

## 單選題：

1. (4) 下列何項非零售商功能？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產品製造。
2. (4) 下列何項非零售商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產品研發。
3. (3) 下列何項非發展零售策略的步驟？①確認目標市場②確認所提供的產品和服務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)？①商品類型②服務提供③倉儲設計④商品定價。
6. (4) 下列何項非有效的新商店人員訓練包含？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. (2) 下列何項非商店管理程序的步驟？①遴選有效率的員工②消除浪費③激勵員工能達到更高的效率④評核和獎賞員工。
9. (4) 下列何項不能洞察員工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。
10. (4) 下列何項非一般性商店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。
11. (1) 下列何項為商店員工工作說明書內容：①員工必須執行商店業務的活動②商品研發③全球運籌④企業理財。
12. (1) 今日零售商最大的挑戰就是要讓顧客在消費時，必須注意下面那一種情形？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。
13. (1) 下列何項是商店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。
14. (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。
15. (4) 下列何項未能控制成本，來減少商店的營運費用？①店員工作適當安排②商店有效維護③能源管理④增加員工人數。
16. (4) 下列何項不是商店營運主要的議題？①超級市場和餐廳需要特別的冷藏設備②能源管理：照明、暖氣③冷氣的管理費用④賣場裝潢。
17. (1) 有效的商店員工工作行程安排，需要下列何種項目？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。
18. (2) 下列何項是影響商店的非固定管理成本？①商店維護費②商品定價③商店租金④營業稅。
19. (1) 下列何項會減少空調、樓層和設備的使用壽命？①商店維護粗劣②商品包裝不良③商品陳列不當④商品廣告浪費。
20. (1) 決定分配門市員工的人數須依據下列何項目？①工作行程安排②商品包裝③商品陳列④商品廣告。
21. (4) 下列何項不能用來減少商店行竊的損失？①商店設計②員工訓練③特殊的保全④空調設備。
22. (1) 下列何項可讓商店內員工能夠有較廣的觀察視野？①在商品區放置凸透鏡②提升訓練內容③改善商品陳列④增加廣告。
23. (1) 藉由商店設計、員工訓練和保全偵測設備，可達成下列那種功能？①減少商店行竊的損失②商品促銷③商品陳列④商品廣告。
24. (4) 下列何項不是零售業？①便利商店②超市、量販店③消費合作社④晶圓代工製造業。
25. (2) 下列何種經營型態，因為資本投入少，或只有較簡單的許可規定，因此進入最為容易？①獨立店②連鎖委託加盟③連鎖特許加盟④加盟總部。
26. (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。
27. (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。
28. (4) 加盟總部透過加盟者的加盟，不能獲得之效益為：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。

29. (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。
30. (4) 下列何項不是消費者擁有之權益？①商品使用安全權②瞭解商品真相權③商品購買選擇權④商品專利所有權。
31. (4) 下列何項違反零售商應具有的經營倫理道德觀念？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。
32. (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。
33. (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。
34. (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。
35. (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。
36. (1) 日本 DHC 健康美容產品銷售最擅長下列何項？①郵購②電子化零售③電視購物④直銷。
37. (4) 「有效客戶回應」之英文縮寫名稱為①CRM②SCM③QR④ECR。
38. (1) 零售業者必須定期以人口、生活型態趨勢及購買理由分析下列何項目？①目標顧客②一般顧客③供應商④商店時間。
39. (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。
40. (2) 下列何者不可視為零售因素？①商店地址規劃②信用貸款過程③公司倉庫④決定出售的商品。
41. (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。
42. (4) 商品價值因購買者型態而改變，下列何者不正確？①價格導向的購買者期望低價格②服務導向的購買者為了得到最好服務而願意支付更多③口碑導向的購買者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。
43. (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。
44. (4) 下列何項非電子商務中暢銷的品項？①書籍②CD、DVD③電腦軟體④汽車。
45. (1) e-retailing 係指①零售電子化②無店面販售③郵購滿金度④直銷。
46. (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。
47. (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。
48. (1) 產品或服務放在機器內，顧客用零錢或信用卡來購買該產品稱為①自動販賣②郵購③直效行銷④電子商務。
49. (1) 顧客在電視節目上觀看產品的說明與介紹，透過電話來訂購產品稱為①電視購物②型錄郵購③直效行銷④電子商務。
50. (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。
51. (4) 下列何項非郵購通路的優點？①便利性②安全地③視覺上的享受④商店清潔。
52. (4) 下列何項不是商店提供商品銷售對顧客的優點？①瀏覽、可觸摸及感覺的商品②個人的服務③立即滿足、娛樂和社會上的體驗④商品種類一定齊全。
53. (3) 供應鏈管理英文簡稱為①ERP②JIT③SCM④CRM。
54. (4) 下列何項非電子通路中所提供的利益：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。
55. (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。
56. (4) 零售商運用電子商場的成本其中不包含①研發及營運系統②配送③退貨④促銷傳單。
57. (2) 成功營運電子通路所需的資源，以下何者為非？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。

58. (3) 影響零售績效最重要的三個因素就是①資訊、資訊、資訊②價格、價格、價格③位置、位置、位置④服務、服務、服務。
59. (2) 形成多重通路零售的原因，以下何者為非？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。
60. (3) 下列何項不是零售策略的範圍？①商品策略②促銷策略③維修策略④品牌策略。
61. (2) 零售業如何建立忠誠度的做法，包含下列何項？①市場滲透②透過忠誠規劃和顧客建立情感關係③市場擴大④市場多角化。
62. (2) 下列何項不包含於增加市場滲透的方法？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。
63. (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。
64. (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。
65. (1) 重視客戶忠誠度及再購買商品屬於下列何項？①CRM②ERP③JIT④SCM。
66. (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。
- 複選題：
67. (14) 下列何者為零售組合(retail mix)活動？①陳列商品②物流管理③商品研發④促銷活動。
68. (23) 下列何者為無店舖行銷方式？①百貨公司專櫃②型錄郵購③網路開店④便利商店。
69. (134) 下列何者為零售功能？①儲存②產品生產③商品銷售④顧客服務。
70. (124) 下列何者為便利商店為消費者所創造出的價值？①商品價值②地點價值③價格價值④時間價值。
71. (12) 下列何者為特許加盟方式加盟主可能出現的潛在問題？①很難維持商店一致形象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。
72. (124) 相對於直營連鎖店，下列何者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。
73. (13) 相對於便利商店，下列何者為量販店一般特性？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。
74. (24) 連鎖業者依據 3S 的營運原則以產生經營的效率與效能，下列何者屬於 3S 的內容？①社會化(Socialization)②標準化(Standardization)③區隔化(Segmentation)④專業化(Specialization)。
75. (23) 連鎖業者不斷的展店是符合下列何種經營策略？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。
76. (34) 有關 SWOT(Strength-Weakness-Opportunity-Threat)分析下列敘述何者正確？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。
77. (24) 為了使商品的種類更能滿足顧客的需求，可以透過下列何種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)。
78. (23) 零售業者於商品訂價以比完整金額稍微少一點，例如\$199、\$299 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。
79. (23) 下列有關商品陳列之敘述何者正確？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。
80. (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何者正確？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。
81. (234) 下列何者為活化商店賣場空間的做法？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。
82. (14) 下列何者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。
83. (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何優點？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。

