

1. (4) 下列何項非零售業功能？①提供多樣化的產品和服務②產品分裝③維持固定存貨④商品製造。
2. (4) 下列何項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) 下列何項非零售之總體環境(macroenvironment)因素？①技術②顧客③社會倫理④法律。
5. (3) 下列何項非零售組合(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) 下列何項非店經理的職責？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) 下列何項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) 下列何項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) 下列何項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) 下列何項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。
14. (4) 下列何項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POS銷售資料②顧客購買力③商店位址④商品價格。
16. (3) 下列何項是門市的固定成本？①門市維護費②商品定價③門市租金④營業稅。
17. (1) 下列何項會減少空調、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) 下列何項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) 下列何項不是零售業？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，下列何項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) 加盟總部與加盟者之間其夥伴關係，加盟者除了享有商品和服務之商品經營權外，下列何項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項問題？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) 下列何項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) 下列何項非服務零售型態？①租賃服務②維修服務③醫療服務④服飾專賣店。
29. (1) 貨物為顧客所擁有，業者僅提供其服務不曾牽涉到貨物所有權，為下列何項服務？①維修服務②租賃服務③醫療服務④金融服務。
30. (1) 零售業者應有效的提供顧客服務，首要應先發展下列何項目？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. (3) momo健康美容產品最擅長銷售是屬於下列何項？①郵購②電子化零售③電視購物④直銷。
32. (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。
33. (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。
34. (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。
35. (1) 何種專賣店專注於健康、個人清潔有關的產品？①藥妝店②書局③百貨公司④3C賣場。
36. (1) e-retailing係指①零售電子化②無店面販售③郵購④直銷。
37. (2) 以信件或說明書的方式提供產品給顧客，稱為①電視購物②郵購③直銷④電子商務。
38. (3) 銷售人員藉由到府拜訪推銷產品，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。
39. (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。
40. (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。
41. (4) 下列何項非連鎖加盟種類？①自願加盟②委託加盟③特許加盟④經銷加盟。
42. (4) 下列何項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。
43. (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。
44. (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。
45. (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。
46. (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。
47. (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。
48. (2) 下列何項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。
49. (3) 下列何項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。
50. (4) 下列何項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。
51. (4) 下列何項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。
52. (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。
53. (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。
54. (134) 下列哪些為零售功能？①儲存②產品生產③商品銷售④顧客服務。
55. (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。
56. (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。
57. (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。
58. (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。
59. (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)。
60. (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。
61. (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。

62. (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)。
63. (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。
64. (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。
65. (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。
66. (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。
67. (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。
68. (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。
69. (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。
70. (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)。
71. (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。
72. (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。
73. (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於下班路線，位於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。
74. (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。
75. (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：加值網路。
76. (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。
77. (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。
78. (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。
79. (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創造產品的獨特性②增加門市服務人員③持續提供產品便利與有效率服務④聚焦於與競爭者競爭。
80. (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。
81. (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。
82. (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。
83. (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。
84. (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。

85. (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。

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高效益的商品適宜陳列於黃金位置。
2. (3) 一些生活便利品如文具、衛生用品、食用調料等，要採取哪一種的配銷制度較迅速？①專賣性配銷②選擇性配銷③普及性配銷④策略性配銷。
3. (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。
4. (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。
5. (2) 將貨品或產品由製造業送至零售業或使用者的流通過程中，提供了產品集散、產品開發、產品計劃、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。
6. (2) 近來日本的產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。
7. (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。
8. (3) 小瓜連線到大信證券網頁，透過網路下單買賣股票，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。
9. (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實體產品②數位化商品③網上服務④加值型商品。
10. (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。
11. (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。
12. (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。
13. (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。
14. (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。
15. (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。
16. (2) 下列何種方式可發現暢銷商品？①ABC分析法②瞭解顧客的需求③行銷研究④庫存盤點。
17. (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。
18. (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。
19. (2) 假若訂購週期為3週，前置時間為2週，銷售率為每週4單位，安全庫存為3單位，則預定最大存貨為多少單位？①22②23③24④25。

