

## 18100 門市服務 乙級 工作項目 01：零售與門市管理

1. (4) 下列何者非零售業功能？ ①提供多樣化的商品和服務 ②商品分裝 ③維持固定存貨 ④商品製造。
2. (4) 下列何者非零售業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商品製造。
3. (3) 下列何者非發展零售策略的步驟？ ①確認目標市場 ②確認所提供的商品和服務 ③生產製造 ④如何建立超越競爭對手的競爭優勢。
4. (2) 下列何者非零售之總體環境(macro environment)因素？ ①技術 ②顧客 ③社會倫理 ④法律。
5. (3) 下列何者非零售組合(retail mix)項目？ ①商品類型 ②服務提供 ③倉儲設計 ④商品定價。
6. (4) 下列何者非門市店經理訓練內容？ ①組織管理課程 ②員工現場訓練 ③分析成功和失敗銷售個案 ④市場調查。
7. (1) 下列何者非店經理的職責？ ①行銷政策擬定 ②控制成本 ③管理商品 ④提供顧客服務。
8. (4) 下列何者不能衡量營業幹部潛在的特質以用來發展教育訓練？ ①智力 ②能力 ③人格 ④財力。
9. (4) 下列何者非一般性門市員工履歷表所包含的資訊？ ①應徵者工作經驗 ②離職原因 ③介紹人 ④預測能力。
10. (1) 下列何者為門市員工工作說明書內容？ ①員工必須執行門市業務的活動 ②商品研發 ③全球運籌 ④企業理財。
11. (1) 今日零售業最大的挑戰就是要讓顧客在消費時，必須注意下面哪一種情形？ ①不斷地讓顧客保有對商品之新鮮感 ②商品價格 ③售後服務 ④客戶抱怨。
12. (1) 下列何者是門市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。
13. (2) 下面何者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。
14. (4) 下列何者未能有效減少門市的營運費用？ ①店員工作適當安排 ②門市設備定期維護 ③節能省電措施 ④增加員工人數。
15. (1) 有效的門市員工工作行程安排，需要下列何種資訊？ ①每天每小時的 P OS 銷售資料 ②顧客購買力 ③商店位址 ④商品價格。
16. (3) 下列何者是門市的固定成本？ ①門市維護費 ②商品定價 ③門市租金 ④營業稅。
17. (1) 下列何者會減少空調、樓層和設備的使用壽命？ ①門市維護粗劣 ②商品包裝不良 ③商品陳列不當 ④商品廣告浪費。

18. (1) 下列何者可決定分配門市員工的人數？ ①工作行程安排 ②商品包裝 ③商品陳列 ④商品廣告。
19. (4) 下列何者不能用來減少門市行竊的損失？ ①商店設計 ②員工訓練 ③特殊的保全 ④空調設備。
20. (1) 藉由商店設計、員工訓練和保全偵測設備，可達成下列何種功能？ ①減少門市行竊的損失 ②商品促銷 ③商品陳列 ④商品廣告。
21. (4) 下列何者不是零售業？ ①便利商店 ②超市、量販店 ③百貨公司 ④客服中心。
22. (1) 對單店業者而言，下列何者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。
23. (4) 加盟總部與加盟者間之夥伴關係，加盟者除了享有商品和服務之經營權外，下列何者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。
24. (4) 加盟總部透過加盟者的加盟，不能獲得之效益為何？ ①企業總部可用較少的投資，較快形成一個全國性的連鎖商店網 ②企業總部可擬定協議與規範並要求加盟者遵守 ③由於加盟者是業主不是雇員，所以會更努力工作 ④加盟者主導加盟總部商品之研發。
25. (3) 加盟總部不會面臨下列何者情境？ ①若加盟者不能保持服務標準，將損害總部形象及聲譽 ②各加盟店之間服務品質不一致，會造成顧客忠誠度不佳的影響 ③加盟者會單獨出資替加盟總部支付商品研發成本 ④加盟者不遵從加盟總部的管理，進而跑貨。
26. (4) 下列何者違反零售業應具有的企業倫理？ ①服務品質可靠度 ②商品交易之公平性 ③商品廣告之誠實性 ④提供低品質過期之商品。
27. (4) 下列何者不是零售店配備 ATM（自動櫃員機）之目的？ ①交易的安全性 ②交易地點方便性 ③傳達零售店促銷廣告 ④取代金融業專業服務。
28. (4) 下列何者為純粹服務型態？ ①租賃服務 ②維修服務 ③醫療服務 ④顧問諮詢服務。
29. (1) 「物品為顧客所擁有，業者僅提供其服務不曾牽涉到物品所有權」是下列何種服務型態？ ①維修服務 ②租賃服務 ③醫療服務 ④餐飲服務。
30. (1) 零售業者應有效的提供顧客服務，首先應發展下列哪一個項目？ ①全面性顧客服務策略 ②規劃個別化服務 ③提升商品包裝 ④創新商品研發。
31. (1) 下列何者是電子商務認為安全較有疑慮之處？ ①金流 ②資訊流 ③物流 ④商流。
32. (1) 顧客購物時優先考量選擇的地點條件為何？ ①購物的便利性 ②商品創新性 ③配送服務 ④商品包裝。
33. (4) 下列有關顧客型態對商品價值之敘述，何者不正確？ ①價格導向的顧客期望低價格 ②服務導向的顧客為了得到最好服務而願意支付更多 ③口碑導向的顧客則願意支付更多價格，去支持有聲譽的商店 ④無論商品價值高或低，堅持低價購買。

34. (1) 何種專賣店專注於健康、個人清潔有關的商品？ ①藥妝店 ②書局 ③百貨公司 ④3C 賣場。
35. (2) 以信件或說明書的方式提供商品給顧客，稱為 ①電視購物 ②郵購 ③直銷 ④電子商務。
36. (3) 銷售人員藉由到府拜訪推銷商品，且當場讓顧客購買，稱為 ①電視購物 ②郵購 ③直銷 ④電子商務。
37. (1) 商品或服務放在機器內，顧客用零錢或信用卡來購買該商品稱為 ①自動販賣 ②郵購 ③直效行銷 ④電子商務。
38. (1) 顧客在電視節目上觀看商品的說明與介紹，透過電話來訂購商品稱為 ①電視購物 ②型錄郵購 ③直效行銷 ④電子商務。
39. (4) 下列何者非連鎖加盟種類？ ①自願加盟 ②委託加盟 ③特許加盟 ④經銷加盟。
40. (4) 下列何者非網路購物中所提供的利益？ 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。
41. (4) 下列何者不是無店舖行銷之種類？ ①型錄郵購 ②直效行銷 ③自動販賣機 ④百貨公司。
42. (4) 零售業運用電子商務的成本，不包含下列何項？ ①研發及營運系統 ②配送 ③退貨 ④促銷傳單。
43. (2) 下列何者非成功營運網路購物所需的資源？ ①著名的品牌和可信任的形象 ②商品研發 ③提供商品和服務的分類並提供獨特商品 ④透過電子化提供商品和訊息。
44. (2) 下列何者非形成多重通路零售的原因？ 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。
45. (2) 下列何者為零售業建立顧客忠誠度較適宜的做法？ ①市場滲透 ②透過會員制度規劃和顧客建立情感關係 ③市場擴大 ④市場多角化。
46. (2) 下列何者不是市場滲透的方法？ ①在目標市場上，透過開店數，以吸引新顧客 ②賣場的清潔 ③展示商品增加衝動性購買 ④訓練銷售人員進行越區銷售。
47. (3) 下列何者非零售業成長策略的型態？ ①市場滲透 ②市場擴大 ③購物的便利性及舒適感 ④市場多角化。
48. (4) 下列何者不是消費者購物時最重視的項目？ ①賣場的裝璜 ②賣場的清潔 ③購物的便利性及舒適感 ④促銷宣傳單。
49. (4) 下列何者不包含於服務的策略？ ①停車場的設置 ②賣場的動線 ③信用卡的使用 ④限用塑膠袋。
50. (4) 下列何者非流通業的 4 流？ ①商流 ②金流 ③資訊流 ④服務流。
51. (1) 下列何者為門市逆物流的活動？ ①代收退貨 ②到貨付款 ③門市取貨 ④外送服務。
52. (4) 下列何者非門市動線？ ①顧客動線 ②店員動線 ③管理動線 ④客服動線。

53. (2) 下列何者非門市環境之 5S 管理？ ①整頓 ②整齊 ③整理 ④清潔。
54. (3) 下列何者非店舖電腦設備或系統發生故障之處理？ ①報修 ②將發生的問題記錄下來 ③找朋友維修 ④廠商線上排除。
55. (14) 下列哪些為零售組合(retail mix)活動？ ①陳列商品 ②物流管理 ③商品研發 ④促銷活動。
56. (23) 下列哪些為無店舖行銷方式？ ①百貨公司專櫃 ②型錄郵購 ③網路開店 ④便利商店。
57. (134) 下列哪些為零售功能？ ①儲存 ②商品生產 ③商品銷售 ④顧客服務。
58. (124) 便利商店可為顧客創造出哪些價值？ ①商品價值 ②地點價值 ③價格價值 ④時間價值。
59. (12) 特許加盟方式加盟主可能出現哪些潛在的問題？ ①很難維持門市一致形象 ②加盟店之間競爭 ③可大量採購，降低進貨成本 ④可快速進行市場滲透。
60. (124) 相對於直營連鎖店，下列哪些為特許加盟店的特性？ ①資金來自於加盟者 ②所有權屬於加盟店 ③加盟店的人事權屬於總部 ④經營權依照契約訂定為主。
61. (13) 相對於便利商店，下列哪些為量販店一般特性？ ①價格較為便宜 ②商品種類較少 ③商品較為齊全，可以一站購足 ④多數以單店而非連鎖的方式經營。
62. (24) 連鎖業者依據 3S 的營運原則以產生經營的效率與效能，下列哪些屬於 3S 的內容？ ①社會化(Socialization) ②標準化(Standardization) ③區隔化(Segmentation) ④專業化(Specialization)。
63. (23) 連鎖業者不斷的展店是符合下列哪些經營策略？ ①集中化策略 ②市場滲透策略 ③成本領導策略 ④購併策略。
64. (34) 有關 SWOT(Strength-Weakness-Opportunity-Threat)分析，下列敘述哪些正確？ ①瞭解外部環境的優勢與劣勢 ②SWOT 內容不會隨著經營時間而改變 ③透過此分析可研擬經營策略 ④是一種知己與知彼(競爭者)的分析。
65. (24) 為了使商品的種類更能滿足顧客的需求，可以透過下列哪些方式取得顧客消費習性及消費趨勢等資訊？ ①形象分析 ②市場調查 ③建立公共關係 ④銷售點管理系統(POS 系統)。
66. (23) 零售業者以\$199、\$299...等等訂價，此種訂價方式有何意義？ ①彈性訂價法 ②心理訂價法 ③給顧客較便宜感 ④與競爭者競爭訂價法。
67. (23) 下列有關商品陳列之敘述哪些正確？ ①平放陳列商品頭向右、尾向左 ②單掛式陳列採相同長度的集合陳列 ③價格低的陳列在左，而價格高的在右 ④上下關係是小的陳列在下、大的在上。
68. (123) 顧客反映在門市買到過期的商品，就門市可能的原因下列哪些正確？ ①過期品未有效分類儲存，使得門市人員錯拿過期品上架 ②工作分配不當

導致無人負責檢查過期商品 ③未做好先進先出的陳列，導致貨架上尚有較早進貨商品 ④倉庫儲存環境不佳，使商品產生瑕疵。

69. (234) 下列哪些為活化門市賣場空間的做法？ ①將強勢商品置於商店入口處，以方便顧客拿取 ②妥善動線安排 ③運用色彩及照明突顯賣場個性 ④招牌設計統一以表現賣場整體一致感。
70. (14) 下列哪些為一般促銷活動的目的？ ①吸引顧客 ②贈送商品 ③進行公關活動 ④增加營收。
71. (24) 連鎖便利商店引進服務性商品，例如代收水電費、電信費、停車費等，販售這些服務性商品有哪些優點？ ①可增加人手，創造就業機會 ②無庫存壓力 ③可藉以販售樂透彩，增加營收 ④可吸引更多來客數以增加對其他商品的購買。
72. (13) 連鎖店發生虧損，下列哪些因素是因開店前評估不實所造成？ ①忽視競爭者分析，商圈內競爭激烈 ②服務人員服務品質不一致 ③立地地理位置不佳 ④店舖設計不佳，賣場購物環境差。
73. (124) 連鎖店經營在行銷組合有 7Ps，下列哪些是屬於 7Ps 的內容？ ①人員(People) ②流程(Process) ③店頭廣告(POP) ④推廣(Promotion)。
74. (34) 一般像經營珠寶、汽車等特殊品的連鎖店，其適合行銷組合的方式為何？ ①在地點策略採取密集式配銷 ②採取低價方式以快速進入市場 ③透過專業人員進行販售服務 ④店舖宜塑造專業門市氣氛。
75. (234) 連鎖店有愈來愈多的業者發展自有品牌的商品，此自有品牌策略有哪些優點？ ①與競爭者的商品同質性愈來愈高 ②減少經營的風險 ③商品價格將更具優勢 ④提高消費者對品牌的認同度與忠誠度。
76. (12) 有關連鎖展店之選址下列敘述哪些正確？ ①三角窗位址可增加品牌能見度 ②位於下班路線主幹道第一條巷弄轉角處是黃金地點 ③幹道愈寬愈好(例如超過 20 公尺寬)，愈能吸引新顧客上門消費 ④商店街的陽面(俗稱文市)集客力弱，而陰面位置集客力較強。
77. (24) 下列哪些為連鎖業者投資設立物流中心之主要動機？ ①減少各加盟店之間競爭 ②減少營運成本 ③提升揀貨技術能力 ④穩定商品供應。
78. (14) 下列英文名稱的縮寫所代表意義哪些正確？ ①RFID：無線射頻辨識技術 ②EOS：電子文件交換系統 ③EDI：電子訂貨系統 ④VAN：增值網路。
79. (24) 下列英文名稱的縮寫所代表意義哪些正確？ ①CRM：供應鏈管理 ②ERP：企業資源規劃 ③SCM：顧客關係管理 ④VMD：視覺商品管理。
80. (124) 採用 POS(Point Of Sales)系統對連鎖零售業有哪些功能？ ①可瞭解顧客來購物的尖峰及離峰時間，使人員作更好的調配 ②可知道哪些是暢銷品與滯銷品，有助於商品管理 ③可對競爭者動態瞭若指掌，以便採取有效的因應對策 ④可蒐集顧客人口統計變數(例如顧客性別、年齡等)與購買商品的資訊，使行銷策略研擬更為靈活。

81. (134) 對商圈內競爭店進行調查以蒐集資訊，可採行下列哪些方法？ ①在不同時段對進入競爭店的顧客數及提袋率進行調查，以推測其客層及營業額 ②在自己門市店設置意見箱，以瞭解競爭店客訴問題 ③充當顧客進入競爭店，以瞭解其商品結構、價格、陳列及營運狀況 ④進入門市的顧客在購買商品時，對顧客詢問或問卷調查，亦可獲得競爭者相關資訊。
82. (13) 門市商圈欲持續不斷的擴大，以吸引更多顧客來店消費，下列的做法哪些正確？ ①創造商品的獨特性 ②增加門市服務人員 ③持續提供商品便利與有效率服務 ④聚焦於與競爭者競爭。
83. (23) 下列有關商品裝袋的原則哪些正確？ ①生食與熟食應該裝在同一袋內 ②易碎或較輕的商品應置於袋子上方 ③瓶裝及罐裝的商品應置於袋子中間 ④為節省購物袋，商品裝袋可高過袋口。
84. (24) 下列有關衡量賣場經營效率之指標哪些正確？ ①人效=淨利/員工人數 ②坪效=營業額/賣場面績(坪) ③商品迴轉率=營業額/平均資產總額 ④交叉比率=毛利率 X 商品週轉率。
85. (123) 下列哪些有助於門市建立正向的公共關係？ ①舉辦或贊助公益活動 ②建立企業識別系統(CIS) ③門市店長受邀至電視台演講或接受採訪 ④對未成年的學生販售菸酒。
86. (34) 下列哪些為門市在提高營業額於營運上所努力方向？ ①成立物流中心 ②增加門市服務人員 ③增加來客數 ④提高客單價。
87. (234) 下列哪些為連鎖店舖門市營運管理的項目？ ①加盟發展 ②商圈經營 ③商品管理 ④顧客服務管理。
88. (24) 就一般連鎖店舖，下列有關門市店長之敘述哪些正確？ ①門市店長是一高階管理者，扮演總部與分店之間的橋樑 ②店長必須掌握顧客及競爭者動態 ③店長必須協助新進人員的甄選，但新進人員教育訓練由總部負責 ④店長必須負責維護門市設備安全及環境衛生清潔。
89. (234) 零售商的功能中，能提供哪些服務？ ①智慧商店 ②分裝商品 ③銷售服務 ④資訊蒐集。
90. (124) 連鎖體系經營型態可分成下列哪幾類？ ①直營連鎖 ②自願加盟連鎖 ③授權加盟連鎖 ④委託加盟。
91. (134) 下列哪些是零售業的行銷組合？ ①商品 ②資訊 ③通路 ④價格。
92. (123) 下列哪些是通路成員？ ①供應商 ②物流業者 ③零售商 ④廣告商。
93. (134) 定價法在銷售組合上有哪幾種方式？ ①成本加成定價法 ②利潤極小定價法 ③目標報酬定價法 ④現行價格定價法。
94. (123) 商店內外設計、設備有哪些需要管理維護？ ①商店招牌 ②展示櫥窗 ③商店生財設備 ④顧客動線。
95. (123) 賣場直線型布置通常運用於食品商店、折扣商店、藥局、五金商店等商店，其具備有哪些優點？ ①簡化賣場環境 ②減少賣場死角 ③易於保存商品 ④方便促銷。

96. (123) 優秀的店長在賣場的一天中看到、想到或關心的有哪些？ ①商品管理 ②賣場管理 ③賣場開放式廁所管理 ④商圈管理。
97. (124) 店舖營業管理業務有哪些？ ①商品管理 ②賣場管理 ③賣場開放式廁所管理 ④商圈管理。
98. (1234) 門市管理作業有哪些？ ①商品管理 ②人員管理 ③賣場安全 ④顧客服務。