84. (13) 連鎖店發生虧損，下列何種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。
85. (124) 連鎖店經營在行銷組合有 7Ps，下列何者是屬於 7Ps 的內容？①人員(People)②流程(Process)③店頭廣告(POP)④推廣(Promotion)。
86. (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店舖宜塑造專業商店氣氛。
87. (234) 連鎖店有愈來愈多的業者發展自有品牌的商品，此自有品牌策略有何優點？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。
88. (12) 有關連鎖店之選址下列敘述何者為正確？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。
89. (24) 下列何者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。
90. (14) 下列英文名稱的縮寫所代表意義何者為正確？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。
91. (24) 下列英文名稱的縮寫所代表意義何者為正確？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。
92. (24) 下列有關貨架商品陳列之敘述何者正確？①上段陳列商品以低毛利、暢銷商品為主②黃金段陳列以高毛利或具特色商品為主③中段陳列以能吸引顧客注意、積極推廣的商品為主④貨架最下層以陳列易碎、體積大及週轉率低的商品為主。
93. (124) 採用 POS(Point Of Sales)系統對連鎖零售業有何功能？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可知道那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。
94. (134) 對商圈內競爭店進行調查以蒐集資訊，下列方法何者可採行？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。
95. (13) 門市商圈欲持續不斷的擴大，以吸引更多顧客來店消費，下列的做法何者正確？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。
96. (23) 下列有關商品裝袋的原則何者為正確？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。
97. (24) 下列有關衡量賣場經營效率之指標何者為正確？①人效=淨利/員工人數②坪效=營業額/賣場面績(坪)③商品週轉率=營業額/平均資產總額④交叉比率=毛利率 X 商品週轉率。
98. (123) 下列何者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。
99. (34) 下列何者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。
100. (234) 下列何者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。
101. (24) 就一般連鎖店舖，下列有關門市店長之敘述何者正確？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。

單選題：

1. (3) 黃金陳列位置，下列敘述何者為非？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. (1) 下列何者不是「商品損失」所公認的原因？①先進先出②商品變價作業不當③移轉手續錯誤④員工偷竊。
4. (2) 麥當勞依據當地消費的飲食偏好改良餐點的口味，如在台灣銷售飯食套餐，由此可知麥當勞採用何種產品策略？①直接延伸策略②產品適應策略③產品創新策略④雙重適應策略。
5. (2) 屈臣氏廣告說，我發誓屈臣氏是最便宜的，其在全省擁有多家分店，標榜「買貴退差價」活動，為因應此一活動，該公司的採購部門宜採下列何種採購方式？①分散採購②集中採購③市場採購④零星採購。
6. (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。
7. (3) 近來日本的產品一直深受台灣哈日族的喜愛，日本泡麵公司為迎合台灣人的口味，將日本的味增拉麵改變調味成為完全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，請問這是跨國行銷產品策略中的①產品適應策略②產品創新策略③雙重適應策略④直接延伸策略。
8. (4) 下列有關於「商品盤點」的敘述何者為非？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。
9. (4) 下列有關於食品類訂價牌的黏貼標準位置敘述，何者為非？①餅乾、雞精禮盒等盒裝的食品黏貼在正面右上角②奶粉、阿華田等圓桶裝罐類黏貼在圓罐上方平面上正貼③蜜餞、奶粉袋裝等袋裝的食品黏貼在袋裝正面右下角④醬油、礦泉水等瓶裝類黏貼在瓶裝下方豎貼。
10. (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。
11. (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 PC-Cillin 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。
12. (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。
13. (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。
14. (1) 統一超商販售各地名產，全家便利商店推出 EZ 名廚家常菜，各家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。
15. (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。
16. (1) 庫存管理，何者敘述錯誤？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需定期消毒或設防鼠防蟑設備。
17. (1) 下列對商品進銷存管理，何者為不正確的敘述？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透由進銷存作業程序設計可降低管理成本。
18. (2) 發現暢銷商品的方法為經由①ABD 分析法②瞭解顧客的需求③行銷研究④庫存盤點 發現。
19. (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。

20. (3) 在備貨時，會把商品分為哪三類：①主力商品、特殊商品、有關商品②主力商品、拳頭商品、補充商品③主力商品、補充商品、有關商品④特殊商品、拳頭商品、有關商品。
21. (1) 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。
22. (3) 下列哪些是商品管理中接受訂貨管理的目的，以減少虧損：①防止特殊品造成的虧損②防止退貨、提高價格造成的虧損③提高交貨率④提高存庫量。
23. (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。
24. (3) 下列何者不是建構企業EOS的環境的條件？①要有高的條碼使用與普及率②要有多功能不同型式的掌上型終端機配合③要有制度完善的EOS業者④要全面導入EDI。
25. (4) 停車台設計，亦稱碼頭設計，有三種基本型式：①外圍式、齊平式、開放式②內圍式、水平式、開放式③外圍式、水平式、封閉式④內圍式、齊平式、開放式。
26. (1) 流通用標準棧板平面尺寸：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。
27. (4) 物流中心系統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。
28. (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。
29. (2) 基於消費者從事購買決策的方式，將商品區分為哪三種商品①便利性商品、選購性商品、衝動性商品②便利性商品、選購性商品、特殊性商品③選購性商品、特殊性商品、衝動性商品④選購性商品、衝動或商品、自有品牌商品。
30. (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①地區採購②聯合採購③集權式採購④合作採購。
31. (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。
32. (4) 對未來用料需要而採購是何種形式的採購？①投機性採購②需要性採購③市場性採購④計劃性採購。
33. (2) 下列敘述定期採購法何者為非？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。
34. (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。
35. (3) 物料採購第一步要注意？①價格②交期③品質④關係。
36. (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。
37. (4) 採購的目的，以下何者為非？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。
38. (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。
39. (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。
40. (2) 商品陳列空間必須擴大且庫存量要逐漸增加是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。
41. (2) 開一家商店於採購商品時所須考慮的最先決要件是？①店面大小②商品結構③顏色④商品大小。
42. (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。
43. (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。