20. (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×1,200mm②常溫用1,200mm×1,100mm，冷藏用1,000mm×1,200mm③常溫用1,100mm×1,100mm，冷藏用1,000mm×1,100mm④常溫用1,100mm×1,200mm，冷藏用1,000mm×1,200mm。
21. (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。
22. (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，賣場面積有限，願保有庫存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。
23. (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。
24. (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。
25. (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。
26. (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。
27. (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。
28. (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。
29. (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。
30. (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。
31. (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。
32. (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。
33. (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。
34. (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。
35. (2) 尚未到期可以追加額外品項而不需重新下單的採購訂單稱為①追加訂單②待命訂單③逾期訂單④備胎訂單。
36. (1) 採購時若在正常下訂單期間之前或是在特定日期之前下單，所得到之成本減價稱為①季節性折扣②數量折扣③期待折扣④現金折扣。
37. (4) 商品定位的主要內涵不包含下列哪一項？①商品利益②商品屬性③使用對象④商品採購。
38. (3) 依據理論告訴我們商品組合的構成因素，不包括下列何項？①一致性②平衡性③搭配性④彈性。
39. (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。
40. (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。
41. (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。
42. (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。
43. (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。
44. (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。
45. (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。
46. (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加強商品銷售管理去除死貨。
47. (2) 下列何者為POS系統中前臺的基本功能？①員工基本資料建檔②銷售作業③採購作業④進貨作業。

48. (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？①ABC②ABD③ACD④BCD。
49. (2) 下列何者為較無效的促銷手法？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。
50. (1) 下列何者為門市在電子產品、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1④寵愛白色情人節5折起。
51. (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產品推出促銷價，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。
52. (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。
53. (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。
54. (24) 下列有關商店部門規劃之敘述哪些正確？①部門規劃是將多少數量的哪些商品擺在哪個陳列位置的問題②部門規劃是選擇有利的商品種類③部門規劃的決定者是營業主管④當商店面積不同時部門結構也要隨之改變。
55. (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。
56. (13) 下列敘述哪些正確？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商品部主管。
57. (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經營的商品總類變化頻繁。
58. (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。
59. (123) 下列哪些是會讓顧客產生衝動性購買的商品？①單價低的商品②輔助商品③季節性商品④大型商品。
60. (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。
61. (12) 下列有關賣場布局中磁石配置之敘述哪些正確？①賣場布局之目的是希望整個賣場有如磁石般吸引顧客②有計畫的魅力商品群配置讓顧客流連忘返於主通道③賣場佈局通常由三種磁石賣場配置所構成④第一磁石賣場就是在各通道盡頭的正面配置暢銷商品以吸引顧客到店內深處。
62. (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。
63. (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。
64. (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。
65. (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。
66. (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。
67. (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商品的多樣性④商品的新鮮度。
68. (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。
69. (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。
70. (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。
71. (134) 下列哪些是零售業者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。
72. (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。

73. (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。
74. (13) 下列哪些是處理滯銷品的方法？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。
75. (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。
76. (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盡量降低倉庫存貨以減少資金的積壓。
77. (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。
78. (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。
79. (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。
80. (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。
81. (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。
82. (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。
83. (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門市人員對消費者太強調價格，忽略了顧客對於品質的要求②折扣價格時常會引起消費者對於品質的懷疑，因此必須評量商品的屬性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。
84. (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。
85. (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！。

#### 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) 對於一家新店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) 下列商品陳列最佳位置為何？①入口處②平視點③銷售點佳處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，以下何種作法較適宜？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，讓顧客才能有多樣化的選擇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同樣的，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產品標準化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. (4) 有關門市商品陳列方法，下列何者有誤？①體積小者在後，大者在後②色彩灰暗者在後，明亮者在後③價格便宜者在後，昂貴者在後④一般性商品在後，季節性商品、流行性商品在後。
11. (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。
12. (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。
13. (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。
14. (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。
15. (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、POP③殺價競爭④銷售人員親切指引。
16. (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。
17. (4) 以下何者不屬於零售商店購買後的服務？①禮品包裝②退換貨③安裝④試穿(吃)。
18. (4) 以下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。
19. (1) 當顧客抱怨發生時，以下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。
20. (1) 在新產品上市的前期，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避免產品曝光。
21. (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。
22. (4) 在門市日常管理中，下列何者不以日報表形式為之？①門市營業類②人員出缺③現金與應收帳款④排班表。
23. (1) 在零售業中對於商品的陳列，以下敘述何者為非？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。
24. (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。
25. (4) 以下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。
26. (1) 11月第二個禮拜之週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。
27. (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。
28. (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市場環境差異②人員差異③政府法令④人格效應。
29. (4) 零售業與高科技的結合是零售業發展的主要趨勢，以下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。
30. (2) 人在零售業服務傳遞之過程中扮演著重要的角色，以下那種人在服務傳遞的過程中最難以被控制？①行政人員②第一線銷售人員③營業主管④店經理。
31. (1) 商品陳列的效果表現分為以下三訴求：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。
32. (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。
33. (4) 下列何者並非門市防搶預防方法？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④至金融機構匯款作業時，確實維持固定路線，不任意更換。
34. (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。
35. (3) 商品包裝的主要目的為何？①包裝乃為美觀②預防破損③刺激消費者之購買慾④方便購買。
36. (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。
37. (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，還有何項？①購後行為②思想行為③調查方式④客戶來源。