### 18100 門市服務 乙級 工作項目 02：門市商品管理

1. (3) 下列有關黃金陳列位置之敘述何者為非？ ①係指消費者習慣選購於目視內的商品陳列的位置 ②以消費者方便的角度陳列的位置 ③陳列位置於目視範圍內起算為 60 公分至 90 公分內 ④高效益的商品宜陳列於黃金位置。
2. (2) 港式點心業者依據當地消費者的飲食偏好改良餐點的口味，如在台灣銷售九層塔飯食套餐，由此可知其採用何種商品策略？ ①國際化策略 ②本土化策略 ③成本降低策略 ④跨國策略。
3. (2) 屈臣氏買兩件打 75 折、加 1 元多 1 件、買一送一、2 件 5 折等活動，其在全省擁有多家分店，該公司為因應多量的促銷活動，宜採下列何種方式採購？ ①分散採購 ②集中採購 ③市場採購 ④零星採購。
4. (2) 將貨品或商品由製造業送至零售業或使用者的流通過程中，提供了商品集散、商品開發、商品計劃、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。
5. (2) 近來日本的商品一直深受台灣哈日族的喜愛，日本泡麵公司為同時迎合台灣人的口味，將日本的味噌拉麵改變調味成為符合台灣人的口味並重新設計一整個系列的吸引消費者注意的廣告，請問這是行銷商品策略中的 ①國際化策略 ②本土化策略 ③成本降低策略 ④跨國策略。
6. (4) 下列有關商品盤點的敘述，何者有誤？ 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。
7. (2) 小陶早上一開機，電腦畫面便出現一個視窗，詢問他是否要將合法購買的防毒軟體更新，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加值型商品。
8. (2) 超市為方便上班族，曾將芋頭、茼蒿、豆腐、肉片等各種生鮮食品重新處理，並組合成一份綜合火鍋料，成為冬天冷凍櫃裡的搶手貨，由此可知生鮮處理中心具有哪一種功能？ ①集貨 ②加工 ③銷售 ④配送。
9. (1) 下列關於專賣店與百貨公司之比較，何者正確？ ①專賣店的商品線窄而深，百貨公司的商品線廣而淺 ②專賣店的商品線窄而淺，百貨公司的商

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，商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。

10. (1) 便利商店為了強化品牌形象，紛紛開發自有品牌（PB）商品，由此可知便利商店朝何種方式發展？ ①商品差異化 ②服務多樣化 ③價格低價化 ④據點少量化。
11. (1) 負責處理完成貨品後段處理之場所，其功能包括進貨、加工、庫存管理、出貨及運輸等全部流通過程，該場所即所謂的 ①物流中心 ②生鮮處理中心 ③批發中心 ④賣場。
12. (1) 下列有關庫存管理的敘述，何者有誤？ 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需定期消毒或設置防鼠防蟑設備。
13. (1) 下列對商品進銷存管理的敘述，何者有誤？ ①商品陳列了，消費者就會購買 ②消費者喜歡豐富多樣的產品 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透過進銷存作業程序設計可降低管理成本。
14. (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完整的驗收流程。
15. (1) 下列有關戰略商品的銷售何者正確？ ①不屈不撓地銷售 ②以永久性破壞價格向對手挑戰 ③銷售時不必注意其他公司的上市量 ④不用開闢新途徑而銷售。
16. (1) 大賣場使用的標準棧板平面尺寸為何？ ①常溫用 1,100mm×1,100mm，冷藏用 1,000mm×1,200mm ②常溫用 1,200mm×1,100mm，冷藏用 1,000mm×1,200mm ③常溫用 1,100mm×1,100mm，冷藏用 1,000mm×1,100mm ④常溫用 1,100mm×1,200mm，冷藏用 1,000mm×1,200mm。
17. (4) 物流中心系統之內容可分為哪兩大項？ 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。
18. (2) 由於產業環境不斷變化，消費者隨著生活水準的提高，對商品品質的要求程度也高，使零售業面臨了何種挑戰？ ①店租高漲，賣場地點難尋 ②商品汰換率高，須隨時掌握暢銷品與滯銷品，以提高商品週轉率 ③消費者重視商品品質，不重視購物環境 ④為減少賣場管理問題，要求配送員準時配送時間。
19. (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，此採購型態為何？ ①地區採購 ②聯合採購 ③集權式採購 ④合作採購。
20. (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。



21. (4) 對未來用料需要而採購是下列何種形式的採購？ ①投機性採購 ②需要性採購 ③市場性採購 ④計劃性採購。
22. (2) 下列有關定期採購法的敘述何者為非？ ①訂購時間不變動 ②訂購數量是固定的 ③所需安全存量高 ④所需控制程度較低。
23. (3) 存貨低於某一標準時應請購補充的界限點稱為 ①最高存量 ②最低存量 ③請購點 ④經濟請購量。
24. (3) 門市採購原物料首先要注意 ①價格 ②交期 ③品質 ④關係。
25. (2) 凡是所需物料龐大，市場價格波動大，而供應商多在外埠或國外，可以採用下列哪種方式採購？ ①直接採購 ②委託採購 ③特殊採購 ④普通採購。
26. (4) 下列何者非採購的目的？ ①增加企業利潤 ②維持業務進度 ③提高產量與品質 ④使存貨量提高。
27. (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。
28. (1) 下列何者是造成採購困難的主要原因？ ①倉庫的庫存商品整理不良 ②賣場商品存量清楚 ③擬定商品更替計劃 ④倉庫定期盤點。
29. (2) 商品陳列空間必須擴大且庫存量要逐漸增加是下列哪一個週期的採購要點？ ①引進期 ②成長期 ③成熟期 ④衰退期。
30. (3) 未在指定到期日收到的採購訂單稱為 ①緊急訂單 ②特殊訂單 ③逾期訂單 ④待命訂單。
31. (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。
32. (4) 下列何者不是商品條碼分類？ ①原印條碼 ②店內條碼 ③商品配銷碼 ④標準條碼。
33. (2) 商品為了發揮功能所需具備的基本屬性與特質，但沒有區分特徵稱之為 ①核心利益商品層級 ②一般商品層級 ③預期商品層級 ④潛在商品層級。
34. (2) 下列哪個場所不適合與供應商洽談採購事宜？ ①批發市場中心 ②酒店與舞廳 ③商展 ④常駐採購辦公室。
35. (4) 下列何者非 POS 系統的功能？ ①可即刻掌握銷售動向 ②及早分辨暢銷品及滯銷品 ③賣場效率化 ④無條碼商品之管理。
36. (3) 下列何者不是利用 POS 系統中銷售分析可以得到的情報？ ①價格帶分析 ②時段分析 ③訂購分析 ④暢銷品及滯銷品分析。
37. (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。
38. (4) 下列何者不是 EOS 系統的優點？ ①提高店舖管理的水準 ②提高訂購情報的精確度 ③強化庫存量管理 ④加強商品銷售管理。
39. (2) 下列何者為 POS 系統中前檯的基本功能？ ①員工基本資料建檔 ②銷售作業 ③採購作業 ④進貨作業。

40. (2) POS 的效益主要可表現在哪三方面：A.顧客情報分析 B.商品管理 C.訂購管理 D.商店作業合理化？ ①ABC ②ABD ③ACD ④BCD 。
41. (2) 下列何者促銷手法較無效果？ ①商品價格旁貼上促銷標籤 ②全商品採取清倉大拍賣價格策略 ③折扣或是促銷商品的價格以 9 為尾數促銷價 ④比較常購買的商品降低價格，讓消費者能比價，例如可樂 。
42. (1) 下列何者為門市在電子商品、家電設備較常用的促銷手法？ ①低價保證，取得消費者信任 ②以大量促銷為目的的福利品特價 ③明星醫美品牌，買 1 送 1 ④寵愛白色情人節 5 折起 。
43. (3) 某一門市消費電子商品於開幕期間打出買貴退錢，如果競爭對手針對某項視聽商品推出促銷價，於 30 天以內購買相同商品的顧客，郵寄差額或退費給顧客，其採用何種策略？ ①特價促銷 ②免費試用和贈品 ③低價保證 ④示範宣傳 。
44. (4) 下列何者不是商品定位的主要內涵？ ①商品利益 ②商品屬性 ③使用對象 ④商品採購 。
45. (3) 下列何者不是商品組合的構成因素？ ①一致性 ②平衡性 ③搭配性 ④彈性 。
46. (4) 下列敘述何者非 ABC 分析法？ ①商品銷售分析 ②可辨識暢銷商品 ③比較商品貢獻度 ④商品庫存分析 。
47. (123) 下列哪些是商品採購時決定商品來源需考慮的主要因素？ ①貨源問題 ②最低訂購量 ③促銷活動的配合 ④供應商的倉庫與商店的距離 。
48. (134) 下列有關賣場之敘述哪些正確？ ①由若干部門所構成 ②儲存商品的場所 ③商品種類決定零售店的業種 ④部門由商品種類組合構成 。
49. (124) 下列有關商品排面規劃之敘述哪些正確？ ①商品的排面規劃是因應顧客的需求量決定適當的陳列數量 ②商品的排面規劃是讓顧客有貨品充裕的感覺 ③商品的排面規劃是盡可能以最多的數量陳列商品 ④商品的排面規劃是讓商品非常暢銷也不要發生缺貨的情形 。
50. (13) 下列哪些敘述是正確的？ ①商品單位管理是商品按銷路來陳列 ②高利潤商品是比暢銷品熱賣且能賺取高度利潤的商品 ③商品單位管理是使陳列貨架的空間運用達到最高效率 ④商品規劃的決定者是採購主管 。
51. (124) 調整賣場部門結構的時機為何？ ①新商品數量遽增 ②退流行商品快速沒落 ③商品銷售進入淡季 ④經營的商品種類變化頻繁 。
52. (23) 下列有關主力商品陳列之敘述哪些正確？ ①應布置於回程通道或通往收銀台的沿途上 ②應該面臨主通道 ③必須連成一線勿間斷 ④應盡量陳列在固定的地方 。
53. (123) 下列哪些商品容易讓顧客產生衝動性購買？ ①單價低的商品 ②輔助商品 ③季節性商品 ④大型商品 。
54. (124) 所謂動線設計的意義是指 ①規劃方便行走的購物通道 ②誘導顧客沿途駐足參觀選購 ③規劃路線以分散顧客避免壅擠 ④將商品或商品群做有計畫的安排配置 。

55. (234) 下列哪些為掌握商品知識的方法？ ①到學校或教育機構進修 ②將顧客詢問的事項記錄下來請教公司採購員或進貨廠商 ③閱讀標籤說明、商品目錄及報章雜誌的廣告內容 ④買來親自使用看看。
56. (234) 下列哪些為賣場配置的目的？ ①吸引顧客進入商店 ②讓顧客在賣場走動自如 ③讓顧客接觸到更多的商品 ④塑造商店的個性。
57. (23) 下列哪些為商品驗收的重要注意事項？ ①讓廠商直接送貨至倉庫 ②規劃出進貨驗收的地區 ③一次只驗收一家廠商的進貨 ④協調廠商在同一時間送貨以便統一驗收商品。
58. (134) 下列哪些情況會被視為不良品？ ①未依食品相關法律規定的標示內容、成分、製造日期 ②價格標示錯誤 ③分量不足、潮濕、乾燥、軟化或硬化 ④從製造日期起算已超過特定時間。
59. (1234) 下列哪些為門市不良品檢查時機？ ①商品盤點 ②上架補貨 ③商品貼標作業 ④定時查核。
60. (14) 存貨量的多寡會影響下列哪些因素？ ①商品的迴轉率 ②集客力 ③來客數 ④商品的新鮮度。
61. (12) 實行單品管理可獲得哪些利益？ ①提升經營效益 ②增加門市銷售機會 ③提升客單價 ④改善商店形象。
62. (34) 下列哪些商品應陳列在賣場的最前方或平均配置在所有走道上？ ①主力商品 ②想表現主題的商品 ③暢銷品 ④特價商品。
63. (24) 採用量感陳列會獲得哪些利益？ ①容易引起顧客的購買聯想 ②讓顧客有便宜的感覺 ③讓顧客容易找到相關需求的商品 ④滿足顧客選購的便利性。
64. (134) 下列哪些是零售業者主要獲取新商品資訊的管道？ ①供貨廠商 ②送貨人員 ③門市銷售人員 ④競爭者。
65. (23) 下列哪些是滯銷品所造成的影響？ ①不良品數量增加 ②降低營運資金週轉率 ③妨礙賣場觀瞻 ④損害商店形象。
66. (123) 下列哪些是滯銷品？ ①過季的商品 ②現有商品持續銷售不佳而需淘汰 ③市場上已推出新的替代商品且已經停產者 ④剛引進的新商品。
67. (13) 下列哪些是門市處理滯銷品的方法？ ①降價求售 ②改變包裝再上架銷售 ③和原供應廠商洽談換貨 ④集中保管等待時機再上架銷售。
68. (234) 下列哪些是商品盤點的目的？ ①增加營業額 ②整理賣場環境、清除死角 ③了解目前商品存放的位置 ④發掘並清除滯銷品。
69. (24) 下列哪些是倉庫管理作業需把握的原則？ ①空箱與存貨應整齊地擺在一起 ②庫存商品的平面配置圖應貼於倉庫入口處 ③食物與用品可混合擺放但需依照類別、分類擺放整齊 ④適度降低倉庫存貨以減少資金的積壓。
70. (124) 下列有關倉庫貨架陳列方式的敘述哪些正確？ ①倉庫貨架避免靠牆和排列在四周 ②商品陳列方式以重而大置於下層、輕而小者置於上層為原則

③商品可整齊堆放於地面 ④庫存貨架應依序編號管理庫存商品分類存放以方便進貨補貨為原則。

71. (134) 下列有關逆物流的敘述哪些正確？ ①線上購物普及將會提升逆物流的重要性 ②在賣場設置垃圾桶是商店建置逆物流體系的一種 ③逆物流是由消費地點到生產地點的流通和儲存 ④企業將逆向物流的處理委外處理主要是達到專業分工與降低成本的目的。
72. (234) 條碼系統結合 POS 系統運用於門市商品管理可 ①降低庫存管理的精確度 ②提高結帳效率 ③在銷售的同時收集有關商品的資料 ④提升門市服務品質。
73. (12) 下列哪些是採用 EOS 系統可獲得的效益？ ①縮短訂貨、檢貨、送貨流程與時間 ②收發訂單省力 ③提升庫存管理的精確度 ④可快速收集有關商品與消費趨勢的資訊。
74. (1234) 下列哪些敘述是好市多 (COSTCO) 吸引不少人願意花錢辦張會員卡的主因？ ①未打折的原價商品，比起其他商家的售價還算便宜 ②廠商特價通常是在做試銷測試市場反應，以特價格提供通常會比上市後的訂價要低 ③清倉價在好市多找到的最划算價格，通常是希望儘快出清這些快要下架的商品，因此拼命壓低價格拋售 ④某些商品折扣到底，即將賣光，因為以後好市多不會再銷售同類商品。
75. (123) 許多量販店刻意降低可樂、衛生紙等商品的價錢，為的就是吸引更多的人潮，這些商品挑選的原則為何？ ①顧客熟悉價格的商品 ②經常性購買商品 ③暢銷商品 ④庫存低的商品。
76. (124) 下列商品銷售的方式，何者會提升短期利潤而導致長期顧客的流失？ ①門市人員對顧客太強調價格，忽略了顧客對於品質的要求 ②折扣價格時常會引起顧客對於品質喪失敏感度 ③看到 9 的定價尾數，都會有小小省到的感覺，其實這是原價商品 ④定價旁邊又貼了折價標籤再作促銷活動。
77. (1234) 下列哪些是常用的促銷手法？ ①特價促銷 ②示範宣傳 ③獎勵活動 ④免費試用或試吃。
78. (123) 下列哪些是官網常舉辦的促銷活動？ ①首購現折 50 元再送 100 元 ②刷卡滿額獨享 88 折 ③會員滿千送百 ④商品超齊全、搶購趁現在。
79. (124) 店經理如何做好商品品質管理，以避免有瑕疵的商品上架？ ①要求供貨公司做好品質管理 ②將過期商品下架 ③安撫顧客情緒 ④做好商品儲存，避免變質。
80. (124) 顧客買到瑕疵商品上門理論，如何處理？ ①確認商品與發票確為本店銷售 ②瞭解此瑕疵商品造成顧客的損害程度 ③私下和解 ④處理退換貨服務、損害補償過程紀錄。
81. (234) 店長應如何防範可能產生之「銷售喪失成本」？ ①確認商品與發票確為本店銷售 ②每日結帳、盤點 ③記錄過去期銷售統計 ④適量超額訂購。

### 18100 門市服務 乙級 工作項目 03：門市銷售管理

1. (1) 一家門市的經營風格及外觀，第一印象首重 ①店面裝潢 ②服務態度 ③商品多寡 ④人員外貌。
2. (1) 對於一家新門市第一次進貨之流程順暢是相當重要的，模擬進貨流程第一步驟是 ①擬定計畫 ②計畫與實際對照 ③盤點貨品 ④遞送茶水。
3. (2) 下列何者為商品陳列架上最佳視覺位置？ ①入口處 ②視覺黃金三角 ③上視點 ④店內正中央。
4. (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。
5. (2) 在店內有限的空間座位中，想要提高營業績效，下列何種作法較適宜？ ①延長營業時間 ②提高翻桌率 ③提高單價 ④提高進貨量。
6. (4) 經營有機餐飲店，要提高營業額，下列哪一個方法不可行？ ①餐點內容要多，讓顧客能有多樣化的選擇 ②要延長有效營業時間，下午的非用餐時段，推出有機點心及有機飲料 ③店內的裝潢氣氛要燈光美、氣氛佳 ④與菸酒商品專門店複合式經營。
7. (1) 每一家店所陳列的商品及設備等都是一樣的，每一樣東西所放的位置，都有固定的位置，而且不論到那一家店，所放的位置都是一樣的，稱為 ①商品陳列標準化 ②裝潢標準化 ③商品標準化 ④服務流程標準化。
8. (4) 在上班之前檢查員工的服裝儀容，不應包括下列哪一個項目？ ①是否穿著規定的制服，制服是否乾淨、整齊 ②指甲、雙手是否乾淨 ③頭髮是否整齊、清潔 ④是否有上妝。
9. (4) 下列何者不是店頭廣告的重要性？ ①流行商品的介紹，吸引消費者注意 ②提升企業形象，並且提高商品的優良特性 ③配合季節與廣告促銷活動 ④指引顧客至出入口的標示。
10. (3) 門市作業檢查中，關於關店前後的作業下列何者為非？ ①須作門市巡檢 ②協助疏導顧客 ③核算營業額 ④檢視電源開關。
11. (3) 門市人員的管理，關於人員的訓練與指導，下列何者為正確的選擇？ ①依客戶消費等級招待 ②為求效率，最精簡的商品介紹說明 ③教導其正確的經營服務理念 ④為了解商品知識，須配合外訓。
12. (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。
13. (3) 有關賣場櫥窗表現的運用，下列何者有誤？ ①表達商品內容或訊息的途徑 ②以觸覺感官的傳達來達成展示或銷售 ③傳達企業經營理念 ④是企業形象代言人。
14. (3) 增加門市賣場活性化演出，不需下列哪一措施？ ①店頭活動 ②海報、POP ③殺價競爭 ④銷售人員親切指引。