44. (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何種折扣①季節性折扣②數量折扣③期待折扣④現金折扣。
45. (4) 商品定位的主要內涵不包含下列那一項？①商品利益②商品屬性③使用對象④商品採購。
46. (2) 商品組合不是根據下列那些因素，來分配可運用的商品①分類②陳列③色彩④款式。
47. (3) 下列那項行業為業態之型態①服飾業②皮鞋業③量販店④租車業。
48. (3) 依據理論告訴我們商品組合的構成因素，不包括下列那項？①一致性②平衡性③搭配性④彈性。
49. (1) 下列何者為輔助商品的主要重點①具價值感的商品②具有多功能的商品③戰略性的商品④新奇有趣的商品。
50. (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。
51. (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。
52. (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。
53. (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。
54. (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。
55. (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。
56. (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。
57. (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。
58. (1) 下列何者為 POS 系統中可從存貨管理系統得到的內容①銷貨退回成本明細表②商品價格資料明細表③銷售統計分析表④變價資料明細表。
59. (1) 下列何者為使用 EOS 所需的配備①網路②IC 卡閱讀器③磁卡閱讀器④電子偵測系統。
60. (2) 下列何者為 POS 系統中前台的基本功能①員工基本資料建檔②銷售作業③採購作業④進貨作業。
61. (1) 下列何者非實施 POS 系統可帶來的效益？①提升人員到班率②發揮資訊管理功能③加強採購管理④簡化收銀工作，防止人為的錯失。
62. (4) 下列何者非賣場主要動線①顧客動線②店員動線③後勤動線④展示動線。
63. (4) 工作豐富化是以何項原則使員工在任務和職責上包含更大的範圍？①工作的再設計②工作的再分配③工作的再調整④工作的再創造。
64. (3) 下列何種不是良好的 POS 系統所必須要符合的①配備自動讀取裝置能正確地將資料輸入②能夠快速而且正確地結帳③能夠直接跟物流中心連線直接訂貨④任何人員在經過簡單的訓練後即能輕鬆的操作。
65. (2) 用於監控及管理與商品相關的資料檔，用以支援前台作業所需的各項功能的是①前台系統②後台系統③客服系統④管理系統。
66. (1) 下列何者並非採購之 5R 原則：①適人〈Right People〉②適時〈Right Time〉③適質〈Right Quality〉④適量〈Right Quantity〉。
67. (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。

複選題：

68. (123) 下列何者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。
69. (134) 有關賣場的敘述下列何者正確？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。
70. (24) 下列有關商店的部門規劃的敘述何者正確？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。

71. (124) 下列有關商品的排面規劃之敘述何者正確？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。
72. (13) 下列敘述何者正確？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。
73. (124) 調整賣場部門結構的時機為何？①新商品數量遽增②退時商品快速沒落③商品銷售進入淡季④經營的商品總類變化頻繁。
74. (23) 下列有關主力商品的陳列之敘述何者正確？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必須連成一氣勿間斷④應盡量陳列在固定的地方。
75. (123) 下列何者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。
76. (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。
77. (12) 下列有關賣場布局中磁石配置之敘述何者正確？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。
78. (234) 下列何者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。
79. (24) 下列有關顧客服務的敘述何者正確？①店員亦步亦趨的跟著顧客②店員招呼完顧客後繼續手邊的工作③店員呆站在顧客空間④店員適時的接待顧客。
80. (234) 下列何者為賣場配置的目的？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。
81. (13) 下列有關賣場陳列架的陳列技巧之敘述何者正確？①上段採感覺性陳列主要陳列希望顧客注意的商品②下段陳列具有差異化和特色的商品或高利潤的商品③中段陳列比較便宜、利潤較少及銷售量穩定的商品④黃金段陳列迴轉率高、體積大及重量重的商品。
82. (134) 下列何者為進貨的重要課題？①加快訂貨流程②確認實際進貨與訂單所載無誤③減少缺貨率④降低庫存量。
83. (23) 下列何者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。
84. (134) 下列何種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。
85. (1234) 下列何者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。
86. (14) 存貨量的多寡會影響下列何種因素？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。
87. (124) 採用 QR 系統(快速回應系統)對門市本身會獲得哪些利益？①降低庫存數量②減少存貨成本③調節生產與銷售④少量多次訂貨。
88. (12) 實行單品管理可獲得那些利益？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。
89. (34) 何種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。
90. (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。
91. (134) 下列何者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。
92. (23) 下列何者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。
93. (123) 下列何者是滯銷品？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。

94. (13) 下列何者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。
95. (234) 下列何者是商品盤點的目的？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。
96. (24) 下列何者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。
97. (124) 下列有關倉庫貨架陳列方式的敘述何者正確？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。
98. (134) 下列有關逆物流的敘述何者正確？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。
99. (123) 下列何者是商品採購的 5R 原則？①適時②適地③適質④適人。
100. (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。
101. (12) 下列何者是採用 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。
102. (34) 下列何者是 POS 系統(銷售點管理系統)的前台硬體設備？①條碼列印設備②資訊傳輸設備③手握式掃描器④POS 收銀機。

18100 門市服務 乙級 工作項目 03：門市銷售管理

單選題：

1. (1) 一家店的經營風格及外觀，第一印象首重於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) 商品陳列最佳位置為：①入口處②注目率高點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，想要提高營業額，就必須將有效營業時間①縮短②拉長③不變④隨消費者喜好。
6. (4) 經營有機餐飲店，要提高營業額，哪一點是不可行的方法？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，項目不應包括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 POP 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，並且提高產品的優良特性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) 以重點強調的方式陳列於較顯明的位置，是屬於何種陳列演出方式①商品陳列②視覺演出③重點展示④單品展示。
11. (4) 有關門市商品陳列方法，下列何者有誤①體積小者在前，大者在後②色彩灰暗者在前，明亮者在後③價格

便宜者在前，昂貴者在後④一般性商品在前，季節性商品、流行性商品在後。

12. (3) 門市作業檢查中，關於關店前後的作業下列何者為非①須作門市樓面巡檢②協助疏導顧客③核算營業額④檢視電源開關。
13. (3) 門市人員的管理，關於人員的訓練與指導，下列正確的選擇為？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。
14. (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。
15. (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。
16. (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。
17. (2) 門市作業之交接班管理，下列何者是錯的？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。
18. (4) 以下何者不屬於零售商店的購後服務？①禮品包裝②調整與退貨③安裝④試穿(吃)。
19. (4) 以下何者指標不適於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。
20. (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。
21. (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。
22. (4) 零售商店創造自有品牌（private brand），以下何者不是其主要目的？①增加利潤②提高商店競爭優勢③降低成本④強化供應商品牌力。
23. (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。
24. (1) 在零售業中對於商品的陳列，以下陳述何者為非？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。
25. (1) 傳統市場中，小販的叫賣聲是符合賣場活性化中的①聽覺活性化②視覺活性化③觸覺活性化④味覺活性化。
26. (4) 以下何者不是零售商店的賣場設計的基本原則？①易入②易看③易拿④易用。
27. (1) 11月的第二個禮拜的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賣場中的①主力商品②輔助商品③展示商品④重要商品。
28. (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。
29. (2) 在藥妝店中，我們常見店家將促銷商品放在藍子裡，請問這屬於何種陳列方式？①前進立體陳列②溝構陳列③虛陳列④雜量陳列。
30. (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是？①市場環境差異②人員差異③政府法令④人格效應。
31. (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。
32. (2) 人在零售業服傳遞的過程中扮演著重要的角色，以下那種人在服務傳遞的過程最難以被控制？①員工②第一線銷售人員③跨越邊線者④顧客。
33. (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廠牌分開③包裝重新處理④價錢分類。
34. (4) 商品陳列的目的，下列何者為非？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年齡層。
35. (4) 下列何者並非商店防搶預防方法？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。

