不用提供服務 服務顧客主要微笑 重視顧客服務，替顧客著想的服務表現。
- 23.(2) 如何能先知先覺的彌補或改善顧客不滿意的問題？ 設置免費服務電話 事先顧客滿意度瞭解或調查 設置意見箱 設置顧客服務部。
- 24.(3) 下列敘述清潔用具的衛生管理那一項不正確？ 清潔用具使用後應乾燥後再集中存放 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 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 拖把布若長期泡水布面條將損耗脫落。
- 25.(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？ 將產品數量由大化小 開發市場上尚未出現的新產品 提供顧客服務 增加產品與服務的價值。
- 26.(4) 門市服務人員遇停電時需 靜待電力恢復 報修 不用確認來電時間 先關閉店內所有開關再開一盞照明燈開關。
- 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？ 競爭效用 月暈效果 競合效果 損失迴避原則。
- 28.(1) 門市偷竊的發生時機多在 顧客很多 店員人多 店員清閒 顧客很少。
- 29.(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？ 進退貨及補貨時避免拖拉物流箱 入門處使用刮砂墊或門墊 每天數次的掃地及拖地 每月請廠商清潔地板。
- 30.(1) 如果您正在接待顧客，正好電話響起，您應該如何應對？ 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 拿起電話側身對著顧客自然的交談 拿起電話面對顧客旁若無人的交談 不接電話。
- 31.(3) 「卡式管理」形容門市人員訓練須像 卡片 卡內基 卡帶 卡通。
- 32.(4) 下列何種非賣場的作業流程？ 召集人員，宣佈販促活動、流行資訊 整理分類商品，注意商品陳列位置 盤點商品，繳交銷貨憑單 實施賣場人員教育訓練。
- 33.(4) 下列那一項敘述與精簡櫃檯結帳時間無關？ 人多時應以多台收銀機同時作業 向客人取款時，先包裝再收款 隨時作適量包裝袋、包材備品的補充 當顧客進門，聽到叮咚的聲音時要喊“歡迎光臨”。
- 34.(2) 為顧客做商品裝袋服務的重點是什麼？ 將所有物品放在適合尺度的袋子 不同性質商品分開而且按照正確的順序裝袋 按照顧客指示裝袋 將小件商品裝袋較大件商品用繩子網綁。
- 35.(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？ 不懂裝懂得和顧客交談 對顧客說：「對不起！我不太清楚！」 對顧客的專業知識表示敬意並反過來向顧客請教 避重就輕的和顧客交談。
- 36.(1) 經手現金必先 點交清楚 表達不負保管責任 直接委由其他同事處理 自行點算清楚即可。
- 37.(4) 下列何者非以量販店的型態經營？ 家樂福(Carrefour) 好市多(Costco) 特易購(Tesco) 屈臣氏(Watsons)。
- 38.(2) 門市店舖兼職員工之招募作業由 總部統一應徵 各店店長或店經理應徵 直營店總部統一應徵，加盟店自行應徵 由各區經理應徵。
- 39.(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 念力 活力 刺激力 快樂力。
- 40.(4) e化關係行銷(eCRM)的競爭優勢，以下何者為非？ 提昇忠誠度 增加營業額 精簡成本 透過販售顧客相關資料增加收入。
- 41.(3) 下列何者不是門市環境的清潔範圍？ 門面的清潔 賣場及辦公室 社區環境 門市環境及

四周。

- 42.(4) 店舖計畫性的維護保養專業知識不具下列何種特性？ 全面性的 系統性的 時效性的一致性的。
- 43.(4) 金屬或鐵弗龍類的局部污垢清潔保養要項何者正確？ 以菜瓜布或粗糙粉狀物加清潔劑去除 選用強酸或強鹼的清潔劑才能有效的去除 以利器或硬物去除局部污垢再作清潔 先以適用清潔劑、方法及用具局部去除。
- 44.(3) 何者為補貨的原則？ 維持商品陳列的數量固定 維持商品庫存的數量固定 確保不缺貨 確保沒有滯銷品。
- 45.(4) 下列有關鈔券防偽功能何者為誤？ 迎光透視，檢視水印及隱藏字 轉一轉條狀「光影變化箔膜」，輕轉時有七彩光影變化 變色油墨由金色變綠色；變色窗式安全線由紫色變綠色 主要圖紋係電腦彩色噴墨印，色彩鮮明條紋細緻。
- 46.(3) 開店前的店務準備工作，不包括哪一項： 店面整理、清潔 人員和工作表的確認 留言板流言 精神話術演練或每天事項檢視提醒。
- 47.(2) 下列地板掃地及拖地的清潔要項何者不正確？ 使用乾淨拖把及勤於換水 不須注意顧客動態 室外的清掃要避免塵土飛揚造成污染 拖地前先掃除垃圾及灰塵。
- 48.(3) 門市服務人員穿制服是為了什麼？ 美觀 區別顧客與門市服務人員 規定統一的美觀與統一的服務品質 區別是在辦公事還是辦私事。
- 49.(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？ 乾手原則 反手原則 切斷電源原則 適當工具原則。
- 50.(1) 下列那一項不是收銀機櫃檯結帳時常犯的錯誤之服務態度？ 緊跟在旁 不理不睬 一問三不知 更換商品時表情不悅。
- 51.(4) 對於零售店而言，持續的顧客服務的認知何者為非？ 目的創造競爭優勢 不斷注意顧客需求的變化 不斷提升服務的品質 做到顧客期待即可。
- 52.(2) 門市人力組成可分 基層、中階與高階人員 正職人員與兼職人員 作業人員與管理人員 店長、店員與工讀生。
- 53.(2) 小美趁接班人員不注意於交班點交完後取走櫃檯現金 2000 元，而小朱至店接小美下班趁機取走店內電話卡 500 元，下列敘述何者是不正確的？ 小美為執行業務之人成立業務侵占罪 爾後祇要是補款或返還原物即不構成犯罪 小朱為竊取者成立竊盜罪 小美須提醒小朱電話卡須付款結帳。
- 54.(1) 下列何者不是超市的優點？ 比便利商店更具有便利性及彈性 提供舒適的購物環境 自助服務 商品齊全，規格完善。
- 55.(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？ 顧客瀏覽商品時 顧客好像在尋找商品時 顧客全神注視某個商品時 顧客用手接觸某個商品一段時間後。
- 56.(4) 零售業態的經營方式可依下列方法做區分，下列何者為錯的？ 依所有權劃分 依消費者接觸之有無作區分 依經營策略作區分 依營業額做區分。
- 57.(4) 門市服務人員應該如何接待快打烊的時候才來的顧客？ 在顧客面前進行打烊作業 在顧客面前表現出急躁不安的樣子 告訴顧客快要打烊請他「欲購從速」 安撫顧客讓顧客心情平穩慢慢選購。
- 58.(4) 設身處地考量別人的立場，這是 敬業 合作 團隊 同理心 的表現。
- 59.(1) 零售業依經營型態來分，下列何者為非： 獨立商店 便利商店 專賣店 百貨公司。
- 60.(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？ 沒有垃圾 沒有灰塵 光潔亮麗 沒有積水。
- 61.(4) 與同事相處應 評論同事外貌 探查私人隱私 故意排擠 注意禮貌相互支援。