15. (2) 有關門市作業之交接班管理，下列何者有誤？ ①核對上一班營業金額 ②最好每次都由店長擔任監交人 ③每次應點交相關鑰匙 ④人員排班異動在排班表上註明。
16. (4) 下列何者不屬於零售商店購買後的服務？ ①禮品裝袋 ②退換貨 ③安裝 ④試穿(吃)。
17. (4) 下列何者不適用於用來評估商店的銷售效果？ ①平均經過該地區的人流量 ②進入商店的入店率 ③進入商店且購物的購買率 ④損益平衡分析。
18. (1) 當顧客抱怨發生時，下列何者不是銷售人員應有的態度？ ①置之不理 ②快速回應 ③和顏悅色 ④傾聽顧客抱怨。
19. (1) 在新商品上市前，為了讓消費者知道某項商品的訊息，應採下列何種作為？ ①大量廣告宣傳 ②降價促銷 ③發送折價券 ④避免商品曝光。
20. (4) 下列何者非零售商店創造自有品牌（Private Brand）的主要目的？ ①增加利潤 ②提高商店競爭優勢 ③降低成本 ④強化供應品牌力。
21. (1) 在零售業中對於商品的陳列，下列敘述何者為非？ ①商品按價位分類 ②商店陳列要有季節性 ③商品陳列要有美感 ④先進的商品要排在前面。
22. (1) 傳統市場中，小販的叫賣聲是符合賣場活性化中哪一項？ ①聽覺活性化 ②視覺活性化 ③觸覺活性化 ④味覺活性化。
23. (4) 下列何者不是零售商店賣場設計的基本原則？ ①易入 ②易看 ③易拿 ④易用。
24. (1) 11月第二週之星期四是薄酒菜的上市日期，請問此時薄酒菜對於賣場而言是屬於下列賣場中的何種商品？ ①主力商品 ②輔助商品 ③展示商品 ④重要商品。
25. (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。
26. (1) 台灣的便利商店一開始便採高價進入市場，違反零售業的理論基礎，您認為造成此一結果的主要原因為何？ ①市場競爭差異 ②人員差異 ③政府法令 ④人格效應。
27. (4) 零售業與高科技的結合是零售業發展的主要趨勢，下列何者不是其興起的原因？ ①提高作業效率 ②提昇管理能力 ③增加市場競爭力 ④提高促銷使用。
28. (2) 人在零售業服務傳遞之過程中扮演著重要的角色，下列那種人在服務傳遞的過程最難以被控制？ ①行政人員 ②第一線銷售人員 ③營業主管 ④店經理。
29. (1) 商品陳列的效果表現分為下列三訴求：一、展現排面氣勢，二、強調季節商品，三、 ①強調流行商品 ②強調廠牌分開 ③包裝重新處理 ④強調價錢分類。
30. (4) 下列何者非商品陳列的目的？ 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區分年齡層。

31. (4) 下列何者非門市防搶方法？ ①門市內外時刻保持警覺 ②對於門市內外錄影監控 ③千元大鈔立即投庫 ④ATM 存款或至金融機構匯款作業時，確實維持固定路線，不任意更換。
32. (1) 下列何者是開店中現場規劃的最主要決定者？ ①營業主管 ②行銷主管 ③商品部主管 ④財會主管。
33. (3) 商品包裝的主要目的為何？ ①為了美觀 ②預防破損 ③刺激消費者之購買慾 ④方便購買。
34. (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。
35. (1) 消費者購買商品決策過程為需要的確認、資訊蒐集、方案評估、購買決策，還有下列何項？ ①購後行為 ②思想行為 ③調查方式 ④客戶來源。
36. (1) 下列何者非集點活動的優點？ 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。
37. (1) 「服務即是勞務」，用以滿足消費者的需求，通常服務被視為商品的 ①一部分 ②主要部分 ③品質部分 ④全部。
38. (4) 門市盤點報表法，下列何者錯誤？ ①零售價盤點法 ②成本會計法 ③盤損與盤盈的意義 ④分析問題點並提出改進建議。
39. (2) 門市收銀人員的基本動作不包含 ①維持收銀機台週邊清潔 ②兌換新鈔 ③複誦顧客購買的商品與金額 ④協助包裝。
40. (2) 下列何者非商品驗收須注意事項？ ①商品名稱 ②商品說明 ③商品數量 ④商品規格。
41. (4) 門市人員不應該在賣場表現出來的動作為何？ 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打行動電話聊天。
42. (4) 商品存貨管理之內容為何？ ①未過期商品篩選 ②貨架管理 ③不良品保存與退換 ④過期品篩選。
43. (1) 下列何者為促銷的目標？ ①提高營業額 ②增加員工向心力 ③新商品介紹 ④提昇企業形象。
44. (3) 有關 POP 的敘述下列何者正確？ ①方便瞭解供應商 ②增加店內設計感 ③簡易介紹商品特質 ④建立店內佈置完整性。
45. (1) 顧客認為量販店最應具備的條件為何？ ①價格合理 ②商品多元化 ③商品佈置良好 ④服務態度佳。
46. (1) 下列對於促銷目的的敘述何者有誤？ 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。
47. (3) 下列何者不是折價券發放的主要方式？ ①以 DM 方式寄送 ②隨包贈送 ③經由親友開始發送 ④人員定點分發。
48. (1) 試用樣品不適合何種商品推廣？ ①成熟期商品 ②一般性消費商品 ③使用頻率高商品 ④價位低的商品。
49. (2) 促銷企劃需先進行資料收集與分析，其內容不包括下列何者？ ①商品分析 ②供應商分析 ③競爭者分析 ④消費者分析。

50. (4) 下列何者非優待券活動的優點？ ①容易預測活動成效 ②刺激顧客購買意願 ③提高營業額 ④促進零售業的進貨量。
51. (1) 下列有關顧客要求退換貨或退款之處理何者不正確？ 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。
52. (1) 下列何者為最具經濟誘因之促銷方式？ ①降價促銷 ②加購商品促銷 ③贈品促銷 ④試用品促銷。
53. (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。
54. (3) 流血價格戰的原因為何？ ①提高商品利潤 ②存貨週轉率低 ③擴大市場占有率 ④經濟蓬勃發展。
55. (2) 下列何者不是有效的商品出清手法？ ①適量適價的多量少款策略 ②適量適價的少量多款策略 ③提高正品銷售比之商品銷售檢查與調轉貨 ④計畫生產與波段出貨。
56. (4) 下列何者非為影響電子支付成功因素？ ①簡單的付款工具 ②交易的安全性 ③交易的方便性 ④可以延後付款。
57. (2) 如果顧客的電子發票已存入載具後，才告知要列印發票，此時收銀員要如何處理？ ①重新列印發票 ②交易取消後重新結帳列印發票 ③收銀員向顧客道歉告知無法重印發票 ④收銀員換一台收銀機重打發票。
58. (2) 下列何者屬於電子發票共通性載具？ ①信用卡 ②自然人憑證 ③悠遊卡 ④電子發票 APP。
59. (3) 顧客使用具有電子發票載具功能的一卡通結帳，下列哪一個步驟無法節省？ ①找零錢 ②列印發票 ③列印交易明細 ④掃描手機條碼載具。
60. (4) 「您好，總共是 100 元！請問刷卡、付現還是手機支付？」收銀員依顧客所使用不同的支付方式結帳付款，下列敘述何者正確？ ①若顧客出示某通路的會員綁定信用卡支付條碼須使用感應式刷卡機付款 ②若顧客出示信用卡直接刷手機條碼支付 ③若顧客出示 Apple Pay 直接刷條碼結帳付款 ④若顧客出示 LINE Pay 支付可使用行動收款機付款。
61. (123) 下列哪些作法有助於提高門市營業額？ ①延長門市營業時間 ②增加門市的來客數 ③提升顧客的客單價 ④與競爭店展開降價大戰。
62. (24) 下列有關商品迴轉率的敘述哪些正確？ ①商品迴轉率=平均存貨/銷售額 ②商品迴轉率係指一定期間內商品迴轉次數 ③商品迴轉率越低越好 ④商店經營者若能有效地掌握商品的迴轉率可提高管理績效。
63. (124) 從銷售報表可以獲得哪些資訊？ ①單一品項商品銷售排行榜 ②每日各不同時段之銷售業績 ③商品報廢數量 ④客戶銷退貨明細。
64. (123) 商店營業額的構成指標包括哪些？ ①顧客入店人數 ②購買率 ③客單價 ④客訴率。



65. (124) 店長在營業時間的工作為何？ ①注意商品銷售狀態 ②處理顧客意見 ③隨時清點商品數量 ④員工出缺勤狀態確認。
66. (123) 下列有關零用金管理的敘述哪些正確？ ①零用金數量可根據營業需要與狀況來決定 ②每日營業前須將各收銀機內的零用金準備妥當 ③營業期間若零用金不足可先向其他收銀機調換 ④零用金可用以支付進貨的應付帳款。
67. (13) 下列有關收銀作業管理的敘述哪些正確？ ①為保障每日營收的現金安全，應委派人員定時將款項存入銀行或放入店內保險箱中 ②非現金類(如購物券、禮券等)也應每日結算，但不須併入現金類處理 ③列印銷售日報表後應與現金盤點交接表上的金額加以比對無誤 ④偽鈔、偽幣的判別，不屬於收銀工作的範圍。
68. (234) 下列哪些屬於便利商店收銀櫃檯的業務範圍？ ①過期商品處理及報廢作業 ②顧客退、換貨處理 ③現金管理及發票開立 ④面銷及顧客關係建立。
69. (123) 門市在商品管理方面應注意的事項為何？ ①新商品的銷售追蹤 ②市價調查 ③商品活動之推動 ④填寫報銷單。
70. (124) 下列有關 POS 系統的敘述哪些正確？ ①POS 系統可提供歷史銷售資料，提高訂貨準確度 ②使用 POS 系統有助於簡化收銀作業 ③POS 系統大同小異，均可適用於各業種業態 ④POS 系統有助於強化商品管理。
71. (234) 下列有關商店外觀規劃設計之敘述哪些正確？ ①招牌愈大愈醒目愈好以讓過往人潮能注意到店家 ②招牌設置要考量與品牌形象是否相符 ③門面櫥窗設計有助於發揮商品展示功能和廣告促銷效果 ④商店出入口的規劃應根據人潮流量來設計。
72. (1234) 下列有關商品組合購買優惠的敘述哪些正確？ ①商店以一個價格同時販售兩個或多個不同的商品 ②消費者購買時會比個別購買時優惠 ③必須是具有吸引力的組合才能引起消費者的興趣 ④必須考量商品的關聯性，使消費者覺得合購較為划算。
73. (1234) 下列哪些為促銷的目的？ ①增加特定商品的銷售 ②增加顧客的購買率 ③提升品牌知名度 ④提升競爭力。
74. (234) 下列有關促銷活動的敘述哪些是正確的？ ①便利商店推出第二件六折活動為提升知名度的促銷活動 ②百貨公司請來人氣影星擔任一日店長活動為提昇來客數的促銷活動 ③超市推出滿額抽獎活動為提高客單價的促銷活動 ④量販店辦理限時搶購活動為吸引在場顧客增加購買量的促銷活動。
75. (12) 下列有關奇數定價法的敘述哪些正確？ ①奇數定價是指設定價格尾數是奇數的訂價方法 ②奇數定價法是假設顧客心理感受較便宜的定價方式 ③適合用於價格敏感度低的商品 ④採用奇數定價法會增加銷售找零的困擾盡量不要使用。
76. (13) 下列有關賣場的動線規劃之敘述哪些正確？ ①顧客從入口進入後到結帳出口所移動的路線稱之為顧客動線 ②賣場佈置應盡量增加顧客、人員、

物品的移動距離 ③賣場動線應依照商店構造及商品群進行相關規劃 ④員工進行補貨作業時所移動的路線稱之為服務動線。

77. (1234) 下列有關門市賣場空間的規劃之敘述哪些正確？ ①可運用色彩和照明凸顯賣場的個性 ②賣場可藉由音樂播放塑造賣場整體氛圍 ③展示設計統一可表現賣場整體一致感 ④提高服務場所空間與人員利用率。
78. (34) 下列有關實體門市氣氛營造的敘述哪些正確？ ①餐廳播放快節奏的音樂有助於消費者有較高的消費金額 ②門市內採用明亮的白色燈光有助於增加購物慾望 ③門市透過量感陳列、關聯陳列可刺激顧客購買慾望 ④舉辦現場活動有助於製造銷售的氣氛。
79. (123) 有關貨架的空間配置，下列敘述哪些正確？ ①格子狀擺設所需店員人數最少 ②自由式擺設可增加顧客在店內停留的時間 ③跑道式適合運用在精品店、購物中心 ④格子式擺設所需要的防竊措施最多。
80. (12) 下列有關直線型動線和曲線型動線的比較哪些正確？ ①曲線型動線顧客隱密性較佳 ②直線型動線空間配置效率較佳 ③曲線型動線商品展示成本較低 ④直線型動線易於營造輕鬆的賣場氛圍。
81. (123) 下列有關店頭行銷的敘述哪些正確？ ①垂吊 POP 廣告有助於營造賣場氣氛 ②簡單易懂的 POP 廣告可替代銷售員說明商品特性 ③POP 廣告有助於刺激購買慾望、增加現場銷售的可能性 ④POP 提供給消費者的資訊愈多愈好。
82. (134) 商品在垂直陳列時的原則為何？ ①上小下大 ②上箱下組 ③上輕下重 ④排列整齊。
83. (34) 下列有關商品陳列方式哪些正確？ ①將特價商品陳列於賣場的最後面 ②於視線高度的黃金段陳列高需求低毛利的商品 ③依商品使用關聯性採用同類的商品系統化擺放 ④將高迴轉商品陳列於主要動線陳列區。
84. (234) 下列有關商品陳列的敘述哪些正確？ ①價值高的商品適合採用開放式陳列 ②商品多樣、色彩繽紛的陳列有助於讓消費者產生選購的念頭 ③可將高品質、高價格的商品與暢銷品適度搭配陳列，有助提高其能見度或銷售 ④以實地展示的方式有助於消費者體驗感受商品。
85. (124) 下列有關主力商品的敘述哪些正確？ ①主力商品必須具有新鮮感、獨創性與競爭力 ②主力商品必須表現出商店的性格 ③最好選擇處在生命週期導入期階段的商品作為主力商品 ④應選擇能確保商品迴轉率或利率的商品。
86. (123) 下列有關賣場管理的敘述哪些正確？ ①各品目商品的排面陳列量應和銷售量成正比 ②商品迴轉率高的商品的存貨也要提高 ③最暢銷的商品應放在顧客容易看到拿到的地方 ④降低價格是吸引顧客的最佳策略。
87. (123) 顧客要求退換貨的處理方式哪些正確？ ①依據公司政策判定與執行 ②了解顧客退換貨的原因 ③已收回之銷售憑証應註明為銷貨退回 ④委婉的拒絕消費者退貨。
88. (34) 庫存過高會對門市產生哪些影響？ ①品質降低 ②營運效率提升 ③滯銷品增加 ④積壓資金。

89. (134) 下列有關補貨上架作業的原則哪些正確？ ①將標好價的商品依照既定的陳列位置補充至商品貨架上 ②補貨時依據後進先出原則 ③重視衛生，保持商品及貨架的清潔 ④商品正面朝外。
90. (1234) 下列有關零售定價的敘述哪些正確？ ①價格為行銷組合中最容易被競爭對手複製學習的要素 ②零售業銷售相同的商品或服務給顧客，卻收取不同的價格(差別取價)是合法的 ③重視顧客的感受提供貼心的服務可以提升商品的價值 ④消費者對零售門市的印象會影響商品的價格水準。
91. (14) 下列有關客單價的敘述哪些正確？ ①是指每一顧客平均購買商品金額 ②客單價越高營業額越高 ③提高門市商品售價有助於提升客單價 ④客單價=銷售額÷來客數。
92. (34) 下列有關便利商店來客數的敘述哪些正確？ ①可於商店門口安裝計數器計算來客數 ②是指一定時間內的入店人數 ③可以發票數來估算來客數 ④是指一定時間內入店購買商品的人數。
93. (123) 下列哪些因素可以增加顧客的入店率？ ①門市環境氣氛良好 ②門市辦理促銷活動 ③門市清潔光鮮亮麗 ④建立完整單品管理。
94. (12) 如何可使顧客對門市留下良好印象？ ①面帶笑容第一時間向顧客打招呼 ②記住顧客姓名，可在第一時間叫得出顧客姓名 ③請顧客務必留下資料，以利未來聯繫 ④顧客進門後亦步亦趨的為顧客介紹商品，將各種商品拿給顧客看。
95. (124) 下列有關顧客服務的敘述哪些錯誤？ ①通話中被顧客叫喚時，可同時打電話及接待顧客，避免顧客等候 ②當顧客想要的商品缺貨時直接告訴顧客沒有即可 ③當顧客提出打折之要求時可客氣地向顧客說明無法打折的理由 ④當顧客抱怨要求退貨賠償時應盡量解釋避免顧客退貨。
96. (124) 當顧客執意要購買某項 A 牌商品但該門市僅販售 B 牌商品，身為門市人員的你，要如何應對？ ①觀察顧客 ②說明理由 ③異業組合 ④推銷 B 牌。

#### 18100 門市服務 乙級 工作項目 04：門市人力資源管理

1. (3) 下列何者不是門市員工高流動率的原因？ ①工作時間長 ②員工薪資低 ③重視員工生涯發展 ④工作內容單調乏味。
2. (3) 門市人力資源管理是屬於零售店的何種管理工作？ ①商店管理 ②策略管理 ③後勤行政管理 ④商品管理。
3. (1) 下列何者不是門市招募員工的主要來源？ ①同業挖角 ②老顧客 ③徵才網站 ④員工的親朋好友。
4. (4) 下列何者是正確的門市正職人員徵選作業程序？ a.審查履歷表 b.進行智商、能力、性向與興趣測驗 c.進行面試或面談 ①b→a→c ②a→c→b ③b→c→a ④a→b→c。