36. (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。
37. (3) 商品包裝的主要目的：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。
38. (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。
39. (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。
40. (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。
41. (1) 服務管理新消費理念為：1.便宜的商品 2.安全の商品 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。
42. (1) 積分點券的優點，下列何者為非？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。
43. (1) 店舖中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。
44. (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。
45. (4) 門市報表分析入門方式不包含①同期趨勢分析法②當期情報分析法③公式比率分析法④財務分析法。
46. (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。
47. (2) 門市收銀人員的基本動作不包含下列哪一項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。
48. (2) 商品驗收須注意事項，以下何者為非①商品名稱②商品說明③商品數量④商品規格。
49. (4) 哪些動作是門市人員不應該在賣場表現出來的？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。
50. (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。
51. (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。
52. (3) 利用促銷時效性及額外優惠，對內部通路加以刺激，使其盡快並大量採購商品，將商品往下游推出去，稱為：①外部銷售②拉的策略③內部行銷④口碑行銷。
53. (3) 有關 POP 下列敘述何者正確？①方便瞭解供應商②增加店內設計感③簡潔介紹商品特質④建立店內佈置完整性。
54. (1) 消費者認為量販店最應具備的條件為：①價格合理②商品多元化③商品佈置良好④服務態度佳。
55. (3) 下列哪一項不為店頭海報的製作原則？①不占空間②新奇美觀③質重料軟④裝卸容易。
56. (1) 對於促銷目的的說法，何種有誤？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。
57. (3) 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。
58. (4) 下列何者不為 POP 的作用？①吸引路人②特賣告知③提高購買慾④店內規則。
59. (1) 試用樣品不適合何種產品特性？①成熟期產品②一般性消費商品③使用頻率高產品④價位低的產品。
60. (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。
61. (1) 優待券活動的優點不包含：①容易預測消費者反應②刺激消費者購買意願③提高營業額④促進零售商的進貨量。
62. (1) 顧客要求退換貨或退款的處理，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。

63. (1) 下列何者為最具經濟誘因之促銷方式？①降價促銷②折價券促銷③贈品促銷④試用品促銷。
64. (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。
65. (3) 降價大戰的原因為何？①阻止潛在競爭者②存貨週轉率低③擴大市場佔有率④經濟蓬勃發展。
66. (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。
- 複選題：
67. (123) 下列那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。
68. (24) 有關商品迴轉率的敘述何者正確？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。
69. (124) 從營業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。
70. (123) 商店營業額的構成指標包括那些？①顧客入店人數②購買率③客單價④顧客參與率。
71. (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。
72. (12) 有關零用金管理的敘述何者正確？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借調④零用金可用以支付商店的應付帳款。
73. (13) 有關收銀作業管理的敘述何者正確？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。
74. (234) 下列何者屬於收銀櫃檯業務的範圍？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。
75. (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市場市價調查③商品活動之推動④填寫報銷單。
76. (124) 有關 POS 系統的敘述何者正確？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。
77. (234) 有關商店外觀規劃設計之敘述下列何者正確？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。
78. (1234) 有關商品組合購買優惠的敘述何者正確？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。
79. (1234) 下列何者為促銷的目的？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。
80. (234) 下列有關促銷活動的使用何者正確？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。
81. (12) 有關奇數定價法的敘述何者正確？①奇數定價是指設定價格尾數是奇數的訂價方法②奇數定價法假設顧客不會注意到價格尾數的數字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。
82. (13) 有關賣場的動線規劃下列敘述何者正確？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。
83. (1234) 有關商店賣場空間的規劃之敘述何者正確？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。

84. (34) 下列有關實體商店氣氛營造的說明何者正確？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。
85. (123) 有關貨架的空間配置，下列敘述何者正確？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。
86. (12) 下列有關直線型動線和曲線型動線的比較何者正確？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。
87. (123) 下列有關店頭行銷的敘述何者正確？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。
88. (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。
89. (34) 下列有關商品陳列方式何者正確？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商品族群同類的系統化擺放④將高迴轉商品陳列於主要動線陳列區。
90. (234) 下列有關商品陳列的敘述何者正確？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搭配陳列④以實地展示的方式有助於消費者體驗感受商品。
91. (124) 下列有關主力商品的敘述何者正確？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階段導入期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。
92. (123) 有關賣場管理的敘述何者正確？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。
93. (123) 顧客要求退換貨的處理方式何者正確？①依據公司政策判定與執行②了解顧客退換貨的原因③收回之發票須註明為銷貨退回之作廢發票④委婉的拒絕消費者退貨。
94. (34) 庫存過高會對商店產生甚麼影響？①品質降低②營運效率提升③滯銷品增加④延遲新品引進。
95. (134) 有關補貨上架作業的原則何者正確？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。
96. (1234) 下列有關零售定價的敘述何者正確？①價格為行銷組合中最容易被競爭對手複製學習的要素②零售商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。
97. (124) 有關客單價的敘述何者正確？①是指每一顧客平均購買商品金額②客單價=商品平均單價×每一顧客平均購買商品個數③提高門市商品售價有助於提升客單價④客單價=銷售額÷顧客數。
98. (34) 下列有關來客數的敘述何者正確？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。
99. (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門市店務清潔④建立完整單品管理。
100. (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。
101. (124) 下列有關顧客服務的敘述何者錯誤？①電話中被顧客叫喚時，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。

## 單選題：

1. (4) 下列敘述何者不是門市人力資源規劃的功能？①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) 下列何者不是零售店員工流動率與曠職率高並且工作效率低的原因？①工作時間長②員工薪資低③雇用有經驗的員工④工作的技術層次低。
3. (3) 門市人力資源管理是屬於零售店的那一種管理工作？①商店管理②策略管理③商店管理與後勤行政管理④策略管理與後勤行政管理。
4. (1) 下列何者不是零售店招募員工的主要來源？①同業挖角②商店的老顧客③校園徵才④員工的親朋好友。
5. (2) 下列何者是正確的門市人員徵選作業的程序？a.審查履歷表 b.應徵者之前服務單位的在職證明 c.進行智商、能力、性向與興趣測驗 d.進行面試或面談①b→a→c→d②a→c→b→d③b→a→d→c④a→b→d→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，可作為改進員工技術的一個依據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の間接評估，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) 下列有關新員工的在職訓練之敘述，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) 下列員工訓練的方法，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長期幹勁的方法？①超出一般水準之薪資②讚美與獎賞③合理的薪資④可以展望的未來。
11. (3) 下列有關零售店的人力資源之敘述，何者不正確？①零售工作是屬於勞動密集的工作②小型零售店員工經常店務繁忙③在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④零售店如工讀生的比例增加，人力資源開發成為零售店的重要課題。
12. (1) 由下列何種資料可獲知，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分店時④店內員工人數在標準以下且缺少人手。
14. (1) 下列有關內部升調補充人員不足的敘述，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與工作績效③內部升調的人選與本店的價值觀和組織文化相符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 85%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之時間。
19. (3) 下列何者不是門市人力配置所考慮的項目？①有那些作業②各項作業需要多少時間③每週進貨的數量④各項作業由誰來做。