38. (4) 消費者調查計畫步驟：1.調查的目的2.調查的對象3.調查的時間4.抽樣方法還有①電話的方法②寄問卷調查③訪問統計調查④調查的方法。
39. (1) 服務管理新消費理念為：1.便宜的商品2.安全的商品3.高品質的商品，及下列何項？①方便的購買②電話購買③郵購④銀行點數兌換。
40. (1) 下列何者非集點券的優點？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。
41. (1) 門市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。
42. (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①一部份②主要部份③品質部份④全部。
43. (4) 門市盤點報表法，下列何項錯誤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。
44. (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不給發票③複誦顧客購買的商品與金額④協助包裝。
45. (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。
46. (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吃喝蹲坐。
47. (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。
48. (1) 以下何者為促銷的目標？①提高營業額②增加員工向心力③新產品介紹④提昇企業形象。
49. (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。
50. (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。
51. (1) 以下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。
52. (3) 以下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。
53. (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使用頻率高產品④價位低的商品。
54. (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。
55. (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。
56. (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。
57. (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。
58. (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。
59. (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擴大市場佔有率④經濟蓬勃發展。
60. (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。
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與競店展開降價大戰。
62. (24) 以下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新產品的銷售追蹤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系統有助於簡化人力成本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產品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產品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) 下列有關商店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) 下列有關實體商店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產品特性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益率的商品。

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客人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) 庫存過高會對商店產生哪些影響？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消費者對零售商店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。

#### 18100門市服務 乙級 工作項目04：門市人力資源管理

1. (4) 下列敘述何者不是門市人力資源規劃的功能？①可即時擁有適當的人力②可靈活調度閒置人力③可降低員工的流動率④可減少顧客等待的時間。
2. (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。
3. (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。
4. (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。
5. (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→c②a→c→b③b→a→c④a→b→c。
6. (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。
7. (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。
8. (4) 下列有關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新員工的在職訓練是一種將顧客當作試驗品的方法④新員工的在職訓練目的是為了留住顧客。
9. (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。
10. (1) 下列何者不是維持員工具有長期工作幹勁的方法？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。
11. (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小型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。
12. (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。

13. (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。
14. (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。
15. (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。
16. (2) 下列何者不是新進員工訓練的目的？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。
17. (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。
18. (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。
19. (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。
20. (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顧客詢問有關商品的問題由門市服務人員接待。
21. (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。
22. (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。
23. (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。
24. (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。
25. (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。
26. (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。
27. (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。
28. (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。
29. (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。
30. (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。
31. (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。
32. (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。
33. (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→a②a→c→b→d③c→a→b→d④c→d→b→a。

34. (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。
35. (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。
36. (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。
37. (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。
38. (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。
39. (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。
40. (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。
41. (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。
42. (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。
43. (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。
44. (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。
45. (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。
46. (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。
47. (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。
48. (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。
49. (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。
50. (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。
51. (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。
52. (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。
53. (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。
54. (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。

55. (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。
56. (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。
57. (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。

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) 以下何項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、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) 以下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人力資源的開發與訓練④達成店別貢獻利益目標。
8. (2) 門市營業報表中毛利率＝①商品售價－銷貨成本②毛利額÷營業額③商品售價－進貨成本④毛利額÷客單價×100%。
9. (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。
10. (1) 下列何者不是評定門市人員執行成果的標準？①精密②成本③費用④收益。
11. (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。
12. (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。
13. (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。
14. (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銷售管理。
15. (4) 門市營運管理中變更陳列、調轉貨、加強促銷等，是處理以下何項問題的方式？①呆帳②呆人③存貨④滯銷品。
16. (3) 門市營業額提升須致力於①人力資源與組織管理②商品與服務③客數與客單價④控制與授權。
17. (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。
18. (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。
19. (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。
20. (3) 以下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。
21. (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。
22. (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降低高銷售率及低毛利商品之販賣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。
23. (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。