5. (4) 下列有關員工績效評估的敘述，何者不正確？ ①門市服務人員績效的評估通常由店長來執行 ②門市服務人員績效的評估結果，可作為改進員工工作品質的依據 ③對於比較沒有經驗的員工，除了正式評估之外還可以採非正式的間接評估，讓員工有充分的時間來改善自己的工作狀況 ④門市服務人員績效的評估，主要是辨識那一名員工不適任以便予以解雇。
6. (1) 有關門市員工績效的考核，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。
7. (4) 下列有關門市新員工在職訓練之敘述何者正確？ ①在職訓練是訓練新員工的廉價方法 ②在職訓練會讓新員工從主管或其他員工處，承襲到壞習慣 ③門市新員工的在職訓練是一種將顧客當作試驗品的方法 ④門市新員工的在職訓練目的是為了留住顧客。
8. (3) 有關員工訓練的方法，下列何者無法培訓出良好的服務？ ①著重執行工作的技術性訓練 ②讓有經驗的員工或主管示範工作技巧並傳授應有態度 ③讓受訓員工接觸顧客並自行判斷如何解決顧客的問題 ④著重良好服務的價值觀與態度的社會性訓練。
9. (1) 下列何者不是維持員工具有長期工作衝勁的方法？ ①平淡無奇的工作內容 ②讚美與獎賞 ③合理的薪資 ④給予明確生涯規劃。
10. (3) 下列有關門市的人力資源之敘述何者不正確？ ①門市工作是屬於勞動密集的工作 ②便利商店的門市員工經常店務繁忙 ③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門市如工讀生的比例增加，人力資源開發將成為門市的重要課題。
11. (1) 由下列何種資料可得知應雇用一定條件的人來擔任特定工作？ ①工作說明書 ②人力資源盤點報告 ③工作日誌 ④工作規章。
12. (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門市時 ④店內員工人數在標準以下且缺少人手。
13. (1) 下列有關內部升調的敘述何者不正確？ ①內部升調可以引進新觀念與新創意 ②內部升調可以激勵員工的士氣 ③內部升調的人選應與組織的價值觀和文化相符 ④內部升調可充分利用現有的人力資源。
14. (3) 下列有關面談的敘述何者正確？ ①研究發現大多數的面談人員在面談前就已根據應徵者的申請資料與外貌做好遴選決定 ②面談人員在面談時大多是在尋找不利於應徵者的資訊 ③面談人員容易偏愛與自己態度相同的應徵者 ④面談進行的時間越久應徵者的答問內容越完整。
15. (2) 下列何者不是新進工讀生訓練的目的？ ①降低新進員工的緊張與焦慮 ②提升新進員工解決問題的能力 ③讓新進員工順利進入工作狀況 ④讓新進員工很快的熟悉組織環境。
16. (4) 下列何者為門市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。

17. (2) 下列何者不是評估門市服務人員表現所採用的方式？ ①每小時銷售額 ②每小時來店顧客人數 ③提供顧客服務所需的時間 ④未從事任何生產力的工作時間。
18. (4) 下列有關門市人力配置的敘述，何者不正確？ ①門市人力配置是提升門市作業效率的方法 ②門市人力配置可以避免門市人力工作分配不均 ③門市人力配置可以杜絕門市人力的浪費 ④門市人力配置可以提升門市銷售量。
19. (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員工低流動率 ④顧客詢問有關商品問題時，由門市服務人員接待。
20. (3) 下列哪一項目的規劃無須掌握門市作業現況？ ①預測未來門市的業績 ②門市作業量規劃 ③裝潢規劃 ④商品規劃。
21. (3) 下列何者非尖峰時段門市人力配置考慮因素？ ①門市服務人員數 ②門市作業量 ③商圈大小 ④顧客來店數。
22. (1) 管理者與其部屬進行溝通時，管理者應站在何種立場？ ①解決問題 ②說服對方 ③瞭解對方立場 ④聽取對方抱怨。
23. (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。
24. (2) 下列有關員工訓練之敘述何者不正確？ 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經由訓練可以改變員工的人格特質 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。
25. (1) 下列有關員工績效評估的敘述何者是正確？ ①定期的績效評估可以肯定員工的工作與績效表現，也讓員工有受到重視的感覺 ②員工績效評估的結果對薪資考核絕對沒有影響力 ③員工績效評估主要是決定績效不彰的員工名單 ④員工績效評估需要花費相當多的時間，所以必要時才進行員工績效評估。
26. (3) 下列有關在職訓練的敘述何者不正確？ ①學習過程中，員工會因不純熟而降低門市服務品質 ②訓練有助員工效率提升 ③新進員工的生產力，無法在短時間內可以快速提升 ④在職訓練可提升本職學能。
27. (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。
28. (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。
29. (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有良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。
30. (4) 下列有關人員任用的敘述何者不正確？ ①應重視實際的品行、才能與工作績效 ②應以工作的需要、職務的性質以及應徵者的實力來決定錄用與否 ③學歷只是參考資料，能力與品格才是最重要 ④家世背景不錯的人，能力與品格也一定不錯。
31. (3) 下列有關工作說明書用途的敘述何者不正確？ ①讓應徵者瞭解工作內容 ②讓新進員工知道自己被期待做什麼 ③作為日後商品管理的基礎 ④提供在職員工的實際工作內容與應負責任是否符合的比較考核。
32. (4) 下列何者是門市人力配置正確的作業程序？ a.評估現有員工工作能力 b.尋找適任人才 c.對人力現況進行盤點 d.規劃未來的人力需求 ①b→d→c→a ②a→c→b→d ③c→a→b→d ④c→d→b→a。
33. (1) 下列敘述何者是正確？ ①對於具有工作倦怠感的員工，管理者應多加關懷鼓勵或調整工作內容 ②對於具有純熟的專業技術並且想另謀高就的員工，管理者應動之以情留住該員工 ③對於積極主動能力強卻謙虛待人的員工，管理者可以放心不用費神 ④對於經驗不足工作意願高的員工，管理者應緊迫釘人防止其犯錯。
34. (3) 下列何者不是良好的員工訓練計畫所應具備的條件？ ①員工自願參與 ②管理者也能獲得成長 ③計畫完全由管理者負責規劃與執行 ④會帶領員工和管理者一起成長。
35. (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。
36. (3) 下列何種情形不需要員工訓練？ ①錄用新進員工時 ②有部分員工調動工作時 ③有員工離職時 ④推出新商品時。
37. (2) 下列何種情形不需要辦理工作交接？ ①有員工離職時 ②有員工請假時 ③有員工調動工作時 ④有員工升遷時。
38. (4) 下列何者非勞動基準法等法律規範人力資源，對於勞資雙方加以限制與保障主要契約內容為何？ ①勞動基準法第 1 條第 1 項 ②勞動條件最低標準 ③保障勞工權益，加強勞雇關係 ④定型化契約條款。
39. (1) 下列何者非門市店長可以滿足的員工需求？ ①滿足需求 ②生理需求 ③社會需求 ④安全需求。
40. (1) 下列何者非一般從業人員培訓目標？ ①進行消費者教育 ②提升專業技術能力 ③強化人際溝通能力 ④培養解決問題能力。
41. (1234) 下列有關門市人力資源管理之敘述哪些正確？ ①門市管理者在與部屬進行溝通時應站在解決問題的立場 ②店長須依據管理規章處理員工問題 ③門市人員出勤狀況不佳，將影響門市整體的營運 ④門市人事費佔成本的比率頗高，故在雇用員工人數上要嚴格管理。

42. (234) 下列哪些為門市招募人才時應注意事項？ ①儘量僱用同質性高的員工方便管理 ②招募時應了解應徵者的動機、意願及積極度 ③應評估應徵者對工作的認知與適任性 ④在高流動期間應預先做好人力規劃。
43. (34) 下列哪些為門市招募員工應注意的事項？ ①雇用與面試者自身態度相同的應徵者 ②優先錄用主管介紹之應徵者 ③應徵者的儀態、表達能力、對職務的認知均是考量依據 ④過去工作離職原因應納入評估。
44. (12) 下列有關門市教育訓練之敘述哪些正確？ ①新進人員訓練主要在協助門市新進人員盡早了解工作內容 ②連鎖總部教育訓練的機能在使不同區域的顧客享受一致的服務 ③門市為了樽節開支所僱用之兼職人員多從事簡單的工作不需要教育訓練 ④連鎖店儲備幹部之訓練主要在強化門市作業能力。
45. (1234) 下列有關零售組織設計之敘述哪些正確？ ①小型零售組織的員工通常必須身兼數職 ②小型零售組織用人較少、工作多元化 ③百貨公司因服務水準要求較高，故需較多的銷售人員 ④零售店連鎖經營時可以將門市相關標準化作業流程之規劃集中在總部處理。
46. (1234) 下列哪些為零售業人力普遍存在的現象？ ①人力資源管理制度的健全與否關係著員工的士氣與流動 ②擁有專業素養的中高層零售管理人才不易覓得 ③零售業中基層人員的流動率偏高 ④門市人員工作時間調配困難。
47. (123) 下列哪些為門市營業人員的主要工作事項？ ①環境、設備、商品清潔 ②賣場氣氛布置 ③服務與觀察顧客 ④查帳與報表審查。
48. (13) 下列有關門市人力資源環境的敘述哪些正確？ ①較長的工作時間 ②正職員工比例低 ③形形色色的顧客需求 ④員工流動率低。
49. (123) 下列有關門市人員績效評估的敘述哪些正確？ ①是針對員工個人工作表現的評價 ②可以做為人員升遷的基礎 ③可以做為是否需加強技術和能力訓練之參考 ④採用固定薪資制有助於員工間的和諧。
50. (1234) 下列有關人效之敘述哪些正確？ ①可用以評估零售人員的績效表現 ②是指零售商店的平均營業額除以該店的平均員工數 ③可作為零售業評估人力是否發揮的參考數據 ④可以評估每位員工的貢獻度。
51. (13) 下列有關零售人力需求規劃之敘述哪些正確？ ①就每一季、每星期、每天及每時段的人力需求人數和類別事先規劃 ②盡量減少雇用員工人數降低雇用成本 ③人力規劃時需考慮顧客等待之損失 ④盡量使用自助式設備減少人員的需求。
52. (34) 下列有關員工績效考核之敘述哪些正確？ ①考核項目應該嚴加保密 ②考核時應對人不對事 ③營業人員之考評除銷售業績外也應評估顧客的評價 ④績效評估須公平、客觀。
53. (123) 下列哪些為門市服務品質不易提升的原因？ ①員工的訓練、知識及技能不足 ②服務作業難以標準化 ③人員流動率高 ④採取師徒制。
54. (123) 下列有關員工訓練之敘述哪些正確？ ①訓練可幫助員工獲取工作職位所需的知識與技能 ②門市主管應該擔負員工訓練與發展的責任並提供其機

- 會 ③經由教育訓練可降低員工流動率 ④經由訓練可以改變人員的人格特質。
55. (123) 門市的人事作業應包含哪些項目？ ①門市組織與人員編制 ②人力招募與選才 ③人員培訓 ④標準化作業手冊。
56. (123) 門市新進人員之指導應包含哪些項目？ ①告知公司內外環境使其熟悉環境 ②引見相關工作夥伴 ③說明工作內容與工作規則 ④訓練領導能力。
57. (124) 下列有關員工績效評估之敘述哪些為正確？ ①門市人員的績效評估通常由店長來執行 ②可採用正式或非正式評估的多元評估方式，了解員工的能力 ③門市服務人員績效評估的主要目的在找出不適任員工 ④績效考評可適度引導激發員工士氣。
58. (124) 門市店長進行店務工作分配時應考量哪些因素？ ①各時段的來客數與業績 ②各人員之工作熟練度 ③門市人員與店長的熟識程度 ④工作負責量的大小。
59. (124) 勞動基準法等法律規範人力資源，對於勞資雙方加以限制與保障主要契約內容為何？ ①紀律管理 ②童工 ③勞動條件最低標準 ④女工。
60. (134) 一個想要進入零售業的求職者應具備哪些條件？ ①熱誠 ②純潔 ③積極 ④負責。
61. (123) 門市有哪些基本人力資源？ ①店主 ②店長 ③兼職人員 ④督導。
62. (123) 優秀的店長任務功能有哪些？ ①對外身為門市的代表者 ②負責門市成敗的經營者 ③推動組織學習的促進學習者 ④開朗耐心。
63. (123) 身為店長，如遇員工曠職造成空班，應如何處理？ ①建立職務代理人制度 ②請求總部支援 ③自己補位 ④找好友暫代。

### 18100 門市服務 乙級 工作項目 05：門市營運計劃與管理

1. (1) 門市營業報表中分析統計交易客數最好以何種時間為單位？ ①日 ②週 ③月 ④年。
2. (1) 下列何者為營業毛利的計算公式？ 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。
3. (3) 下列何者不是營業額的構成要素？ ①門市來客數 ②入店率 ③活動參與率 ④購買率。
4. (2) 下列何者為商品迴轉率的計算公式？ ①年度銷售金額乘以平均庫存金額 ②年度銷售金額除以平均庫存金額 ③平均銷售金額乘以平均庫存金額 ④平均銷售金額除以平均庫存金額。
5. (3) 下列何者不包含在門市經營基本計劃中？ ①商品銷售計劃 ②顧客服務計劃 ③公關計劃 ④人員配置計劃。
6. (1) 門市營運標準化內容包含 ①門市運作流程與人員配置計劃、商品管理系統、待客服務、門市設備及情報管理 ②作業流程管理、商品管理系統、



待客服務、人力資源、營業報表及情報管理 ③營業報表、管理系統、待客服務、人力資源及情報管理 ④門市管理、服務管理、人力資源、營業報表及情報管理。

7. (3) 下列何者非門市營運績效提升的主要項目？ ①達成銷售預算與業績的管理 ②節省營業經費預算與有效的開銷 ③人力資源的開發 ④達成店別貢獻利益目標。
8. (4) 下列何者非門市營業報表顯示的內容？ ①天氣記錄 ②營業額 ③交易客數 ④坪效分析。
9. (1) 下列何者不是評定門市人員執行成果的標準？ ①出缺勤 ②成本 ③費用 ④收益。
10. (2) 門市營運輔導之對象主要依據為何？ ①所有 ②績效異常或持續衰退 ③隨機選擇或抽樣 ④績效良好或衰退。
11. (1) 下列何者不是管理報表分析之目的？ ①瞭解員工之適任程度 ②評估門市過去之經營績效 ③衡量門市目前之財務狀況 ④預測門市未來之發展趨勢。
12. (3) 店長溝通時，下列何者為門市人員應有的態度？ ①指導的態度 ②教育的態度 ③傾聽的態度 ④訓斥的態度。
13. (2) 店長在每日工作管理中最主要的四項任務，下列何者為非？ ①營業額提升 ②與他店連繫 ③控制費用 ④銷售管理。
14. (4) 門市營運管理中變更陳列、調轉貨、加強促銷等，是處理下列何項問題的方式？ ①呆帳 ②呆人 ③存貨 ④滯銷品。
15. (3) 門市營業額提升須致力於 ①人力資源與組織管理 ②資產管理 ③客數與客單價 ④控制與授權。
16. (3) 門市營業報表中營業額提升是指 ①購買數量與購買價格的提升 ②購買數量的提升 ③購買數量與平均購買單價的提升 ④購買價格的提升。
17. (1) 連鎖店為提升營運效率、確保營運品質，會以區域為單位若干店設一負責管理者稱之 ①督導或區經理 ②門市幹部人員 ③門市店長 ④營業處經理。
18. (4) 下列何者不是門市標準化作業手冊的內容？ ①服務流程 ②實作步驟 ③設備操作流程 ④薪獎辦法。
19. (3) 下列何者為取得門市營運績效最直接的方式？ ①顧客回應 ②重購統計 ③數據資料 ④問卷調查。
20. (4) 下列何項商品應予下架？ 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。
21. (2) 下列何者不是提高毛利率的對策？ 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。
22. (1) 企業在評估績效時如僅考量量化指標，易使管理者產生下列何種行為？ ①短視近利 ②精確管理 ③流於形式 ④見人所未見。

23. (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，其活動主要目的為何？ ①提升來客數 ②提升客單價 ③提升知名度 ④提升指名度。
24. (3) 門市營運督導人員屬於下列何種單位？ ①客服中心 ②門市 ③營業部 ④總經理室。
25. (1) 店務督導指標的建立必須對應企業的四種顧客，即股東、員工、顧客與 ①經理人 ②社會大眾 ③媒體 ④廠商。
26. (2) 所謂 SQC 管理中的 C 是指 ①便利 ②清潔 ③顧客 ④消費者。
27. (4) 滿額送折價券活動之「折價券」是為了提升 ①來客數 ②交易量 ③客單價 ④重購率。
28. (1) 陳列商品時應本著先進先出、後進後出，主動將原貨架商品調至前端，而從後端補貨，是掌握下列何種原則？ ①品質 ②服務 ③顧客 ④清潔。
29. (2) 顧客入店消費，店員主動招呼歡迎光臨，是掌握下列何種原則？ ①品質 ②服務 ③顧客 ④清潔。
30. (4) 注重店內格調，定期維護與清理，是掌握下列何種原則？ ①品質 ②服務 ③顧客 ④清潔。
31. (3) 下列何項不屬於服務的特性？ ①易變性 ②易逝性 ③可儲存 ④無形性。
32. (4) 下列何者非店經理規劃每季的工作內容？ ①商品管理 ②賣場管理 ③銷售管理 ④物流。
33. (4) 下列何者非每日開始營業前，店經理應如何規劃？ ①人員管理 ②櫃檯管理 ③賣場管理 ④廣告管理。
34. (1) 下列何者非門市店長做好規劃目標市場的需求？ ①安全管理 ②商品管理 ③賣場管理 ④資訊管理。
35. (34) 下列哪些是門市營運中依顧客的需求而採取適當的銷售作法？ ①當消費者進門時，判斷屬何種類別的消费族群，再依其消費習性給予強迫性的面銷即可促進銷售 ②尖峰是來客數量最高時段，須多針對銷售不佳商品作促銷以減少滯銷品 ③捕捉消費者目光提供其所需的促銷訊息，以加深其購買的行動力 ④將對的商品賣給對的人，才能增加銷售成功機會。
36. (123) 林店長經營五年的店面營業額日漸滑落，他要提升門市的營運力，下列哪些是能解決問題的可行性計劃？ ①結合商圈消費特性及需求依商圈差異性，將過去店面重新或擴大面積改裝 ②瞭解消費習性進行商品、貨架、陳列及人員銷售訓練調整 ③進行數值分析並評估營業缺口，同時制定人員努力成長目標 ④為挽回消費者作長期間商品的低價促銷販售。
37. (123) 為降低門市損益平衡點、並應變低價化競爭，下列必要實施的計劃有哪些？ ①管理的強化，如：人事、會計、運營效率、會員制度等 ②點的強化，如：進貨條件改善、品項精選、物流改善、支援系統等 ③面的活化，如：舒適購物環境的推進、具體的活性化的、具體的活性化的推進、支援系統等 ④清潔制度具體措施，如：安全衛生、清潔具體措施、教育規程等。