20. (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。
21. (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供應商來的時候由店長接待④顧客詢問有關商品的問題由門市服務人員接待。
22. (2) 下列那一項目的規劃必須掌握門市作業現況？①預測未來門市的業績②門市作業量規則③裝潢規劃④商品規劃。
23. (3) 在門市人力配置中，尖峰時段門市人力配置考慮因素，下列何者為非？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。
24. (3) 下列何者填寫完畢，就表示門市人力配置的主要工作完成？①銷售計畫行程表②重點作業一覽表③作業行程表④重點商品表。
25. (2) 當管理者與其部屬需要溝通的次數很多時，就表示存在何種現象？①已有共識②有問題產生③雙方立場一致④雙方均有誠意。
26. (1) 管理者與其部屬進行溝通時，管理者應站在那一種立場？①解決問題②說服對方③瞭解對方立場④聽取對方抱怨。
27. (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。
28. (2) 下列有關員工訓練的敘述，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經由訓練可以創造員工的自信、積極及熱忱等人格特質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。
29. (1) 下列有關員工績效評估的敘述，何者是正確的？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。
30. (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。
31. (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。
32. (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。
33. (1) 下列那一種方式不是解雇員工的方法？①給予在職訓練②降級減薪③減少每週工作時數④改聘為兼職人員。
34. (3) 下列何種人員將會具有高度的工作績效？①工作能力強且工作表現佳②工作的熱衷度高且工作表現佳③工作能力強且工作的熱衷度高④嚴守工作規範與工作能力強。
35. (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。
36. (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。
37. (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。
38. (4) 下列何者是正確的門市人力配置作業的程序？a.評估現有員工工作能力 b.選擇尋找適任人才的管道 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。
39. (1) 下列敘述何者是正確的？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。

40. (2) 下列何者是屬於在職訓練的方法？①體驗練習②工作指導訓練③課程化教育④個案練習。
41. (3) 下列何者不是良好的員工訓練計畫所應具備的特色？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。
42. (3) 下列何者是屬於在職員工訓練的方法？①小組討論②職前訓練③工作指導訓練④新人訓練。
43. (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。
44. (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。
45. (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。

複選題：

46. (1234) 下列有關門市人力資源的管理何者正確？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，將影響賣場整體的營運④門市人事費用在成本中所佔的比率頗高，故在員工人數上要嚴格管理。
47. (234) 下列何者為零售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、意願與積極度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。
48. (34) 下列有關零售門市招募員工應注意的事項為何？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、用字遣詞、氣質均是考量依據④過去工作離職原因應納入評估。
49. (12) 下列有關教育訓練的敘述何者正確？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臨時人力多從事簡單的工作不需要教育訓練④連鎖店儲備區主任之訓練主要在強化門市作業能力。
50. (1234) 下列有關零售組織設計的敘述何者正確？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、事權較集中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單店共同作業的工作集中在總部處理。
51. (134) 下列有關連鎖零售商店組織的敘述何者正確？①連鎖總部依商品管理、銷售、配銷、人員管理等有大量的功能區分②連鎖總部多採取分權化的管理，由個別商店自行負責③連鎖總部多有嚴密的資訊系統聯繫所有管理訊息④多數分店的經營標準化。
52. (1234) 對於考績表現不佳員工的處理下列敘述何者正確？①給予三個月改善期並擬定改善計畫②逐月追蹤改善進度③改善期滿前進行績效評估④改善期滿未達標準提資遣方案。
53. (1234) 下列有關零售業人力資源之敘述何者正確？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。
54. (124) 下列有關從公司內部升調人才的敘述何者正確？①內部人才較易認同工作單位的組織文化②內部人才可節省人力培育成本③內部人才易於進行大力改革④內部人才新創意與思維易受限。
55. (124) 下列有關工作現場訓練(on the job training)的敘述何者正確？①是指在具體工作中雙方一邊示範講解一邊實踐學習②可在工作中同時進行培訓，雙方都不必另外投入的時間③培訓效果不易因培訓者的差異受到影響④此種訓練可以因材施教、因應學員個別差異。
56. (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。
57. (13) 下列有關零售人力資源環境的敘述何者正確？①較長的工作時間②兼職員工比例低③善變的顧客需求④員工流動率低。
58. (123) 下列有關零售人員績效評估的敘述何者正確？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。
59. (34) 下列有關零售人員管理實務之敘述何者正確？①盡量僱用兼職員工降低人力成本②盡量採用自助式服務減

少人力需求③定期調查顧客滿意情況據以改善營業流程④人事成本佔零售業總成本的比例比製造業高很多。

60. (1234) 下列有關人效的敘述何者正確？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可以評估每個員工的貢獻度。
61. (13) 下列有關零售人力需求規劃的敘述何者正確？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。
62. (34) 下列有關員工績效考核的敘述何者正確？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。
63. (123) 下列何者為門市服務品質不易提昇的原因？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。
64. (123) 下列有關員工訓練的敘述何者正確？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。
65. (34) 下列有關零售門市選才時應掌握的原則為何？①因人設事②採用單一測驗③重視工作動機④兼顧組織和諧。
66. (123) 零售門市的人事作業應包含的項目為何？①門市組織與人員編制②人力招募與選才③店鋪人員之培訓④標準化作業手冊。
67. (123) 零售門市新進人員之指導應包含的項目為何？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。
68. (34) 門市人員對顧客服務之指導下列何者正確？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，再伺機為顧客進行產品解說④以愉快的心情迎接顧客。
69. (124) 下列有關員工績效評估的敘述何者正確？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績效考評可有效激發員工士氣。
70. (124) 店長進行店務工作分配時應考量的因素為何？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

單選題：

1. (1) 分析統計交易客數最好以①日②週③月④年 為單位。
2. (1) 營業毛利的計算公式為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店鋪集客數②入店率③活動參與率④購買率。
4. (2) 商品週轉率的計算公式為？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) 以下何項不包含在商店經營基本計劃中？①銷售促進計劃②財務計劃③公關計劃④商品計劃。
6. (1) 店鋪營運標準化內容包含①店鋪運作流程與人員配置計劃、商品管理系統、待客服務、店鋪設備與情報管理②操作流程管理、商品管理系統、待客服務、營業報表與情報管理③營業報表、管理系統、待客服務、人力資源與情報管理④店鋪管理、服務管理、人力資源、營業報表與情報管理。
7. (3) 以下何者不是門市營業績效提升的項目？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. (4) 下列何者是商店營業管理的重點？①專業化作業②員工教育訓練③商品研發計劃④可實現之營業計劃。