24. (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，其活動目的為何？①提升來店客②提升客單價③提升知名度④提升指名度。
25. (3) 門市營運督導屬於下列何種單位人員？①總店②門市③營業部④總經理室 人員。
26. (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。
27. (2) 所謂SQC管理中的C是指①便利②清潔③顧客④消費者。
28. (4) 滿額送折價券之活動是為了提升①來店數②交易量③客單價④重購率。
29. (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。
30. (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。
31. (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。
32. (3) 以下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。
33. (34) 門市營運中依顧客的需求而採取適當的銷售作法，以下有哪些？①當消費者進門時，判斷屬何種類別的消費族群，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。
34. (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，以下有哪些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。
35. (123) 為降低門市損益平衡點、並應變低價化競爭，以下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。
36. (134) 若公司指派您前去門市指導小竹店長提昇企業形象，以下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。
37. (123) 若總部指派您前去指導營業額日漸衰退的門市，對加盟店的小山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。
38. (234) 若至門市店務稽核時，發現未落實執行門市管理與行銷，以下哪些是向小竹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。
39. (123) 若輔導一家新開的門市，如何向小竹店長說明必要實施的人力資源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昇門市服務②提昇員工滿意度可提昇顧客滿意度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。
40. (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。
41. (34) 在開店計畫決策之流程項目中，以下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。
42. (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。
43. (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。

44. (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。
45. (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。
46. (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。
47. (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。
48. (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。
49. (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。
50. (1234) 零售業經營數據分析通常有哪些？①市場佔有率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。
51. (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。
52. (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。
53. (13) 如下圖，門市販售畜產品豬肉類的總銷售額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%

54. (23) 若至門市店務稽核時，發現小竹店長以降價競爭，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，實際標價100元，顧客將有價差大的便宜印象。
55. (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。
56. (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。
57. (123) 門市為有效貫徹公司的目標及政策的執行，在內部控制下對小辰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。
58. (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。
59. (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。



60. (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，以下有哪些是正確的敘述？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。

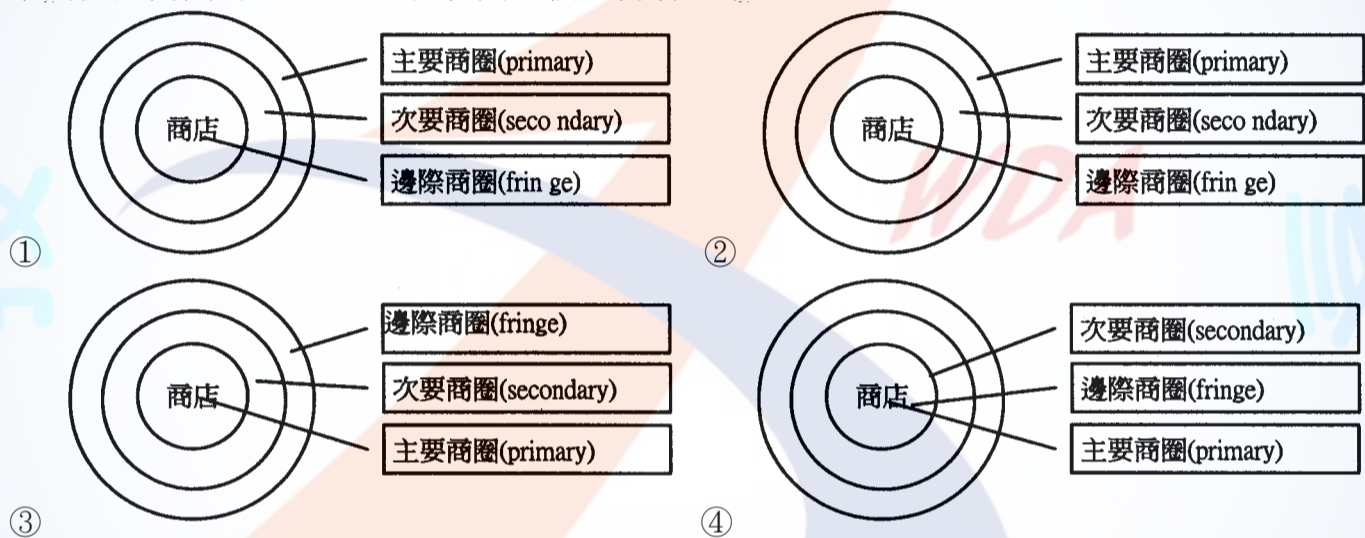
項目	A	B	C	D
毛利率	40%	30%	22%	12%
費用率	35%	20%	15%	18%