- 62.(1) 未來零售店發展最重要趨勢是？ 連鎖化 整合化 地區化 商品化。
- 63.(3) 下列哪一種說法比較能讓顧客對特價商品有購買意願？ 這是特價品，很便宜喔！ 這個商品有一點點污漬，所以才便宜賣出 這個商品現在是特價期間，不買可惜！ 這是瑕疵品，才會這麼便宜。
- 64.(2) 門市人員招募之最低法定年齡需年滿 14 歲 15 歲 16 歲 18 歲。
- 65.(4) 機器設備應於何時保養維護最為恰當？ 門市內沒有顧客且手邊沒有其他工作時再進行 機器故障時才須保養維護，太常維護則會增加費用支出 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 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。
- 66.(4) 有關庫存管理意義下列何者為誤？ 求存量與訂貨次數之均衡 其對提高生產力或提高銷貨利益有所幫助 保持適當的存量 增加資金的積壓。
- 67.(3) 下列何者不是門市可能遭遇之不可抗力事件 搶劫 偷竊 演習 火災。
- 68.(1) 使用公共物品應 用後歸位 佔為己有 任意濫用 隨意擺放。
- 69.(2) 下列有關廢棄商品的敘述何者不正確？ 廢棄商品多是訂貨量過多或過期品較多 廢棄商品為零才顯示商品管理最好 廢棄商品處理前須先登記原因以利抽查或追蹤原因 鮮度不佳或不堪食用都可能產生廢棄商品。
- 70.(2) 綠色企業具備之特質何者為非？ 積極主動的 短期導向的 具整體觀的 相互依賴的。
- 71.(3) 與顧客建立良好的關係下列敘述何者為誤？ 依據顧客的需求提供適當的服務 收集顧客的意見作為改善依據 不會抱怨的顧客，滿意度高 服務顧客須滿足內外顧客的需求。
- 72.(2) 維護門市安全須先保障 財務安全 自身安全 顧客安全 公共安全。
- 73.(3) 預測類的問題是指 實際已發生，且都認知的問題 與應有狀態對比而發掘出的問題 預測未來，而描繪出的問題 可能發生的問題。
- 74.(3) 關於下列敘述何者有誤？ 直效行銷源自於直接郵購與型錄行銷 直接銷售又稱為多層次行銷 電子購物及電話行銷為網路銷售 直接銷售多採一對一銷售方式。
- 75.(4) 下列何者與商品分類整理的方法無關？ 色彩由淺至深、花樣由素至花 尺寸由小至大 價格由低至高 商品陳列位置由低至高。
- 76.(2) 對「來客數」的敘述何者有誤？ 凡進店有交易的客數都叫來客數 量販店是泛指當天進來人數 如果是餐飲業則是指的進來消費的人數 便利店是泛指當天的發票數。
- 77.(1) 處理門市廢棄物應以 資源回收 與清運業者合作 環保法規 自行處理 為首要考量。
- 78.(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？ 告訴顧客商品賣完 立刻查詢何時貨會送到再請求顧客屆時再來 告訴顧客該商品因為銷路太好目前缺貨 告訴顧客商品賣完並請顧客到別家商店去買。
- 79.(3) 下列哪一項些不是門市管理可經由 POS 系統提供之資訊做為降低成本排班的依據？ 營業額 來客數 滯銷品 商圈情報。
- 80.(2) 「不二價」策略可以說是 19 世紀流通業中的創新經營方式，請問不二價是由那一個國家的百貨公司所提出？ 美國 法國 德國 日本。