9. (2) 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。
10. (4) 經營安全率是①營業額較上期營業額成長之比率②損益平衡點營業額佔成長營業額的比率③營業額較營業損失間的比率④損益平衡點營業額佔實際營業額的比率。
11. (4) 經營安全率在 25%以上的店是①不良②普通③良好④優秀。
12. (4) 下列何者不是活用數字分析的方法？①目標與實績比②今年實績與去年實績比③業績構成比之比較④店與店實績比。
13. (4) 下列何者不是銷售日報表內容？①天氣記錄②營業額（含設定與達成）③交易客數④坪效分析。
14. (1) 門市營運定量管理可分①銷售、成本與管銷管理②品質、成本與管銷管理③銷售、服務與管銷管理④銷售、成本與清潔管理。
15. (4) 門市營運定性管理可分①服務、銷售與清潔管理②服務、品質與管銷管理③成本、品質與清潔管理④服務、品質與清潔管理。
16. (3) 管理者應具備四種統制的能力，以下何者為非？①確立實行標準②測定實行成果及報告③完善的市場調查④視評定結果採取行動。
17. (2) 確立實行標準，即在設定目標與計劃時須考量①協調性、公平性、彈性②正確性、公平性、彈性③正確性、重要性、彈性④正確性、公平性、重要性。
18. (1) 下列何者不是測定員工實行成果及報告的標準？①精密②成本③資本④收益。
19. (1) 評定實際業績的時機為①在執行中與達成後查核②在達成與未達成後查核③在執行前與執行中查核④可在任一時點查核。
20. (2) 視評定結果採取行動是主管人員對下列何項的做法？①反覆操作②擬定對策③達成目標④排除問題。
21. (2) 營運輔導組織應以內部人員為主，在態度上應採何項理念較正確？①多做少錯②自我改善③傳達規章④修正他人。
22. (2) 營運輔導針對何種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 的門市為主要對象。
23. (1) 那一項並非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。
24. (1) 使用管理報表的限制，以下何者為非？①統計誤差之限制②成本原則之限制③會計期間假設之限制④估計與判斷之限制。
25. (1) 下列何者不是管理報表所使用的基期種類？①單一基期②固定基期③變動基期④平均基期。
26. (2) 下列何者不是管理報表的分析方式？①比較分析②定性分析③趨勢分析④結構分析。
27. (3) 店長溝通時間時，店輔人員應有的態度何者較合適？①指導的態度②教育的態度③傾聽的態度④訓斥的態度。
28. (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降低庫存（或閒置人力）。
29. (4) 變更陳列、調轉貨、加強促銷，是處理何項問題的方式？①呆帳②呆人③存貨④滯銷品。
30. (2) 訂定處理政策、分析成因、預防改善並列表管理，是處理何項問題的方式？①清除滯銷品②降低存貨③打消呆帳④工作改善。
31. (3) 以下何者非門市營運八力？①立地力②商品力③輔導力④服務力。
32. (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。
33. (3) 客單價提升是指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。
34. (1) Wal-Mart 創辦人山姆·華頓說：能解僱公司所有人的是①顧客②董事長③總經理④顧問。
35. (3) 店務運作之落實十分重要，工作改善三步驟為①品質強化→系統化→明確化②系統化→品質強化→明確化③明確化→系統化→品質強化④明確化→品質強化→系統化。
36. (4) 營運改善時須先將工作內容明確化，什麼原則經常被運用？①PDCA②優先順序③輕重緩急④5W1H。

37. (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一①店務輔導人員②門市幹部人員③門市店長④營業處經理。
38. (4) 呈現店舖概念時應考量的重點，下列何者為非？①顧客利用目的②主力客層③商品內容④管理制度。
39. (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製作步驟③設備清單④薪獎辦法。
40. (1) 門市商品採購應以①顧客需求②公司政策③老板喜好④採購部門決定 為主，若存在落差，亦應即時反應與回報。
41. (3) 關於商店營運績效之反應，最直接的是①顧客回應②重購統計③數據資料④問卷調查。
42. (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。
43. (2) 下列何者不是提高總合毛利率的對策？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。
44. (3) 平衡計分卡之概念是企業在評估績效時應考量①量化指標②非量化指標③量化與非量化指標④財務指標。
45. (1) 僅考量量化指標，易使管理者①短視近利②精確管理③流於形式④見人所未見。
46. (3) 營運輔導人員的六項基本條件，何者為非？①指導能力②組織能力③銷售能力④委任能力。
47. (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，活動目的均為①提升來店客②提升客單價③提升知名度④提升指名度。
48. (2) 下列何者不是門市服務型態？①面對面服務②一對一服務③自助服務④半自助服務。
49. (2) 連鎖店由於服務流程之標準化，故多採①面對面服務②自助服務③半自助服務④一對一服務。
50. (3) 門市營運輔導人員屬於①總店②店舖③營業部④總經理室 人員。
51. (4) 以下何者不是平衡計分卡經營績效評估的指標？①財務指標②顧客指標③內部流程指標④服務指標。
52. (3) 評估企業在什麼領域中有傑出的專長，是平衡計分卡的①財務指標②顧客指標③內部流程指標④學習成長指標。
53. (1) 店務輔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。
54. (2) 所謂 SQC 管理中的 C 是指①便利②清潔③顧客④消費者。
55. (1) 製造產業重視品質與成本、服務產業重視快速回應，而經驗產業重視①建立以顧客為核心之價值②體驗式行銷③長期夥伴關係建立④分享式行銷。
56. (4) 滿額送折價券活動是為了提升①來店數②交易量③客單價④重購率。
57. (3) 連鎖企業組織可概分幾層組織？①一層②兩層③三層④四層。
58. (1) 門市營收不如預期時應先節省①固定成本②變動成本③半變動成本④直接成本。
59. (1) 商品應先進先出、後進後出，陳列商品時主動將原貨架商品調至前端，而從後端補貨，是掌握①品質②服務③顧客④清潔 原則。
60. (2) 顧客入店消費，店員主動招呼歡迎光臨，是掌握①品質②服務③顧客④清潔 原則。
61. (4) 注重店內格調，定期維護與清理，是掌握①品質②服務③顧客④清潔 原則。
62. (3) 以下何項不是服務的特性？①易變性②易逝性③可儲存④無形性。
63. (3) 依 SERVQUAL 量表五個構面衡量服務品質，以下何者為非？①可靠性②反應力③感受性④同理心。
64. (4) 依事務處理之優先順序應先做什麼事？①輕②重③緩④急。
65. (2) 門市營運計劃屬於那種事項？①輕②重③緩④急。
66. (2) 將管理報表圖解化是一種①分析方式②表達方式③理解方式④製作方式。
67. (1) 分析管理報表時，應先瞭解各項分析方式之①限制性②準確性③完整性④合理性 ，以免過度應用反而忽略實務狀況。
68. (3) 訂定品質服務清潔管理程序，並輔導落實執行，還須進一步予以①認證②評分③稽核④宣導。
- 複選題：
69. (34) 門市營運中如何依顧客的需求做適度銷售的作法有那些？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。