61. (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。
62. (1234) 若至經營收益不佳的門市指導小辰店長改善收益，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。
63. (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。
64. (124) 若至門市發現店況QSC(品質、服務、清潔)不佳，擬輔導小秉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。
65. (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。
66. (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。
67. (124) 若至門市時發現小竹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。

#### 18100門市服務 乙級 工作項目06：門市商圈經營

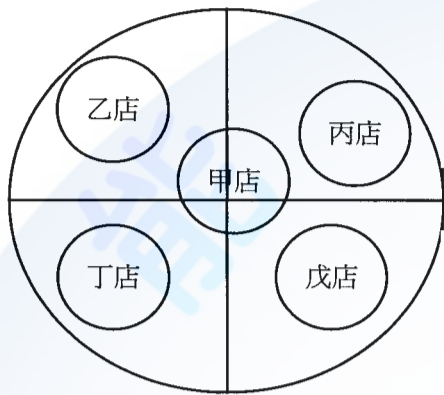
1. (3) 商圈的劃分為主要商圈、次要商圈及邊緣商圈，下列敘述何者正確？①主要商圈為具接近性優勢，不會有競爭者②次要商圈為對顧客有吸引力及競爭優勢，所以顧客會選擇來店購買③邊緣商圈為三級商圈對顧客而言，為臨時購買或距離較遠的區域④顧客集中度依序為邊緣、次要及主要商圈。
2. (4) 一家門市的商圈大小受到許多因素影響，下列何者不是影響因素之一？①商品種類②商店特性③交通便利性④人口出生率。
3. (1) 假設某社區某一門市，該地區居民50,000人，每人每月消費1,000元，同類型商店四家，使用坪數面積共有100坪，則該社區的營業潛力為何？①500,000元/月/坪②350,000元/月/坪③300,000元/月/坪④450,000元/月/坪。
4. (4) 決定選擇商圈地址時，並非著眼於下列何種因素？①交通網路順暢與停車方便②人流與車流量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，依序步驟為：1找出立地 2設計賣場 3畫出商圈 4設置商店①3241②3142③1342④3124。
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. (4) 商圈範圍與人口數之關係為①正相關②負相關③不一定相關④兩者間沒關係。
8. (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。
9. (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。
10. (4) 下列何項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。
11. (4) 下列何項不是商圈位址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。

12. (4) 競爭商圈不包括下列何項？①低度競爭商圈②飽和商圈③過度競爭商圈④主要商圈。
13. (1) 對特定商店而言，顧客貢獻約有70%營業額為下列何項？①主要商圈②次要商圈③第三商圈④第四商圈。
14. (2) 對特定商店而言，顧客貢獻約有20%的營業額為下列何項？①主要商圈②次要商圈③第三商圈④第四商圈。
15. (1) 在交易商圈內，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。
16. (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。
17. (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。
18. (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。
19. (3) 下列描述商圈 (Trade area) 範圍比較，何者正確？



20. (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？①abcdegh②acdefg③adehgh④acdgh。
21. (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？①bdh②bdgh③bdfgh④abdfgh。
22. (2) 下列有關辦公商圈之敘述何者不正確？①以上班族群消費構成比高②銷售以旅遊用品及飲料銷售構成比高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。
23. (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。
24. (2) 以下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。
25. (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。

26. (2) 下圖為一個半徑三公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。



27. (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。
28. (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。
29. (1) 異業聯盟為商圈企劃活動方式之一，以下敘述何者錯誤？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。
30. (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。
31. (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。
32. (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。
33. (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。
34. (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。
35. (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。
36. (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③競爭店的多寡④集客設施的多寡。
37. (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。
38. (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。
39. (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。
40. (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。
41. (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。
42. (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。

43. (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。
44. (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。
45. (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。
46. (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邊緣商圈④混合區商圈。
47. (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。
48. (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。
49. (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。
50. (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。
51. (234) 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0.96③競爭店平均每日營業額為144,000元④來客數與購買率成正比。
52. (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。
53. (134) 如何使邊緣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。
54. (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。
55. (123) 下列哪些為辦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。
56. (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。
57. (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。
58. (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。
59. (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。