38. (134) 若公司指派您前去門市指導小竹店長提昇企業形象，下列有哪些是必要實施的措施？ ①企業意識的強化，如：企業理念、組織、行為準則等 ②投資門市環境改裝，如：設備的標準化投資、維修系統化等 ③商圈社會活動的推進，如：社區活動的計劃制定、商圈活動的計劃制定等 ④企業活動的定著，如：企業活動的規劃、推進、定著等。
39. (123) 若總部指派您前去指導營業額日漸衰退的門市，對加盟店店長提出提昇該店的營運效益其必要實施的計劃有哪些？ ①商圈環境評估，如門市情報、環境變遷、問題點、目標、遠景、改善點、未來趨勢等 ②營運改善規劃，如：門市現況與消費者之應對、營運改善預算編列、用途、預估收入、預期營運效益、預估成效、客數客單價的變化、營業成長率、費用攤銷等 ③計劃流程與方法執行，如：人員編制、教育、活動促銷、前置安排、商品、宣導等 ④營運效益檢討，如：預算實績的差異、計劃與執行進度、執行狀況處理、成效等。
40. (234) 若至門市店務稽核時，發現未落實執行門市管理與行銷，下列哪些是店長提出必要實施的指導？ ①服務環境方面指導，如：重塑門市環境、瞭解競爭店特色評估、改裝項目圖示或說明…等來輔導門市門面改變 ②管理方面指導，如：人才政策、教育訓練、理念培養、店務管理、QSC 強化…等來提高經營績效 ③營運指導，如經驗分享、以往輔導店執行成果、相關案例分享、成功失敗關鍵因素說明…等提昇門市管理理念與意識 ④行銷方面指導，如：瞭解行銷與商圈經營、消費需求、消費情報分析、提供有效的行銷方式…等來提高顧客滿意度。
41. (123) 若輔導一家新開的門市，如何向店長說明必要實施的人力配置計畫以提昇門市的服務水準？ ①培育優良服務人員可進而提升門市服務 ②提升員工滿意度可提升顧客滿意度 ③人員計劃招募、甄選、人力配置等溝通、傳達及管理 ④既有人力改善政策、店務管理、績效考核及效益提高。
42. (34) 若至門市店務稽核時，發現店長保守訂購導致賣場呈現缺貨狀況，如何輔導溝通以達成營運為目標？ ①與店長博感情，動之以情直接要求執行 ②與店長給補助金額，誘之以利直接要求執行 ③與店長以消費需求說明，喻之以理掌握顧客的心 ④與店長進行進銷存退廢分析、作業指導，對導致營運利益衰退的相關因素進行溝通，並設定目標提供實驗支援再檢証。
43. (34) 在開店計畫決策之流程項目中，下列哪些決策將直接影響未來門市營運效率目標的建立？ ①立地商圈調查準備 ②門市工程設備施工 ③門市損益平衡、回收分析 ④門市開店模擬規模設定、銷售預測。
44. (123) 在營運部門執行分店開店流程及計畫中所採取措施有哪些？ ①標準作業手冊的實施 ②勤務、人員計劃的安排 ③開店前置作業及支援需求的提出 ④商品價格類別及設定。
45. (134) 專櫃配置與經營，對超市/量販對整體營收佔高貢獻，其在超市/量販經營中的定位為何？ ①超市/量販是生活產業為吸引不同的客群，專櫃配

置可提供不同多樣化豐富的商品選項 ②專櫃配置通常不易規劃以避免影響超市/量販商品之銷售 ③可延長顧客的動線，增加停留時間進而刺激消費 ④活用賣場空間，提升坪效效率。

46. (124) 超市/量販設定專櫃經營有哪些作法？ ①超市/量販業者考量整體設計再設定專櫃位置與面積後，由專櫃廠商再配合施工裝潢 ②超市/量販業者對專櫃廠商常採營業抽成設定支付租金 ③超市/量販業者不得管制專櫃經營項目或商品管理 ④專櫃業者績效在一定期間未達標準，得要求位置與面積變更或撤櫃。
47. (234) 美食街經營常發生哪些須超市/量販業者督導的情況？ ①商品準備過量，廢棄過多 ②服務人員管理不善 ③商品價格不合理 ④交易金額未入收銀機。
48. (124) 針對專櫃經營常發生缺失，超市/量販業者須列管或造冊改善的項目有哪些？ ①專櫃人員、教育訓練講習、管理異常人員 ②商品品項、價格、抽查品保 ③收銀機零用金管理、發票的管理 ④定期與專櫃檢討營業、商品、人員、經營狀況。
49. (14) 在某商圈日漸繁榮，附近百貨公司、辦公區、休閒產業林立，住戶消費力高，可考慮設置的業種有哪些？ ①咖啡店 ②超市 ③便利商店 ④花店。
50. (23) 在某商圈日漸繁榮，附近百貨公司、辦公區、休閒產業林立，住戶消費力高，可考慮設置的業態有哪些？ ①咖啡店 ②超市 ③便利商店 ④花店。
51. (1234) 設定門市目標計劃方案，包含數值有哪些？ ①營運績效時序、期間基礎資料 ②過去一年、現在、未來推估計算等資料分析 ③營業額日月季年目標、預算的擬定 ④行銷、利潤相關目標、預算的擬定。
52. (1234) 零售業經營數據分析通常有哪些？ ①商圈分析 ②營運績效分析 ③商品類別/效率分析 ④成本/費用/利益分析。
53. (1234) 零售業商品管理數據分析通常有哪些？ ①商品成本分析 ②促銷效益分析 ③物流成本/費用 ④存貨分析。
54. (123) 門市目標設定的依據通常有哪些？ ①依據過去一~三年及未來環境變化目標設定 ②營業目標計算通常以去年的營業實績加上目標成長率 ③為達營業目標需再細分商品類別成長目標 ④為達毛利目標需限制投資、管理固定費用、存貨降至最低。
55. (13) 如下圖，門市販售豬肉類的總銷售額 10,000 元，就下列豬肉與豬絞肉分析之敘述有哪些是正確？ ①豬絞肉毛利額為 1,600 元 ②豬肉毛利額為 4,000 元 ③豬肉的毛利額比豬絞肉少 ④豬肉銷售比豬絞肉差。

分類	毛利率	銷售構成比
豬絞肉	40%	40%
豬肉	20%	60%

56. (23) 若至門市店務稽核時，發現店長以降價競爭，如何溝通輔導正確行動計劃？ ①因同業削價競爭，為避免顧客流失，所以降價寧可虧損賣出也要舉辦促銷 ②降價會造成整體營業額的提昇，若售價降低，相對營業額也應成長 ③生鮮食品促銷價因時段、手續、成本及鮮度作不同差別定價 ④商品以定價打折，促銷期間若以 POP 標示促銷價 50 元，店內標價 100 元，顧客將有價差大的便宜印象。
57. (1234) 若至門市作店務考核，為有效達成公司既定目標，除設定目標外，須力行追蹤及考核的內部控制有哪些？ ①確保會計及經營資料的正確及可靠性 ②維護公司的資產安全狀況 ③貫徹公司的目標及政策的執行 ④提高經營效率及績效。
58. (124) 門市為有效維護公司的資產安全、貫徹公司的目標及政策的執行，在內部控制有哪些追蹤的方法？ ①建立目標進度表或管理卡，清楚標示目標數值、進度數值、預期成果、差異分析、改善項目 ②採稽核方式確認進度的執行 ③檢核的作業適合提出報告，無法以手冊、表報及規則來實施 ④透過成果績效估計、差異分析找出問題點改善。
59. (123) 門市為有效貫徹公司的目標及政策的執行，在內部控制下對店長管理的門市有哪些考核的方法？ ①對其管理門市建立績效評估標準及經營指標 ②將各項績效及經營指標分析發生差異原因，再採取改善的必要行動 ③以門市今年對比不同年度或同業財務報表、資源配置及趨勢變化，作為改進基準或依據 ④考核必須結合獎勵制度才有激勵效果。
60. (12) 門市經營指標有哪些？ ①銷售達成率 ②毛利達成率 ③資產報酬率 ④流動比率。
61. (13) 門市經營期間年度資金運用效率增進計劃有哪些？ ①降低庫存提高迴轉率 ②付款天期協調縮短 ③預收禮券、提貨券的發行 ④運用抵押借款。
62. (24) 如下圖，下列 4 家門市中的毛利率、費用率來試算合理的淨利率，下列哪些敘述是正確的？ ①A 店毛利率最佳，所以是四家店中獲利能力最佳的 ②B 店淨利率最佳，所以是四家店中獲利能力最佳的 ③C 店費用率最低，所以是四家店中獲利能力最佳的 ④D 店淨利率最差，所以是四家店中獲利能力最差的。

項目	A	B	C	D
毛利率	40%	30%	22%	12%
費用率	35%	20%	15%	18%

63. (12) 營業效益常用的績效評估指標有哪些？ ①來客數 ②客單價 ③流動比率 ④固定比率。
64. (1234) 若至經營收益不佳的門市指導店長改善收益，有哪些對策？ ①提昇營業額 ②降低進貨成本 ③減少損耗 ④降低銷售費用及一般管理費用。
65. (123) 若以立地、商品、販售的關係來看銷售，有哪些可改善的對策？ ①強化立地力，含良好住戶、交通、競爭條件…等 ②提昇商品力，含商品結

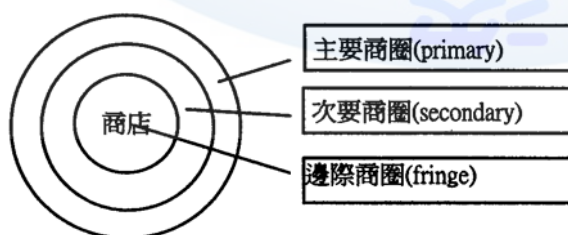
構、品項齊全、價格競爭性…等 ③強化販售力，含賣場的陳列、促銷活動、訊息的告知…等 ④銷售 = 商品力 X 販售力。

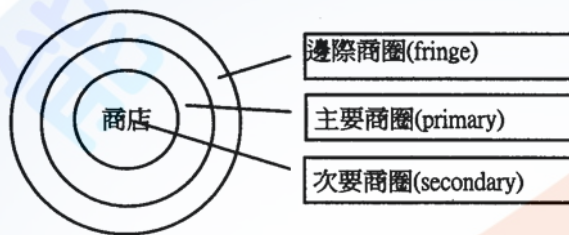
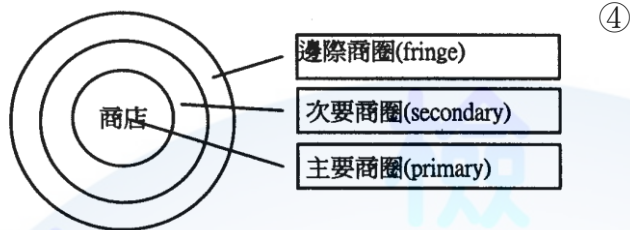
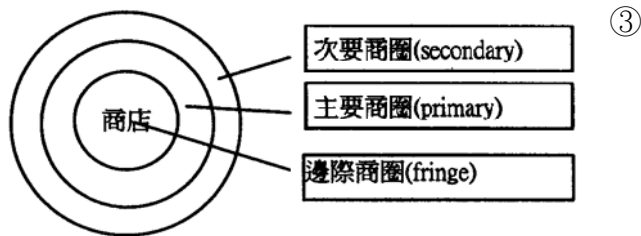
66. (124) 若至門市發現店況 QSC(品質、服務、清潔)不佳，擬輔導店長以競賽獎勵辦法來推動管理作業，如何進行正確的輔導行動計劃？ ①以消費者的觀點來檢視環境不佳的原因作改善，以競賽獎勵辦法來維持高昂士氣 ②競賽獎勵辦法要有明確的目標及政策 ③採用業績競賽獎勵必須慎重評估，避免不公正的情況 ④競賽獎勵辦法要衡量包含人員執行情況、可支付的能力、需要加強的項目等。
67. (1234) 門市業績有哪些評估的標準？ ①以銷售額作為評估的標準 ②以毛利作為評估的標準 ③以淨利作為評估的標準 ④以過去業績成長率作為評估的標準。
68. (234) 總公司在擬訂分店營業目標與行動計畫中的營業方案時，須確認下列哪些內容？ ①加盟策略之擬訂，如自有加盟、委託經營 ②選擇適用資料分析，如市場佔有率、顧客購買行為 ③營業目標之擬訂，如總銷售額、利潤 ④行銷策略之擬訂，如總銷售額、利潤。
69. (124) 若至門市時發現店長日營業額目標無法有效的達成，如何溝通輔導正確行動計劃？ ①營業額目標由年標準再細分為月日目標，再根據每日預算訂定計畫執行 ②每日營業的目標達成，需做好每日作業計畫考核 ③每日營業的目標達成，商品數量宜少訂以免商品損耗增加費用 ④每日營業的目標達成，須作好商品促銷活動、POP 的告知及準備好足量的促銷品。
70. (134) 店經理如何做好商店照明的管理？ ①整體搭配 ②商品管理 ③明亮適當 ④節約用電。

### 18100 門市服務 乙級 工作項目 06：門市商圈經營

1. (3) 商圈的劃分為主要商圈、次要商圈及邊際商圈，下列敘述何者正確？ ①主要商圈具有接近性優勢，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邊際商圈為三級商圈，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際商圈、次要商圈及主要商圈。
2. (4) 一家門市的商圈大小受到許多因素影響，下列何者不是影響因素之一？ ①商品種類 ②商店特性 ③交通便利性 ④人口出生率。
3. (1) 假設某社區某一門市，該地區居民 50,000 人，每人每月消費 1,000 元，同類型商店四家，使用坪數面積共有 100 坪，則該社區的營業潛力為何？ ①500,000 元/月/坪 ②350,000 元/月/坪 ③300,000 元/月/坪 ④450,000 元/月/坪。
4. (4) 決定選擇商圈位置時，並非著眼於下列何種因素？ ①交通順暢與停車方便 ②人流量與車流量 ③位於熱鬧街道上 ④是否可懸掛招牌。

5. (2) 要規劃商業所在地之範圍與提供消費者場所，步驟依序為：1.找出立地 2.設計賣場 3.畫出商圈 4.設置商店 ①3241 ②3142 ③1342 ④3124。
6. (1) 台北市 101 大樓是屬於下列哪一類型的商業區域？ ①都會型 ②遊樂型 ③社區型 ④夜市型。
7. (2) 商圈大小與競爭情況呈現何種關係？ ①正相關 ②負相關 ③不一定相關 ④兩者間沒關係。
8. (1) 以高雄市某家百貨公司為中心，該區人口數約為 50 萬人，預估該區每人每月消費支出約 15,000 元，用於百貨公司的支出約佔消費支出的 10%，本店佔有率為 20%，試估算本商圈的消費能力？ ①75 億 ②70 億 ③80 億 ④85 億。
9. (4) 下列何者非規劃新店址之考量因素？ ①市佔率 ②客戶交易資料 ③房地產資料庫 ④商品研發。
10. (4) 下列何者不是商圈位置選擇之考量分析因素？ ①特定地點分析 ②地區分析 ③交易商圈分析 ④次要商圈。
11. (1) 對特定商店而言，顧客貢獻約有 70%營業額為下列何者？ ①主要商圈 ②次要商圈 ③邊際商圈 ④第四商圈。
12. (2) 對特定商店而言，顧客貢獻約有 20%的營業額為下列何者？ ①主要商圈 ②次要商圈 ③邊際商圈 ④第四商圈。
13. (1) 在商圈內，有些商店並不需要單獨存在，可以依附在其他業態中，減低其營運成本，也可分擔另一個業態的成本，但又不會互相搶食市場，此為下列何種商店？ ①美食街商店 ②加盟商店 ③互補商店 ④直營商店。
14. (3) 下列何者非一般立地調查的主要目的？ ①能預估該立地的營業額及目標 ②瞭解該立地的適性與否 ③確認立地的租金高低 ④預測該立地的未來性。
15. (2) 下列敘述何者非商圈經營之目的？ ①提升門市來客數及客單價 ②減少銷售機會損失以滿足顧客購買的慾望 ③提高顧客到店頻率 ④創造地區門市經營的優勢。
16. (3) 有關商圈範圍的敘述，下列何者有誤？ ①商圈範圍會依行業種類、店舖的知名度及經營內容而改變 ②商圈受時間、距離及競爭影響，以半徑來設定最易瞭解 ③一般商圈範圍可以時間、採購金額來設定 ④商圈範圍會受消費者習性及行進動向之影響。
17. (3) 下列描述商圈 (Trade area) 範圍比較，何者正確？ ①

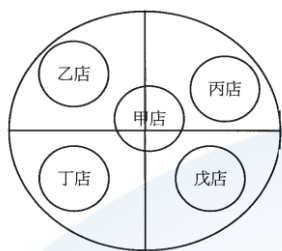




18. (4) 下列哪些項目為商業區商圈：a.夜市 b.觀光農園 c.展覽館 d.捷運站 e.交通幹道 f.社區 g.商店街 h.工廠？ ①abcdegh ②acdefg ③adegh ④acdg。
19. (2) 下列哪些項目為辦公區商圈：a.學校 b.金融大樓 c.公園 d.工業區 e.住宅 f.綜合醫院 g.政府機關 h.廠辦區？ ①bdh ②bdgh ③bdfgh ④abdfgh。
20. (2) 下列有關辦公區商圈之敘述何者不正確？ ①以上班族群消費構成比率高 ②銷售以旅遊用品及飲料銷售構成比率高 ③假日營業額明顯降低 ④平日上下班及中午休息為尖峰時段。
21. (4) 下列有關遊樂區商圈之敘述何者不正確？ ①消費群流動人口占比高 ②例假日來客數明顯提升 ③以遊玩、逛街為主，客單價高 ④煙酒、特殊商品銷售結構比較高。
22. (2) 下列零售業選擇適當店址之敘述何者有誤？ ①零售業對店址的選擇乃為重要的決策，因此有加以詳盡規劃之必要性 ②大型零售業對店址的選擇須評估分析短期的獲利及時尚流行趨勢 ③對業者長期發展而言，選擇適當店址可獲得最高利潤 ④商店經營的成敗與榮枯大多決定於它所設店的地點。
23. (1) 顧客購買商品的習性會影響商圈的大小，下列敘述何者有誤？ ①販售便利品（convenience goods）的商店因商品價格不高，商圈最大普及性也高 ②販售選購品（shopping goods）的商店因需比較商品的品質、式樣、價格，商圈較集中地區營業 ③販售特殊品（specialty goods）的商店因商品較無替代性，因此需更大商圈範圍 ④顧客於商品種類多、辦理促銷及經營優越之商店比條件差的商店有較大的商圈範圍。
24. (2) 下圖為一個半徑三公里的商圈內存在五家相互競爭的店，每店年銷售額平均為 200 萬元，假設乙店倒閉，您是甲店店長欲判斷商圈競爭環境，下列敘述那一項為錯誤？ ①相互競爭店舖集中或比鄰而居，表示此市場