70. (123) 林店長經營五年的小小店面營業額日漸滑落，他要提升門市的營運力，有那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，將過去小小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並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。
71. (123) 為降低門市損益平衡點並應變低價化競爭，必要實施的計劃有那些？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。
72. (134) 若公司指派你前去門市指導小竹店長提昇企業形象，一定必要實施的措施有那些？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。
73. (123) 若總部指派你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那些？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。
74. (234) 若至門市店務稽核時，發現未落實執行門市管理與行銷，如何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。
75. (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。
76. (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，溝通導致營運利益衰退的相關因素，並設定目標提供實驗支援再檢証。
77. (34) 在開店計畫決策流程項目中，那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。
78. (123) 在營運部門執行多店的分店開店流程及計畫中所採取措施有那些？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。
79. (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專櫃配置通常在不易規劃或非最好的位置，是避免影響超市/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。
80. (124) 超市/量販對專櫃經營設定有那些？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。
81. (234) 美食街專櫃經營常發生那些須超市/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。
82. (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那些？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。

83. (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，可考慮設置的業種那些？①咖啡店②超市③便利商店④花店。
84. (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，可考慮設置的業態那些？①咖啡店②超市③便利商店④花店。
85. (1234) 設定門市目標計劃方案，包含數值有那些？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、利益相關目標、預算的擬定。
86. (1234) 零售業經營數據分析通常有那些？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。
87. (1234) 零售業商品管理數據分析通常有那些？①產品成本分析②促銷效益分析③物流成本／費用④存貨分析。
88. (123) 門市目標設定的依據通常有那些？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。
89. (13) 如下圖，門市販售畜產品豬肉類的總銷售額 10,000 元，豬肉與豬絞肉分析敘述正確有那些？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%

90. (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，為避免客人流失，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 10%，相對營業額也應成長 10%以上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規格化商品以定價打折，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。
91. (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功能有那些？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。
92. (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，在內部控制有那些追蹤的方法？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。
93. (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有那些考核的方法？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。
94. (12) 門市經營指標有那些？①銷售達成率②毛利達成率③資產報酬率④流動比率。
95. (134) 經營期間年度資金運用效率增進計劃有那些？①降低庫存提高回轉率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。
96. (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，那些是正確的敘述？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%

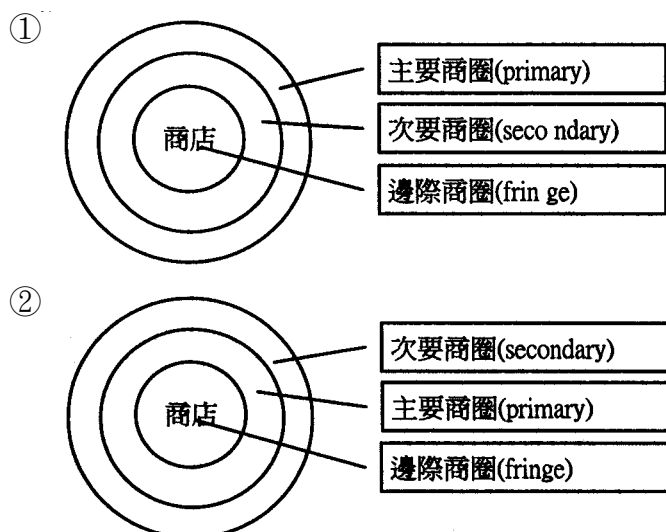
97. (12) 營業效率常用的績效評估指標有那些？①來客數②客單價③流動比率④固定比率。
98. (1234) 若至經營收益不佳的門市指導小辰店長改善收益，有那些對策？①提昇營業額②降低進貨成本③減少損耗④降低銷售費用及一般管理費用。
99. (123) 若以立地、商品、販售的關係來看銷售，有那些可改善的對策？①強化立地力，含良好住戶、交通、競爭條件…等②提昇商品力，含商品結構、品項齊全、價格競爭性…等③強化販售力，含賣場的陳列、促銷活動、訊息的告知…等④銷售 = 商品力 X 販售力。
100. (124) 若至門市發現店況 QSC 不佳，擬輔導小乘店長以競賽獎勵辦法來推動管理作業，如何進行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。
101. (1234) 門市業績有那些評估的標準？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。
102. (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，須確認下列那些內容？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營業目標預算之擬訂，如總銷售額、利益④行銷策略之擬訂，如總銷售額、利益。
103. (124) 若至門市時發現小竹店長日營業額預算無法有效的達成，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每日營業的預算達成，需做好每日作業計畫考核③每日營業的預算達成，商品數量宜少訂以免商品損耗增加費用④每日營業的預算達成，須作好商品促銷活動、POP 的告知及準備好足量的促銷品。

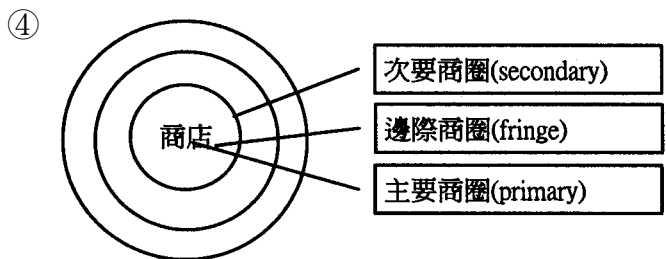
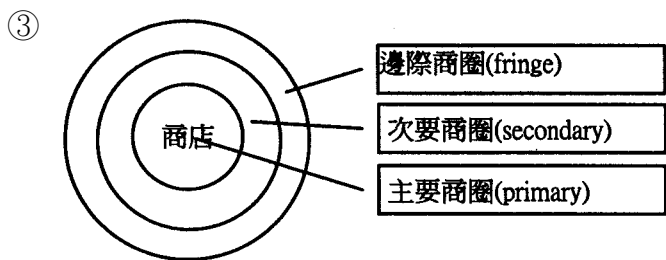
18100 門市服務 乙級 工作項目 06：門市商圈經營

單選題：

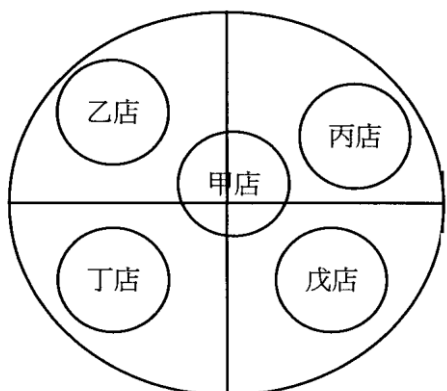
1. (1) David L. Huff 認為商圈是一個地理區域，包含潛在顧客，這些顧客對某一特定商店，購買產品或服務的機率①>0②>1③>2④>3。
2. (3) 下列何者非美國實務界依購物中心之分類？①鄰里型購物中心②社區型購物中心③都市型購物中心④區域型購物中心。
3. (3) 商圈的劃分為主要商圈、次要商圈及邊緣商圈，下列敘述何者正確？①主要商圈為具接近性優勢，不會有競爭者②次要商圈為對顧客有吸引力及競爭優勢，所以顧客會選擇來店購買③邊緣商圈為三級商圈對顧客而言，為臨時購買或距離較遠的區域④顧客集中度依序為邊緣、次要及主要商圈。
4. (2) 假設 A、B 兩市相距 10 公里，A 市人口有 10 萬人，B 市人口有 40 萬人，試問兩市的商圈交會突破點為幾公里？①6.7②3.3③6.0④5.8。
5. (3) 一地區商店是否飽和，可以經由既有店①來客數②客單價③營業額④毛利率 的大小來判斷是否可選擇此地點開店。
6. (4) 一家店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交通品質④人口出生率。
7. (1) 假設某社區某一商店，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，則該社區的營業指標係數為何？①500,000 元/月/坪②350,000 元/月/坪③300,000 元/月/坪④450,000 元/月/坪。
8. (4) 決定商圈地址選擇時，並非著眼於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。
9. (2) 要規劃商業所在之範圍與提供消費者場所，步驟為：1 找出立地 2 設計賣場 3 畫出商圈 4 設置商店①3241②3142③1342④3124。
10. (1) 台北西門町是屬於①都會型②遊樂型③社區型④夜市型 之商業區域。