#### 18100門市服務 乙級 工作項目07：門市顧客服務管理

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。下列何者為超級市場的附屬服務？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。
5. (2) 以下何者非門市服務人員得體的服裝儀容？①清潔②新潮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商品維修費用太貴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以下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以下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) 下列何者是落實門市所設定的服務品質標準的關鍵？①門市服務人員的執行②高階主管正視服務問題③高階主管願意投入提升服務品質的費用④由店長確保服務品質標準的執行，並且獲得成效。
17. (4) 門市針對顧客為上之有關服務態度，下列敘述何者不正確？①以客為尊的前提，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。
18. (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。
19. (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。
20. (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給予顧客希望的有形或無形的補償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。
21. (4) 以下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。
22. (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料管理。
23. (1) 下列何者不是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。
24. (2) 下列何者不是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。
25. (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。
26. (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。
27. (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。
28. (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。

29. (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。
30. (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被尊重③被信任④被冷落。
31. (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。
32. (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。
33. (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作業的失誤及突發狀況會影響服務品質④即使表情冷漠的喊歡迎光臨，亦是忠實執行標準化作業程序。
34. (2) 下列共有幾項是令人反感的服務？a.顧客正挑挑揀揀時馬上整理；b.新手上線；c.不理不睬；d.講話粗魯；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。
35. (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.分一點心來應對原先購買中的顧客①be②ce③ci④gi。
36. (1) 儘量不要讓客人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。
37. (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。
38. (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。
39. (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。
40. (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要求最少等待時間②期待全天候服務與諮詢③每一時段販售商品能滿足客戶的需求④保障客戶的採購時的隱私權與安全性。
41. (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。
42. (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。
43. (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。
44. (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，對於停車場之接觸點並不重要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。
45. (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，離開時則不須致謝詞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。
46. (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。

47. (134) 下列有關門市服務創新之敘述哪些正確？①建立於科技運用②無法為顧客創造價值③來自於市場競爭④來自於顧客需求變化。
48. (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。
49. (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。
50. (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。
51. (34) 有關PZB(Parasuraman, Zeithaml and Berry)服務品質之衡量構面下列敘述哪些正確？①服務品質維持一致與精準即所謂保證性(assurance)②可靠性(reliability)意指員工服務所需具備專業知識、禮儀及能力③反應性(responsiveness)指主動協助顧客與即時回應顧客之服務④關懷性(empathy)是對顧客關懷及個別顧客照顧之意義。
52. (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。
53. (24) 改善門市服務人員的服務態度，下列的作法哪些正確？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。
54. (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。
55. (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，並記住消費習性③顧客一進門市親切打招呼，並緊跟其後準備做貼心服務④服務過程中提供意想不到的額外服務，如外送、修改等。
56. (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格執行④顧客解讀媒體訊息有錯誤。
57. (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。
58. (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，不可外八或叉開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。
59. (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，但東西很好。」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！」。
60. (234) 下列哪些是因門市服務人員之服務因素所引發的顧客抱怨？①商品有瑕疵②商品裝袋不當③結帳速度過慢④服務態度欠佳。
61. (134) 有關個人化服務之作法下列敘述哪些正確？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。
62. (23) 下列有關優質服務連鎖店之敘述哪些正確？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。
63. (123) 門市要有高水準以顧客為導向之服務人員，以下作法哪些正確？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。
64. (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可增加兼職人力④與同業策略聯盟。
65. (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。

66. (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。
67. (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。
68. (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。

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若已逕行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，門市人員以下的認知何者為非？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清潔地板時須提醒顧客或設警告標誌，以免顧客滑倒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。
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，衛生署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. (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祇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。
35. (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。
36. (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。
37. (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店鋪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。
38. (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。
39. (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，以下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。
40. (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公佈真相，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。
41. (234) 以下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，儘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。

42. (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。
43. (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佈達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。
44. (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立即要求供應商改善並加強管控。
45. (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。
46. (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，以下有哪些正確處理的作業？①總部立即召開緊急會議立即宣佈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。
47. (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。
48. (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。
49. (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。
50. (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。
51. (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以下哪些是正確？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，就主動宣佈真誠重視並面對問題，事前準備好後續的對應及解決方案。
52. (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、執行道具等所產生的費用③因煙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。
53. (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份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。
54. (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。

55. (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。
56. (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。
57. (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。
58. (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。
59. (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。