成熟及集客力強 ②理論上此商圈內消費者潛在的購買力年銷售額為 1,000 萬，經由各店競爭及強化戰鬥力可再新增 50% 至 100% 的成長 ③潛在購買力 = 互相競爭店的銷售額之合計，從競爭者搶奪銷售為增加自店銷售額的方式之一 ④乙店倒閉將讓出 200 萬的市場，其他四家將展開銷售爭奪戰。



25. (2) 下列對商圈之敘述何者錯誤？ 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以商圈與顧客而言，其先後順序以附近的顧客為重，其次是遠方顧客 ④來店客數等於商圈人口乘以市場佔有率乘以來店頻率。
26. (4) 下列何者非百貨業者商圈企劃活動的方式？ ①辦理顧客座談會 ②舉辦公益活動 ③設立客訴處理中心 ④與競爭者進行價格戰。
27. (1) 異業聯盟為商圈企劃活動方式之一，下列敘述何者錯誤？ ①透過異業聯盟就可以提高聲勢 ②共同舉辦社區性休閒活動 ③相互溝通理念並簽訂合作協議 ④在商圈內選擇與本門市可相互集客且消費頻率高的業種。
28. (3) 為達到商圈持續擴大目的，門市需持續創造差異化，以滿足顧客需求，有關差異化的作法下列何者有誤？ ①商品便利性 ②商品新鮮度 ③維持局部性的商品品質 ④效率性的服務品質。
29. (3) 下列何種原因非商圈產生新競爭者之條件？ ①外來人口增加 ②興建公共設施 ③舊社區人口外移且門市家數呈現飽和狀態 ④交通動線的更改。
30. (1) 下列何者非商圈競爭店的調查項目？ ①競爭店的供應商數量 ②競爭店舉辦促銷活動的內容 ③競爭店與本店同類商品品項 ④競爭店的商品價格。
31. (3) 下列何者非商圈競爭者的調查方法？ ①商品分析法 ②來客數估算法 ③供貨品質分析法 ④客層分析法。
32. (2) 有關確認商圈內具備優良立地基本條件，下列敘述何者錯誤？ ①足夠的集客能力 ②嫌惡或阻隔的設施 ③進出方便的門市腹地 ④具有持續經營未來性。
33. (3) 下列何者非影響商圈變化的因素？ ①商店街的聚集 ②行政機關的遷移 ③商店營業額的多寡 ④捷運系統的設立。
34. (1234) 下列哪些因素會影響商圈的消費力？ ①房地產價格高低 ②都市化程度高低 ③競爭店的多寡 ④集客設施的多寡。

35. (134) 下列哪些地區可以聚集人潮帶動周遭商店蓬勃發展？ ①住宅區 ②收費停車場 ③百貨公司 ④觀光景點。
36. (34) 所謂商圈是指 ①行政區域所劃分的商業區 ②商店方圓之內沒有競爭店的區域 ③消費者會前往購物的地理區域裡的商店群 ④一家商店的潛在顧客所來自的地理區域。
37. (123) 下列何者為較佳的商店設立地點？ ①商圈的出入口，以便搶得先機吸引顧客 ②銷售同品類商品的商店聚集地區，以便產生更大的集客力 ③設店地點不一定要選擇一級商圈，可根據行業特性找到適合的商圈 ④銷售的商品如果是屬於計畫性購買的商品如男裝，就一定要選擇人潮多的地點。
38. (14) 下列敘述何者正確？ ①人潮等於錢潮，但是就小型店而言，抓住對的顧客比人潮更為重要 ②商店的促銷活動可以吸引人潮，即使資源有限，還是要盡可能普及整個商圈 ③十字路口四個街角開了兩家以上的便利商店，若考量人潮動線，將因人潮分散而無利可圖 ④找對開店地點，在先機上就搶得優勢，成功開店的機率會大幅提升。
39. (12) 下列有關商圈經營的敘述何者正確？ ①經營住宅區商圈，應建立良好顧客關係，提供優質服務以鞏固客源 ②經營文教區商圈，應蒐集學校活動訊息，以便掌握商品需求與尖峰時段 ③經營辦公區商圈，因大多數為外食人口，應注重面銷以提升客單價 ④經營商業區商圈，因流動人潮多，所以不需注重顧客服務，只需避免缺貨的發生。
40. (124) 下列何者是商業區商圈分類的因素？ ①交通工具 ②社區特性 ③居住人口數 ④區域大小。
41. (13) 下列有關影響商圈大小與形狀的敘述何者正確？ ①交通越便利商圈範圍越大 ②人口密集度越高商圈範圍越大 ③賣場坪數越大商圈範圍越大 ④銷售的商品屬於便利品商圈範圍較大。
42. (23) 下列選項何者是根據顧客的分布狀況來界定門市商圈範圍的方法？ ①經驗法 ②顧客調查法 ③地圖插針法 ④檢核表法。
43. (12) 下列何者為小型商圈？ ①徒步圈 ②自行車圈 ③汽機車圈 ④捷運鐵路高速公路圈。
44. (23) 下列何者為以顧客流量區分的商圈？ ①中型商圈 ②主要商圈 ③邊際商圈 ④混合區商圈。
45. (134) 下列何者為影響商圈變化的因素？ ①地域產業的盛衰 ②商店舉辦促銷活動的頻率多寡 ③家庭數目的增減 ④街道兩邊是否設有停車空間。
46. (123) 進行商圈調查的時機在什麼時候？ ①開店之前 ②商店開始營業後仍需持續 ③商店開始營業後發生營業績效不佳時 ④商店評估是否結束營業時。
47. (1234) 單店為創造競爭優勢而進行差異化是指下列何者？ ①顧客差異化 ②商品差異化 ③設備差異化 ④技術差異化。

48. (34) 競爭者商店發票購買法無法推估哪些資訊？ ①競爭店的客單價 ②競爭店的來客數 ③競爭店的客層結構 ④競爭店的商品結構。
49. (23) 透過觀察推估競爭店的客單價約 100 元，每日營業 12 小時，以計數器測量競爭店 17：00 至 21：00 的入店人次為 500，再以發票購買法推估競爭店 17：00 至 21：00 的來客數為 480，可得到下列何種資訊？ ①測量時段為尖峰時段 ②入店購買率為 0.96 ③競爭店平均每日營業額為 144,000 元 ④營業額與來客數成正比。
50. (24) 下列有關社區經營之敘述哪些正確？ ①店長要能妥善管理門市、規劃行銷活動，社區經營則交由第一線的門市人員去執行 ②社區型商圈比流動人潮多的商圈更容易維繫穩定的基本客源 ③社區經營是透過行銷活動和社區居民保持良好互動，爭取新的顧客 ④只要店長用心經營社區，即使不在黃金商圈也可以培養一群固定的顧客。
51. (134) 如何使邊際商圈顧客轉變為次要商圈顧客？ ①定期舉辦集點換贈品活動 ②發行聯名信用卡提供刷卡服務 ③提供滿足顧客需要的差異性商品或服務 ④提供推陳出新的行銷活動。
52. (123) 下列哪些附加服務會讓顧客感受到便利性？ ①達美樂披薩保證 30 分鐘內將披薩送到顧客的手中 ②便利商店推出代繳各項費用服務 ③麥當勞設立「得來速」車道，讓顧客不必下車就可享用到商品 ④家樂福量販店提供齊全的商品，讓顧客可以一次購足。
53. (123) 下列哪些為辦理商圈敦親睦鄰活動的目的？ ①建立良好商店形象 ②掌握消費者動態 ③提供消費資訊與生活情報 ④提升每日營業額。
54. (14) 下列哪些為商圈敦親睦鄰的活動？ ①提供社區小學生參觀門市各項作業流程之校外教學活動 ②在店內設置兒童遊樂區 ③提供免費送貨到府服務 ④回收寶特瓶與舊電池。
55. (124) 下列哪些為異業聯盟？ ①聯合促銷 ②交換經營資訊 ③寄賣他店的商品 ④發行聯名信用卡。
56. (24) 下列哪些為商圈新競爭店出現的原因？ ①新商品上市 ②交通動線更改 ③市場已趨飽和 ④消費市場擴大。
57. (234) 下列哪些為商圈周圍的交通條件？ ①白天與夜間的人潮 ②公車的路線與站牌的位置 ③道路的品質與寬度 ④停車設施。
58. (124) 商圈中主力商店開發要件為何？ ①中心位置 ②形象一致 ③商品組合 ④專業人員。
59. (12) 同業進入商圈開店，應如何因應？ ①若競爭店為領先品牌，則先觀察，依其強弱點，再謀因應之策 ②若競爭店為落後品牌，則正面迎擊 ③請求總部支援 ④要求供貨公司做好品質管理。

1. (3) 下列有關自助式門市服務的敘述，何者不正確？ ①適合用於店內商品都是知名品牌者 ②適合用於店內都是不需要解說的商品 ③顧客會感覺服務品質很好 ④可以降低人事成本。
2. (1) 附屬顧客服務是指零售店不一定要提供的服務，不過如果有這項服務可提升零售店的形象。下列何者為量販店的附屬服務？ ①代客送貨 ②免費停車 ③退換貨 ④親切有禮的服務態度。
3. (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。
4. (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。
5. (2) 下列何者非門市服務人員得體的服裝儀容？ ①整潔 ②暴露 ③優雅 ④端莊。
6. (4) 下列何者非顧客服務所產生的抱怨？ ①服務人員上班嚼口香糖 ②等待結帳的時間太長 ③商品退換貨處理時日太久 ④商品價格太貴。
7. (1) 下列何者是促使顧客購買的先決條件？ ①需求與購買力 ②喜好與需求 ③喜好與被勸誘 ④被勸誘與購買力。
8. (3) 門市服務人員與顧客進行溝通時，下列何種因素對於說服能力的影響最小？ ①言詞 ②聲音 ③服裝 ④表情。
9. (2) 有一位約 60 歲的婦女到服飾店挑了一件鮮豔的花襯衫並詢問服務人員的意見，下列哪一種說法比較不會傷及顧客的自尊心？ ①這件太花俏了 ②素一點的花色比較能襯托您的氣質 ③這件比較適合年輕人穿 ④這件的花色不適合您的年紀。
10. (3) 對於愛唱反調的顧客下列何者是不適當的應對態度？ 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。
11. (2) 對於懷疑心重的顧客下列應對的方式何者為非？ 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。
12. (1) 下列那一項敘述非門市服務人員接觸顧客的適當時機？ ①顧客正在瀏覽商品時 ②顧客數度伸手觸摸某一項商品時 ③顧客詢問商品價格時 ④顧客駐足注視某一商品一段時間時。
13. (4) 下列何者為非提供給顧客標準化服務的優點？ 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。

14. (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。
15. (4) 下列哪一種方法無法了解顧客對於商店服務品質之期望與知覺？ 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。
16. (4) 下列何者非門市服務人員應有的服務態度？ ①以顧客滿意為目標，教育員工以熱忱、誠意、對待顧客 ②站在顧客立場及同理心想如何經營顧客的心 ③以多元化的作法讓顧客感受服務的價值 ④以門市促銷增加服務的機會及顧客的滿意度。
17. (1) 下列何者是處理顧客抱怨的第一個步驟？ ①傾聽顧客抱怨 ②提供合理解決的方法 ③誠懇的道歉 ④教育顧客以避免將來發生同樣的問題。
18. (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讓顧客覺得門市重視他的抱怨 ④瞭解事情的始末與顧客的想法。
19. (3) 有關顧客抱怨的處理，下列何者無法讓顧客感覺到被公平待遇？ ①正視顧客的問題，給予顧客正面的回饋 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。
20. (4) 下列何種方法無法迅速解決顧客的抱怨？ ①減少處理顧客抱怨的程序與人員，最好是第一個接洽的人員就能解決顧客的問題 ②傾聽與紀錄 ③站在顧客的立場與顧客進行溝通 ④組織一個客訴委員會，審慎處理顧客申訴案件。
21. (2) 下列有關顧客管理之敘述，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訊或相關的資料管理。
22. (1) 下列何者非透過顧客管理所進行的活動？ ①特賣品促銷活動 ②勸誘沒有數位電視的顧客買一台數位電視 ③準備大尺碼的衣服銷售給比較胖的顧客 ④提供家庭消耗品的定期送貨服務。
23. (2) 下列何者非組成顧客期望的因素？ ①取自親朋好友與廣告的資訊 ②門市服務人員的數量 ③從其他零售店處所獲得的經驗 ④接受服務時的心理狀態。
24. (3) 有關顧客服務之敘述下列何者正確？ ①顧客服務是專屬於顧客服務部門的工作與責任 ②只要商店盡量討好顧客就能做好顧客服務工作 ③商品需

要的售後服務越少，顧客越不知道要如何求助，因此越有必要成立顧客服務部門 ④要做好顧客服務一定要成立顧客服務部門。

25. (3) 下列何者非零售店負責顧客關係管理者？ ①老闆 ②門市服務人員 ③供應商 ④店長。
26. (2) 下列何者與門市顧客關係管理工作無直接關聯？ 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。
27. (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 ① $a \rightarrow b \rightarrow c \rightarrow d$  ② $d \rightarrow b \rightarrow c \rightarrow a$  ③ $c \rightarrow a \rightarrow d \rightarrow b$  ④ $c \rightarrow a \rightarrow b \rightarrow d$ 。
28. (1) 林太太到超級市場購物，在排隊等候結帳時，突然一條原本關閉的結帳櫃檯開放，所有排在她後面的人全都跑到新開放的結帳櫃檯，這種情況讓林太太產生何種情緒？ ①受到不公平待遇 ②不受尊重 ③不被信任 ④被冷落。
29. (3) 張先生到超級市場買了一個製冰盒，回家後發現製冰盒上有裂痕，於是送回超級市場要求換貨，服務員無條件的就換了一個新品給張先生。這種情況讓張先生感受到何種情緒？ ①受到公平待遇 ②佔便宜 ③被信任 ④被冷落。
30. (2) 下列構成顧客滿意的要素何者不正確？ ①提供豐富、齊全、優良商品及合理價格 ②以營業數字衡量顧客對商品及服務滿意的程度 ③強化商品服務、人員服務及活動設計 ④提昇消費者印象對企業形象、經營評價及商品的評價。
31. (3) 下列有關服務與商品之敘述何者正確？ ①瑕疵的商品及服務是輕而易舉被發現 ②服務與商品的價值在於顧客客觀的判定 ③服務的商品，重視發生的時機，即重要的關鍵時刻，因此每位員工對顧客都應是獨特的 ④追求績效的提昇，主要要按標準程序完成作業。
32. (4) 下列有關門市服務品質不佳之敘述何者不正確？ 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作業的失誤會影響服務品質 ④即使表情冷漠的喊歡迎光臨，亦是執行標準化作業程序之一。
33. (2) 下列共有幾項是令人反感的服務？ a.顧客正挑挑檢檢時馬上整理； b.新手上線； c.不理不睬； d.講話粗俗； e.一問三不知； f.急著推薦商品； g.不買態度就變； h.退換貨時表情不悅 ①八項 ②七項 ③六項 ④五項。
34. (3) 在生意繁忙或尖峰時段，下列有關待客滿意指標何者不正確？ a.提高接客的效率； b.高速率的接客； c.先處理性急、急需的顧客； d.保持微笑的接客態度； e.一對一的按序販賣； f.不要忘記顧客購買的意向； g.簡短且動人的表達商品特色； h.注意後來的顧客， i.分一點心來先應對熟客 ①be ②ce ③ci ④gi。
35. (1) 儘量不要讓顧客等太久的高速率應對服務，下列敘述何者正確？ ①透過人員服務協助顧客縮短選擇商品時間 ②前半段推銷期待顧客購買的商品

③隨著後半段服務符合顧客希望的商品 ④顧客若拿不定主意則拉長購買時間，多拿一些商品以探求其購買意向。

36. (3) 下列有關店員合宜的態度及行為之敘述何者不正確？ ①店員做開張準備動作可以吸引顧客 ②店員有禮貌且親切的態度可以吸引顧客 ③顧客上門立刻湊上前殷勤熱情的推銷服務 ④店員主動之銷售服務可活化店面。
37. (1) 下列有多少項目是店員不良的服務行為使顧客卻步的原因？ a.等待顧客上門的表情； b.會趕走顧客的言語（請問您要買多少東西....）； c.妨礙顧客接近或接觸商品； d.站在店門前迫切想抓住顧客上門的招攬行為； e.店員雖聊天也很努力工作； f.不合時宜的招呼 ①六項 ②五項 ③四項 ④三項。
38. (2) 基礎建設是提昇顧客滿意度成功的關鍵，下列何者非門市作業所重視的項目？ 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。
39. (4) 對 24 小時營業的零售業，下列有關顧客評量滿意基準的敘述何者有誤？ ①要求最減少等待時間 ②期待全天候服務與諮詢 ③時段別販售商品期待能滿足客戶的需求 ④保障顧客有充足的商品供應量。
40. (3) 隨著消費者對顧客滿意要求越來越高的趨勢，應重視顧客滿意指標之建立及提昇，下列敘述何者錯誤？ 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、店鋪形象。
41. (1) 下列有關用以診斷顧客滿意度之顧客評量活動或作業有幾項錯誤？ a.顧客滿意度調查表或系統的設置； b.定期問卷調查、市場調查或座談會； c.店鋪對固定主顧客做口頭或電話詢問； d.店鋪內部的績效評估數據； e.顧客抱怨次數； f.退貨百分比 ①零項 ②一項 ③二項 ④三項。
42. (4) 下列有關強化顧客滿意度重要性之敘述何者不正確？ ①瞭解顧客並發掘潛在的需求 ②對顧客的需求作出正確的回應 ③顧客滿意度提高，續購率便會增加 ④以廣告訴求強化品牌忠誠度，提高顧客滿意度。
43. (1) 下列何者非處理顧客抱怨的步驟？ ①確認該商品是否符合退換貨標準 ②耐心傾聽 ③找出癥結 ④迅速處理。
44. (4) 適逢門市該項商品補貨中，下列何者非處理顧客退換貨處理？ ①確認該商品是否符合退換貨標準 ②安撫顧客情緒 ③說明退換貨作業程序 ④請顧客填寫滿意度調查表並執行改善計畫。
45. (1) 下列何者處理現場顧客抱怨無法有效解決？ ①確認該商品是否符合退換貨標準 ②耐心傾聽 ③帶離現場與安撫情緒 ④同理心認同顧客。
46. (13) 下列有關顧客服務的基本原則哪些正確？ ①顧客對服務品質要求愈來愈高，必須對服務人員提供在職訓練，以持續提升服務品質 ②服務品質僅止於服務人員面對面的接觸，對於與顧客之接觸點並不重要 ③連鎖店的

標準作業程序(SOP)，主要在維持一致性、標準化的服務品質 ④顧客抱怨屬於顧客對某一服務人員態度的看法，對企業營運不會構成影響。

47. (134) 以連鎖茶飲店為例，下列店員服務的作業方式哪些錯誤？ ①顧客進來時喊招呼語，離開時則不須致謝 ②主動向顧客推廣飲品 ③與顧客說話面帶嚴肅表情 ④以單手傳遞飲料給顧客，並主動將吸管放入飲料袋中。
48. (13) 下列哪些為處理顧客抱怨的正確原則？ ①即時處理 ②為公司立場辯論 ③公平一致對待 ④對顧客的要求提供承諾與補償。
49. (134) 下列有關門市服務創新之敘述哪些正確？ ①建立於科技的運用 ②無法為顧客創造價值 ③來自於市場趨勢或競爭 ④來自於顧客需求變化。
50. (23) 下列有關顧客關係管理之敘述哪些正確？ ①RFM(Recently-Frequency-Monetary)分析，M 值愈低，則為常客之必要條件 ②會員制度是一種有效與顧客建立關係的方法 ③透過會員資料庫，一般可就顧客購買的日期、商品及金額瞭解顧客之喜好與購買力，從而進行顧客分群及差異化行銷 ④一般而言，開發新客戶所花費的成本遠較維繫舊顧客關係為低。
51. (234) 下列有關服務類型之敘述哪些正確？ ①電器商品是一種等量的商品與服務並重的類型 ②肯德基餐飲店是一種以商品為主而附加服務之類型 ③醫生看診是提供純粹服務的類型 ④美髮服務是一種主要為服務而附帶少量商品的類型。
52. (123) 門市服務人員的服務行為易變性，導致很難維持服務品質的一致性，為減少服務行為的易變性，下列敘述哪些正確？ ①慎選服務人員 ②加強服務人員教育訓練 ③建立服務人員管理、考核與激勵措施 ④採取放任管理方式。
53. (134) 下列有關顧客滿意之敘述哪些錯誤？ ①降價是顧客滿意最有效的手段 ②有滿意的顧客才會有更多好口碑的傳遞 ③顧客滿意是一項階段性任務，故僅重視某階段顧客反映的問題即可 ④讓顧客滿意是主管的責任，與員工無關。
54. (24) 改善門市服務人員的服務態度，下列敘述哪些是立竿見影的有效作法？ ①公司採取分紅制度 ②由來店購買顧客進行優秀服務人員的選拔，將顧客意見帶進來 ③加強員工的自主管理 ④公司培訓神秘顧客親自到店裡進行服務檢視。
55. (123) 隨著資訊科技的進步，許多連鎖企業紛紛建立顧客資訊系統，有關顧客資訊系統之功能下列敘述哪些正確？ ①可做為創新商品與服務之參考 ②可對顧客進行滿意度之調查，提供營運重要資訊 ③掌握顧客生日與節慶活動，寄發賀卡、問候卡等維繫顧客關係與個人化服務 ④可將顧客資訊銷售給其他企業，進行跨業合作，以獲取更多利潤。
56. (24) 要想超越顧客的期待，下列敘述何者正確？ ①視顧客穿著打扮予以區隔等級，並依等級提供不同的對待 ②正確呼叫顧客姓氏稱謂，並記住消費習性 ③顧客一進門市親切打招呼，並緊跟其後準備做促銷服務 ④服務過程中提供意想不到的額外服務，如外送、修改等。



57. (34) 藉由媒體宣傳所給予顧客印象與實際提供服務有不一致所造成的落差，其原因下列哪些正確？ ①組織缺乏明確的服務觀念及目標設定 ②業者對顧客的期望有不正確的認知與解釋 ③服務人員未依照應有的服務規範執行 ④顧客解讀媒體訊息時有錯誤。
58. (23) 下列哪些為服飾店之門市服務人員所需具備的商品專業知識？ ①溝通與銷售技巧 ②衣服的材質、製造地、特性、及功能等知識 ③服飾流行趨勢及如何穿著與搭配等知識 ④接待禮儀知識。
59. (134) 下列有關門市服務人員之儀態哪些敘述錯誤？ ①與顧客說話時應正視對方，並可東張西望 ②站立時雙腳應自然站立，不可叉開或斜靠 ③走路平視前方，並面帶微笑，而雙手擺動手肘以下的部分 ④坐姿腰部、背脊自然挺直，並靠在牆上或椅背。
60. (124) 下列有關門市服務人員的接待話術哪些敘述錯誤？ ①正在忙其他工作無法立即服務，對顧客用語：「等一下。」 ②顧客告知服務人員某商品的價格很貴，對顧客用語：「這商品雖然貴，但商品品質很好，...。」 ③找錢給顧客時，與顧客再進行確認用語：「收您 XX 元，找您 XX 元，請您點收一下。」 ④顧客詢問門市未販賣的商品時，對顧客用語：「我們沒有賣！」。
61. (34) 下列哪些是因零售門市服務人員之服務因素常引發的顧客抱怨？ ①商品有瑕疵 ②商品沒提供裝袋服務 ③結帳速度過慢 ④服務態度欠佳。
62. (134) 下列哪些是有關個人化服務之作法？ ①提供符合顧客需求的商品或服務 ②消極的處理顧客諮詢與抱怨 ③平時關懷每位個別顧客 ④記錄與掌握顧客交易資料。
63. (23) 下列哪些有關優質服務連鎖店之敘述為正確？ ①服務顧客為客服部專業人員的工作，與其他部門人員無關 ②瞭解每一個與顧客接觸的關鍵時刻，並做好管理 ③建立體貼的顧客服務系統 ④晉用高學歷服務人員。
64. (123) 門市要有高水準以顧客為導向之服務人員，下列作法哪些正確？ ①重視服務人員招募、甄選過程，選取有意願、熱誠的服務人員 ②對服務人員施予評鑑，並對其表現予以回饋及輔導 ③建立以顧客為導向之服務文化 ④將績效良好的員工調到第一線從事服務工作。
65. (234) 門市服務常遇到工作量有時多得忙不過來，而有時工作量少得人員閒置情況，為提昇服務品質及營運績效，下列處理方法哪些正確？ ①提供多元化商品 ②採取預約制 ③兼職人力補足工作量大之人力缺口 ④與同業策略聯盟。
66. (13) 下列有關服務品質之敘述哪些正確？ ①服務品質與顧客滿意度成正相關 ②服務品質愈佳則顧客留存率愈低 ③優質服務品質會使企業獲得差異化的競爭優勢 ④服務品質愈佳則服務補救措施會愈多。
67. (134) 有關門市服務人員與顧客溝通的技巧，下列敘述哪些正確？ ①已知顧客姓氏，儘可能稱呼xx先生或xx小姐 ②多使用「你」或「你們」稱呼顧客 ③重覆顧客陳述的話做確認 ④使用簡單易懂的語言。

68. (23) 下列針對不同顧客類型之應對方式哪些正確？ ①喜歡殺價顧客型，應讓顧客瞭解商品的特性與優點，而不予殺價 ②脾氣暴躁型顧客，應儘量順其所言，勿與其爭辯，並快速處理其購買 ③缺乏主見型顧客，可提供本身使用經驗，適時的建議 ④對多疑型顧客，服務人員應與其多聊天，使其心情愉悅、博取好感。
69. (134) 下列有關強化顧客滿意度之作法哪些正確？ ①對顧客的抱怨與客訴問題，能夠有效的改善 ②透過廣告訴求提高品牌知名度，強化顧客滿意度 ③持續瞭解顧客並發掘潛在需求 ④提升對顧客需求的回應能力。
70. (124) 商品促銷活動哪些行為可能觸犯公平交易法？ ①標價不實 ②不實廣告 ③異業組合 ④促銷與提供內容不符。
71. (134) 如果你是一家門市的店長，可以從那幾方面做好顧客關係？ ①販賣優良質的商品 ②風險分散 ③提供優質的服務 ④顧客的需求。
72. (134) 店經理如何做好顧客滿意度規劃？ ①從事顧客滿意的改善活動 ②商品管理 ③建立顧客導向的門市組織系統 ④建置顧客導向的資訊系統。
73. (34) 門市人員進行顧客服務，下列敘述哪些為正確？ ①對商品做最精簡的商品介紹以求效率 ②依據顧客的消費金額進行不同等級之接待 ③當顧客對某商品有興趣時，再伺機為顧客進行商品解說 ④以愉快的心情迎接顧客。

### 18100 門市服務 乙級 工作項目 08：危機處理

1. (4) 有關門市遭搶，下列敘述何者正確？ ①入侵時以減少現金損失為優先考量 ②視遭搶現金損失高低再決定是否向警局報案或備案 ③申請保險理賠須附報告書註明現金短溢金額及報案證明正本 ④錄影帶、現場照片及發生事故連絡書通報至總部。
2. (3) 門市相關人員應瞭解門市人員職務的基本內容及職業道德規範，下列敘述何者為非？ ①遵守職場倫理與相關店舖門市規章 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理念重要 ④不遵守職業道德規範的員工可能引發店舖門市危機。
3. (3) 當發現顧客未結帳或順手牽羊行為時，下列何者作法較不適當？ ①查覺顧客行為異常則暗示或訴求是否需要服務 ②若已經行走走出大門則和緩提醒其結帳 ③如果顧客心虛結帳時要曉以利害關係，使其不會再犯 ④如果顧客係無心非故意的，不要在意顧客的態度或怨懟的眼神。
4. (2) 門市竊盜防範原則，下列何者為非？ ①當顧客進門，聽到開門的聲音時應正視顧客並喊“歡迎光臨”以強化防範意識 ②以電擊棒、木棍…等放置門市人員可取得之處，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。

5. (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狀況產生，下列敘述何者為非？ ①顧客的據理力爭時應瞭解箇中原由，釐清後以利對應處理 ②立即對顧客作出承諾 ③有疑惑時馬上反應或請示主管處理 ④不必與顧客頂嘴，以免把場面弄僵。
6. (1) 若消費者食（使）用無須在店內再加工的商品(例如泡麵、罐頭…等)，其後發生身體不適的緊急事件，門市人員下列認知何者為非？ ①若非門市作業失誤則自行解決，不用向上呈報 ②平日要做好門市管理、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必要時採取預防性下架作業。
7. (4) 小孩子在店內奔跑，不慎摔倒而撞到貨架設施，下列敘述何者為非？ ①平時要注意安全問題或提醒緊急應變處理 ②關心小孩並注意其是否受傷，作必要的簡易護理或送醫 ③貨架轉角處若為方型、多角型…等應有適當安全配置或提醒 ④設備若已有損害先報修，待維修人員到達再暫停使用。
8. (4) 對於門市相關安全防範等設備，下列敘述何者為非？ ①平時注意維護正確的使用方法 ②消防安全設施須配合內政部頒布各類場所安全設備設置標準設置 ③依門市標準作業與處理程序執行 ④注意門市防盜、防竊和防騙作業。
9. (3) 有關災害緊急安全問題的應變與預防方法與管理，下列敘述何者為非？ ①以人員安全為最高原則 ②當遭遇災難時，應尋求最低危險方式的避難 ③假裝警察已來…等方式欺敵遲延原則，延緩求救時間 ④深呼吸，讓自己先冷靜下來，冷靜思尋解決之策或速離現場。
10. (4) 門市人員遭歹徒施暴的應變方法，下列敘述何者不正確？ ①在危險的情況下，以保全生命為第一考量 ②保持冷靜，仔細評估週遭環境及尋求逃脫機會 ③力博不如智取，錯誤的攻擊可能適得其反 ④為保全生命，無論情況如何以逃跑為優先考量。
11. (1) 門市人員遭受歹徒取用、毀壞門市內設備或有暴力行為的應變管理，下列敘述何者為非？ ①歹徒人少則立即攻擊歹徒，伺機在最短時間內攻擊對方要害，人多則採取低姿態以降低對方警戒 ②表示有配合誠意，伺機將歹徒引至對你有利或有錄影的地方 ③牢記歹徒的特徵以及歹徒犯案過程並保持現場；不移動也不觸摸現場任何器物，以利保險或警方採證蒐集線索 ④案發後立即向上呈報並統計損失及後續報修作業。
12. (3) 門市若遇到詐騙事件，下列預防與應變管理的方法何者為非？ ①疑似詐騙手法或案件應即時通報主管確認 ②平時應培養防範意識，並施予各種案例教育以強化防騙防搶的應對、現金管理 ③被騙模式會一再被複製，所以暫不報警以免打草驚蛇，於第一時間於附近商店自行找歹徒以減少損失，找到時再通知警方迅速破案 ④預防被騙以存疑至上為原則，不輕易相信他人誇張或不實之言論，也不要掉以輕心透露門市或個人資料。
13. (2) 防搶的安全管理，下列處理的原則何者為非？ ①充分與歹徒合作以人員安危第一優先 ②採取多人當班則可確保人身的安全 ③平時作好現金管

- 理，收銀櫃檯內只置放必要的找零金 ④將大鈔或其他收入投入保險櫃，被搶時損失降至最低。
14. (3) 門市財產安全管理運作中有大量現金流量，下列敘述何者為正確的觀念？ ①利用現金收付期間之差異可先挪用他途再歸還 ②以營業額及現金流量多寡來判斷經營是否真正獲利 ③採用系統化的帳務制度有助營業、財產及現金的管理 ④財產安全管理中現金是最不易管理的。
15. (3) 門市遇到貪小便宜且無理索取贈品的顧客，下列處理方式何者不合宜？ ①門市人員遵循相關制定標準或原則，贈品亦有所提供的範圍 ②若已無贈品可送應委婉告知顧客 ③一律不提供，但若主管指示、顧客客訴或視競爭店的作法再提供 ④不可態度不佳或指責顧客。
16. (3) 若有人為疏失的爭議，導致顧客權益受損，下列處理方式何者較不合宜？ ①誠心誠意道歉，儘快解決 ②自動提出解決的辦法並徵求顧客同意 ③若為公司規定也是沒有辦法的事 ④主動溝通並取得顧客諒解。
17. (2) 當門市人員面臨行家、專家或自認為自己是正確時，下列處理方式何者較不合宜？ ①可適時說明，但不可爭辯 ②顧客已不滿意，當場仍要找出原因判斷孰是孰非 ③誠心檢討可能發生之原因 ④有必要時透過總公司或第三方公正單位鑑定，再婉轉與顧客說明。
18. (4) 附近鄰居投訴門市噪音或震動，下列處理原則何者為非？ ①報修或保養門市內的設備及裝置，確保它們不會產生過大的噪音或震動 ②若發現是通風或抽水系統有不尋常或過量的噪音，應找出噪音來源及成因，然後採取適當的修復措施 ③避免採用太強力抽氣扇或震動頻率大的冷凝系統產生擾人的噪音 ④裝設不滴水的冷氣機及冷氣系統可減低噪音。
19. (3) 下列何者非門市防颱準備作業？ ①平時掌握颱風動向以利提前做好防颱準備 ②檢視招牌、雨遮、排水、門窗的安全性 ③若為營業需求考量，人員外出須投保 ④淹水低窪地區應注意豪大雨。
20. (2) 門市營業對消費者安全或權益的防範措施，下列敘述何者為非？ ①清潔地板時須提醒消費者或設警告標誌，以免消費者滑倒 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衛福部指出某商品有問題，此時應採取預防性下架作業配合處理。
21. (2) 門市對逃生路線及設備的知識，下列敘述何者為非？ ①防火門、防煙間的門及樓梯門應經常關閉，而門的自動關閉裝置應保持有效操作 ②可改建樓梯的防火牆、防煙間及走火通道的牆壁，例如加開門戶或通風口等 ③不得堵塞樓梯間的防火窗戶及通氣口 ④門市應設置指示燈以防萬一停電可依指示燈方向逃生。
22. (1) 對門市的安全性的檢查不可疏忽，下列敘述何者為非？ ①緊急照明系統，不須定期放電 ②門或閘在開啟或關閉時均不得妨礙走火通道，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。

23. (4) 檢查防火結構，下列敘述何者為非？ ①耐火門能防止火勢從樓宇的一部分蔓延至其他部分 ②建材必須合乎防火的規格，可以阻止火勢蔓延 ③業主應妥善維修保養防火設備 ④防火結構是無法輕易修復的。
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，下列敘述何者為非？ 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. (3) 有關人員搬運貨品而引起的意外，門市人員對於安全的認知，下列敘述何者為非？ ①教育正確搬運動作及注意事項 ②在平時就應加強員工在安全上的管理，若易發生事故，事前做好有效的預防措施，更甚於事後的補救 ③本國勞工發生職災後，依法可以領取一個月的職災傷病給付，醫療期間雇主得以解雇 ④搬運商品二箱以上利用推車，搬運過重則不勉強。
26. (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。
27. (1) 門市平時可透過教育防範案例之宣導（如手法特性、如何避免及因應之道）以防範財產遇到下列何種犯罪？ ①詐欺 ②竊盜 ③搶奪 ④傷害。
28. (2) 顧客購買速食食品裹腹，吃完後上吐下瀉之外還全身冒冷汗，經同事送醫急救後，確定是不潔食物引起的食物中毒，經查後發現機器溫控不正常現象導致變質，下列何者非門市應負的責任？ ①依據消費者保護法之規定，以食物變質具有衛生上的危險，而導致其身體健康遭受損害為由，要求門市負責並請求損害賠償 ②商品或服務若有危害消費者之生命、身體、健康、財產之可能時，應於明顯處為警告標示 ③依據食品衛生管理法之規定，禁止製造、販賣、公開陳列等有關變質及逾保存期限之商品 ④若有違反食品衛生管理法規定，衛生福利部及縣市政府可將出賣人移送法辦。
29. (2) 門市在銷售完成前，為避免與顧客間造成爭吵或誤會，下列敘述何者正確？ 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。
30. (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，下列敘述何者為非？ 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。

31. (2) 有位不理性的消費者手持棍棒破壞門市的玻璃，此時遇到媒體欲採訪小山店長，下列作為何者是正確的？ ①主動積極提供錄影影像，以攻擊性用詞爭取露出的畫面 ②涉及他人隱私及立場，不得任意對媒體公開或散播犯罪、違反社會良俗的擅自回應 ③儘可能協助媒體報導的正確性，提供消費者個資 ④公開消費者不當行為的同時也可替公司形象作媒體廣告。
32. (1) 近年來食品使用違法添加物事件頻傳，下列敘述何者為違法使用非食品級添加物的事件？ ①台灣第一家鹹酥雞等多家廠商，被查獲使用工業級碳酸鎂製作胡椒粉事件 ②查獲去水醋酸製作發糕，去水醋酸按規定只可用於乾酪、乳酪、奶油及人造奶油，但在事件中卻用在製作發糕 ③紅白小湯圓含己二烯酸超標 ④查獲苯甲酸被用於未准許的食品類別如拉麵及陽春麵。
33. (2) 下列有關門市常見的危機之敘述何者為非？ ①危機常會影響到正常的門市營運 ②常見的天然災害為天災、搶盜詐騙 ③常見的人為災害為人員災害、客怨、客傷 ④危機處理的重點通常在恢復門市正常營運。
34. (4) 下列何者非消防法施行細則第 15 條規定，本法所稱消防防護計畫應包括那些事項？ ①員工在 10 人以上者，至少編組滅火班 ②員工在 50 人以上者，應增編安全防護班及救護班 ③滅火、通報及避難訓練之實施；每半年至少應舉辦 1 次 ④防火避難設施之自行檢查：每年至少檢查 1 次。
35. (1) 下列何者非消費者保護法第 22 條企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容；所謂廣告是利用甚麼方法，可使不特定多數人知悉其宣傳內容之傳播？ ①促銷廣告 ②告知式廣告 ③說服式廣告 ④提醒式廣告。
36. (4) 下列何者非消費者保護法第 5 條規定：政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。試說明其內容？ ①說明商品之使用 ②維護交易之公平 ③消費爭議之處理 ④申請調解。
37. (4) 下列何者為在電視購物、拍賣網站上遇到惡劣詐欺賣家所採取的行為？ ①申訴 ②申請調解 ③消費訴訟 ④報警。
38. (4) 下列何者非有效預防商店安全管理疏失的事前處理原則？ ①規劃危機應變計畫 ②授與不同階層決策者足夠的權力去採取行動 ③定期教育、演習、檢查，培養警覺心與合作默契 ④同理心認同顧客。
39. (1) 有效預防商店安全管理疏失的事中處理原則為何？ ①傳達到相關部門（如消防局、警察局）並作迅速且適當的處理 ②監視攝影機與錄影 ③安撫顧客情緒 ④看來店者的眼睛，預防犯罪事件。
40. (3) 下列何者非門市的公共安全防护？ ①加強門市的公共安全設備 ②確保逃生門、逃生路徑的通暢 ③將過期商品下架 ④落實公共安全保險措施。

41. (2) 下列何者非門市的公關作為？ ①交換名片，瞭解採訪重點 ②直接接受採訪 ③委婉告知公司統一對外發言，店舖無對外發言權 ④速回報公司或總部。
42. (4) 下列何者非門市可利用之逃生、防火避難及防火相關設備？ ①整合保全系統 ②防火避難設備、防火間隔 ③防火設備：滅火器、疏散(通道)圖 ④保險。
43. (123) 通路業者通常採取何種措施來預防食品安全危機？ ①業者落實並提供可追溯的資料，如肉品追溯系統 ②只要是食品原物料應有第三公證單位檢驗報告 ③採購商品要找有認證、有信譽的廠商 ④各類認證頻頻出包，所以無論認證與沒有取得認證的商品，並無法保證食品安全。
44. (134) 關於販售店內自製商品時，業者必須注意下列哪些事項？ ①為使消費者拿取方便，僅需依消費者保護法規定，提供標示品名、口味、價格等之告示牌即可 ②將陳列時間延長或擴大銷售範圍而將商品加以包裝，可僅需依消費者保護法提供充分與正確之資訊標示品名、口味、價格等之告示牌即可 ③將陳列時間延長或擴大銷售範圍而將商品加以包裝，食品衛生管理法規範規定完整標示 ④商品包裝不具啟封辨識作用時，如用膠帶黏貼或金屬線網綁等方式將包材臨時封口，得免受食品衛生管理法規範，可僅標示品名、口味、價格等之告示牌。
45. (134) 最近台灣爆發食用油標示不實事件，引發消費者的恐慌，下列哪些針對標示不實商品事件的處理是正確？ ①消費者可執發票與商品（或購買憑證）退費 ②因消費者紛紛退貨，通路業者對標示不實事件處理條件限 7 天內為受理退貨期間 ③通路業者對將標示不實商品回溯購買時間以及非完整之商品亦同意全額退費辦理退貨 ④業者將標示不實商品銷售予消費者，如對消費者造成損害，應依消費者保護法規定負損害賠償責任。
46. (34) 小山店長要如何加強人員作業面管理以避免販售或食用到過期商品而違反衛生法規？ ①店舖人員可自行食用過期商品 ②過了可販售時間或日期，再檢查下架 ③定時定期檢查及管理即期或過期商品 ④表列檢查商品品質、步驟、清單徹底執行下架作業。
47. (23) 小竹是頗具盛名的美食餐廳的店長，碰到有位美食家在網路發表餐廳的負面評論，小竹店長應有哪些作法可將危機轉為商機？ ①小竹店長不容如此污蔑事情，立即反唇相譏並提告 ②趁此推出事件行銷活動，如只要是此美食家用餐的餐點半價優惠，歡迎消費者前來品嚐 ③小竹店長重視此事，不僅召開檢討會議，並對每道餐點更悉心檢視及確認（含出餐、用餐等流程），作改善經營之參考 ④找網路寫手在網路投訴及在此美食家專欄反駁等行為。
48. (24) 小竹店長因小山書寫海報時，誤將 XX 牌智慧型手機促銷價 15,000 元標成 1,500 元，促銷當天凌晨起門市即大排長龍，小竹店長至 10 點開門才知此情況，下列哪些作法可將危機轉為商機？ ①小竹店長不容許如此職務疏失的事情發生，立即辭退小山 ②對已到門市排隊的顧客，門市吸收此虧損並照常出貨販售 ③小竹店長立即更改海報的促銷價並作出說明，

與已到門市排隊的顧客一一致歉，因標錯價無法按促銷價 1500 元出貨  
④對外將此優惠的活動廣為宣傳或網路媒體報導的事件行銷，對內可作成門市管理案例宣導。

49. (124) 在危機發生時，下列哪些適當的處理方式可將影響降至最低的程度？ ①儘速蒐集真相，在最短時間內掌握危機狀況與發生原因，並且迅速評估對此危機的立場和反應方式，主動出擊，防止危機繼續擴大 ②公布真相，盡快澄清負面報導防止危機擴大，並及時將危機善後方式告知 ③已被媒體或負面聲浪挑起情緒的民意，須謹慎處理以避免擴大危機，所以在第一時間內先選擇沉默以對的反應，並成立危機處理小組，對組織作最正確長遠的決策，以免未來更難以澄清 ④從媒體與民意的角度處理危機，而非僅僅從專業知識等理性層面來處理，掌握事件發展。
50. (234) 下列對於危機事件的處理之敘述那些正確？ ①危機以解決當次危機處理為要，盡量由平時管理的職員派任為管理者，才能明白管理的範疇與及時的應對與解決 ②已判斷為企業的危機發生，須迅速判斷原因、類型召開相關組織人員應對會議，事件處理須由危機發生時間、地點、利害關係人、危機發展狀況、脈絡並分層級管理，提出相對的應變計畫 ③危機處理報告書須含危機處理過程與結果，並思考到未來災害防治流程改善與執行，分冊管理之 ④判定是否為危機事件，應依徵兆查明原因、判斷危機等級、可能影響範圍、評估可能損失、判斷需要支援或相關事項…等後，決定是否啟動危機管理機制或成立小組會議。
51. (124) 關於危機通報，下列有哪些為正確的觀念或作法？ ①危機意指足以立即影響品牌聲譽、導致營運中斷、撼動股市價格的危機，或潛在危機足以影響或可能演變為危機的危機 ②所有得知該危機之人員應立即向直屬上級主管通報 ③凡接受危機訊息之人並非該項業務之負責人員，則另擇日安排與該項業務之負責人員及其直屬上級主管告知 ④收受危機訊息之人，應繼續向其直屬上級主管通報，通報到危機管理者。
52. (124) 在危機解除後，關於事後追蹤與經驗傳承，下列作法有哪些為正確？ ①危機後復原重建應儘速依應變計畫實施 ②於危機解除後，應主動蒐整事件的處置過程紀錄、解決方案及未來應加強之防範措施等資訊，並應將危機應變處置復原過程之相關完整紀錄建檔管制，以利未來查考使用 ③危機處理報告應完整記錄危機處理過程，若涉及公司重大缺失則歸納結果後不可公開布達 ④危機處理案例須制定災害防治流程作業辦法，列為公司教育訓練課程內。
53. (24) 消費者貼文投訴某 XX 超商的涼麵導致他嘔吐腹瀉的情況產生，經查為該生產工廠冰水廠發生 15 分的斷電，可能導致溫度異常影響品質，零售業者面對此種情況有哪些適當的危機處理作為？ ①衛生局若接獲通報，違約者可處罰鍰 ②立即將門市有問題的商品下架 ③業者公關部門發表係單一個案將不影響消費者權利，放心食用 ④立即要求供應廠商改善並加強管控。
54. (123) 若您至門市作店務檢視時，發現某門市連續多日募款金額為零，身為營業主管的您找了一位神秘客捐出 100 元進行測試，而當天募款清查仍為



零，該門市有哪些適當的處理作為？ ①調出當天神秘客時段的錄影帶以清查當天募款私吞善款的人員 ②清查該門市當天募款私吞善款的人使其受到應有懲處 ③將追查出的募款送到需要的人手上才是真正有價值的事 ④先隱瞞募款私吞善款的事並私下告知下次不可再犯。

55. (123) 某餐飲業門市被員工揭露炸物超過保存期限未廢棄仍在販售，下列有哪些正確處理的作業？ ①總部立即召開緊急會議立即宣布單一個案停業並派員清查 ②公布真相並以實際行動向消費者致歉 ③提供食品安全管理及廢棄規範標準並嚴格執行 ④提供獎金找出揭露人員，使其受到應有懲處。
56. (123) 下列有哪些門市硬體設備不良可能造成顧客受傷之風險？ ①門市設施不安全 ②門市設備故障 ③建物結構老舊 ④接獲臨時停電通知。
57. (234) 若您至店發現小竹店長因最近附近開了一家競爭同業，門市生意大受影響，請問依您的管理門市的經驗有哪些作法可為因應？ ①增加商品類別或提高商品數量以減少被瓜分的銷售量 ②比較同業的優劣勢分析，找出差異進行改善 ③落實基本 Q S C 作業及提昇顧客服務水準 ④強化商品力、提高販促水準，如特色商品、與同業差異的商品。
58. (124) 因附近有一家競爭門市正準備開幕，其有三個月一連串百萬贈品活動，請問小竹店長有哪些可擬定的競爭對策或作法可以減少對方新開店的衝擊？ ①在競爭門市開幕前、中、後作一連串促銷或贈送活動 ②活絡店內氣氛、激勵人員士氣並調整人員工作內容 ③因開店已久且都是老顧客光臨，沈靜以對暫不必有動作，等確認競爭門市促銷活動有成效，再進行擬定競爭對策或作法 ④進行穩定固有客源，並重新檢視自我門市的優劣勢，如送貨服務、弱勢商品補強。
59. (12) 販售熟食的食品通路業者，近日身陷食品安全疑慮的新聞風暴中，請問下列哪些危機管理的觀念是正確的？ ①在消費意識高漲、網路社交軟體風行、消費者權益保護團體崛起的趨勢下，不能抱持「過去都是這樣子做」的草率心態，因為一有任何風吹草動，就很容易引爆危機 ②業者平日便應主動積極與消費者、媒體溝通，開誠布公地讓他們了解食品的原料、製造標準…等透明、公開的訊息 ③對消費者有食品安疑慮的危機，業者主要關注的是危機當下的處理技巧、危機中要應付好媒體關係 ④在面對危機事件時，在第一時間內先否認讓消費者安心並壓制媒體新聞。
60. (234) 台灣的食品安全事件連環爆，消費者對食安的信心也快速崩裂中，零售業者對食安事件的危機處理下列哪些是正確？ ①相信廠商所言為一連串的意外，待一段時間風暴總會過去 ②整體事件是廠商道德良心與紀律問題，零售業者應該有一套機制，把這些不良廠商淘汰出局 ③零售業者看到別人的案例，要先反省檢視有否涉及相關危機發生並作好因應對策或處理，才是永續經營的最佳對策 ④危機處理要做到了誠實態度與誠意作為，不等媒體找上門，就主動宣布真誠重視並面對問題，事前準備好後續的對應及解決方案。

61. (1234) 國家法律的變動，對企業的經營產生不確定性的風險，下列敘述有哪些為正確？ ①因法規調整須下架停售外，尚須調整原物料內容及商品規格，所產生的機會損失及費用增加，將影響企業的獲利 ②為配合環保政策的原物料使用法規推動，而須配合更換原物料、生產器具、執行道具等所產出的費用 ③因菸害防治法法規調整而影響有販售門市整體的收益 ④因最低薪資調整、水費、電費調漲造成門市經營成本增加、收入降低的風險。
62. (12) 因政府之區域重劃、土地徵收政策之改變，而造成門市營運中斷與延遲等不確定性風險，下列敘述哪些正確？ ①違建、徵收、土地重劃導致門市部分或全部使用範圍遭拆除 ②無法申請門市用電，如道路開挖有規定區間無法配合、開挖道路權責不清(跨縣市)、特定路段無法施工 ③舊商品無法符合新法令之規範，門市將無法繼續販售該項商品，導致業績下滑 ④因同業惡性行銷或破壞市場價格，導致消費者移轉至其它通路而門市業績下滑。
63. (1234) 廠商未依議定內容提供商品與服務之影響，下列敘述哪些正確？ ①廠商供貨不足，無法依據門市訂購數及時間出貨，造成門市銷售損失 ②因廠商未依協議供貨或提供必要行銷資源造成消費者無法購買的損失 ③廠商提供商品不確實、食品品質問題，造成重大客訴或客怨 ④廠商因財務無預警停業或停止經營，造成已出售之商品消費者無法退貨。
64. (134) 地檢署與衛生局稽查使用過期無水奶油及回收的逾期乳瑪琳，原料商已製成 900 噸乳瑪琳、酥油等 19 項商品銷售，下列敘述哪些正確？ ①主管機關可依法處 6 萬元以上 2 億元以下罰鍰，予以沒入銷毀 ②業者先轉移責備或找出他人缺點來轉移批評焦點，將責任推給上游原料業者 ③不斷報導的危機時期，賣場速將乳瑪琳下架回收外，應注意事件本身的發展及危機前後的處理 ④經由傳播媒體發布後，就會變成大眾關注的焦點，尤其是電子媒體所報導的危機事件。
65. (234) 2014~2015 年全台多起豆乾、豆腐乳含工業染劑二甲基黃非法添加化學物質，檢調及衛生局查緝涉案商品，通路業者應採取下列哪些的危機處理？ ①此事件與通路業者無直接關係，配合檢調單位及地方衛生局調查即可 ②門市銷售相關商品須要求廠商檢附合格檢驗報告，才能重新放回架上銷售 ③門市暫停銷售尚未取得商品合格檢驗報告的食品 ④業者應發起自主管理行動，主動通知廠商業者及消費者，預防性下架或停止販售相關有疑慮的商品。
66. (1234) 以機車執行餐飲外送的連鎖餐飲常具有高度不確定之風險，下列敘述哪些是正確？ ①外送發生重大職業傷害，雇主是要負責任 ②外勤勞工接受指派出勤須於半小時送達時，發現現場存有風險，可能生命遭受威脅，應以生命安全為重，不要冒險前往 ③針對颱風不同等級、個人防護設備等進行風險辨識、評估及控制，應落實颱風天外勤人員安全措施 ④颱風天外送人員執行外送勤務，只要宣布停止上班，就應避免執行外送勤務，否則就要提供機車以外的交通工具，也要提供安全設備供執行外送人員使用。

67. (23) 已販售的手機發生爆炸及已更換的手機接續傳出自燃的意外，下列門市危機處理的敘述哪些是正確？ ①等待廠商通知再停止販售，因為這場危機是全世界，處理要有一致性 ②平日應有一套詳細的門市危機應變計劃，詳細列出危機的因應步驟，包括基本範例、詳細說明，如何與可能受害者互動 ③危機發生先釐清問題的本質和影響範圍後採取應有的行動來解決問題 ④當商品出包時非門市而是廠商要對應的，門市人員也不可能在危機發生的第一時間就有回應的準備。
68. (12) 有關門市人員操作可能涉及人員傷亡的危機，下列敘述有哪些是正確？ ①整箱商品因堆積過高而傾倒，造成人員受傷 ②進貨籃不可有髒污，須倒蓋不可有積水易產生問題 ③避免無障礙坡道高低差大，如室外樓梯 2 級梯級高及深度應統一以防顧客不慎踏傷 ④人員傷亡的危機處理之重點通常在於賠償金額。
69. (124) 下列何者為商店防搶對策？ ①投庫管理 ②監視攝影機與錄影 ③安撫顧客情緒 ④看來店者的眼睛，預防犯罪事件。
70. (12) 有效預防商店安全管理疏失的事後處理原則為何？ ①投庫管理 ②監視攝影機與錄影 ③安撫顧客情緒 ④看來店者的眼睛，預防犯罪事件。
71. (124) 當商店售出的瑕疵品被購買者告到消費者文教基金會時，如果你是該商店的經營者，面對此危機的應變原則為何？ ①迅速處理 ②勇於認錯 ③推諉收銀員行為不當所造成 ④尋求補救。
72. (34) 為什麼企業遭遇到危機時，除了要對外溝通，還要對內溝通？ ①瞭解此瑕疵商品造成顧客的損害程度 ②確認商品與發票確為本店銷售 ③避免打擊到員工士氣與動搖員工意志，進而影響到企業的生產力 ④利用危機壓力，來凝聚組織的共識，讓危機變成轉機。
73. (13) 保險主要目的為何？ ①減少經營風險 ②親友人情 ③降低意外發生時之損害 ④營利。