11. (4) 一店之立地商圈可分①標準商圈與核心商圈②集中商圈與分散商圈③汽機車商圈與不行商圈④主要商圈與次要商圈。
12. (4) 商圈範圍與人口數之關係為\_\_\_相關，商圈範圍與距離則成\_\_\_相關①負，正②正，正③負，負④正，負。
13. (1) 次要商圈是指主要商圈向外延伸的區域，包含大約①兩成②三成③一成④四成 的顧客。
14. (2) 商圈大小與競爭情況呈①正相關②負相關③不一定④兩者間沒關係。
15. (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。
16. (1) 地理資訊系統稱①GIS②ERP③SCM④CRM。
17. (1) 購買力指標稱①BPI②ECR③CRM④ERP。
18. (1) 衛星定位系統稱①GPS②POS③CRM④ERP。
19. (4) 下列何項不包含於零售商定義一個交易商圈之資訊①是顧客磁點②人口普查③居住分類④次要商圈。
20. (1) 因為超過 90%的交易都在商店完成，對零售業是最重要的策略決定是下列何項①如何選擇店面②地區分析③交易商圈分析④次要商圈。
21. (4) 下列何項不包含於規劃新店址之因素①根據市佔率②客戶交易資料③房地產資料庫④商品研發。
22. (4) 下列何項不包含於使用資料分析商店潛在的位址，包括①GIS 資料②品牌發展索引、人口索引③可比較的商店分析④飽和商圈。
23. (4) 下列何項不包含於位址選擇之三個層面來加以研討①特定地點分析②地區分析③交易商圈分析④次要商圈。
24. (4) 下列何項不包含於競爭商圈①低度競爭商圈②飽和商圈③過度競爭商圈④主要商圈。
25. (4) 下列何項不包含於商圈宏觀分析①交通網路②道路狀況③自然障礙④競爭者。
26. (4) 下列何項不包含於商圈微觀分析包括①可視度②交通流量③停車設備的數量與品質④客戶。
27. (1) 對特定商店而言，貢獻了有 60%~65%的消費者為①主要商圈②次要商圈③第三商圈④第四商圈。
28. (2) 對特定商店而言，貢獻約有 20%的消費額為①主要商圈②次要商圈③第三商圈④第四商圈。
29. (1) 在交易商圈內，何種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，但又不曾互相搶食市場？①寄生商店 (Parasite store) ②加盟商店③互補商店④直營商店。
30. (3) 下列何者為非立地調查一般進行的主要目的？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。
31. (2) 下列敘述何者不是商圈經營之目的？①提昇門市客數及客單價②減少銷售機會損失以滿足消費者購買的慾望③提高顧客到店頻率④創造地區門市經營的優勢。
32. (3) 下列何者對商圈範圍為錯誤的敘述？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商圈範圍會依消費者習性及行進動向受影響。
33. (3) 下列描述商圈 (Trade area) 範圍比較，何者正確？





34. (4) 下列那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.網咖 i.工廠？  
 ①a.b.c.d.e.g.h.i.②a.c.d.e.f.g.i.③a.d.e.g.h.i④a.c.d.g.h.。
35. (2) 下列共有幾項為辦公區商圈：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？  
 ①b.d.h②b.d.g.h.③b.d.f.g.h.④a.b.d.f.g.h.。
36. (2) 有關辦公商圈的敘述何者不正確？  
 ①以上班族群消費占 70%以上  
 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。
37. (4) 有關遊樂區商圈的敘述，何者不正確？  
 ①消費群流動人口占比高  
 ②例假日客數明顯提昇  
 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。
38. (1) 下列共有幾項為商圈內集客場所(Traffic Generator)：a.交通網點（火車站、巴士站、機場…） b.商業網點（購物中心、商店街…） c.娛樂、休閒場所（體育場、文化中心…） d.住宅區（私人住宅區、大廈、公寓、大規模社區…） e.辦公場所（辦公大樓、工廠、公司…） f.學校（幼稚園、小學、大學、中學…） g.慶典活動、名勝古蹟 h.各種機關、醫院和地方團體？  
 ①八項②七項③六項④五項。
39. (2) 對零售業選擇適當店址而言的敘述下列何者有誤？  
 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選擇適當店址對業者而言長期發展可獲得最高利潤，就顧客而言乃是便利  
 ④商店經營的成敗與榮枯決定於它所設店的地點。
40. (1) 依顧客購買商品的習性影響商圈的大小，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顧客購買商品的習性受商品種類多、促銷及經營優越的商店影響比條件差的商店的商圈範圍較大。
41. (4) 店址遷移或轉租的困難點，下列敘述何者正確？  
 ①新舊店址的距離不同，須充分告知才不致於流失老顧客  
 ②店址祇要是轉租就不似遷移影響度高  
 ③舊店址的設備或建材可提供新店址選用  
 ④新店址不一定擁有原店址經營成功的條件。
42. (2) 下圖為一個半徑三公里的商圈內存在五家店相互競爭，每店年銷售額平均為 200 萬元是無法改變的事實，假設乙店倒閉，您是甲店店長判斷商圈競爭環境，下列敘述那一項為錯誤？  
 ①相互競爭店舖集中或比鄰而居，表此市場成熟及集客力強  
 ②理論上此商圈內的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，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。



43. (3) 對購物中心（Shopping Center）立地敘述，下列那一項為錯誤？  
 ①立地有計劃或專業開發大規模集合式商店

的商圈及建設②其中以百貨公司、超市、專門店為核心店舖③小型購物中心商圈面積約有五百平方公尺，商圈人口約為五百至二千人次④有各種可比較購買之專門店及附帶設施，有休閒設施及廣闊的停車場。

44. (2) 下列對商圈知識的敘述那一項為錯誤？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以商圈與顧客的方面而言，其先後順序以附近的顧客重要關鍵再來才是遠方顧客④來店客數等於商圈人口乘以市場佔有率乘以來店頻率。

複選題：

45. (234) 下列選項何者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。
46. (134) 下列何者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。
47. (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。
48. (123) 較佳的商店設立地點為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。
49. (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。
50. (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。
51. (124) 下列何者是商圈分類的因素①交通工具②社區特性③居住人口數④區域大小。
52. (13) 下列有關影響商圈大小與形狀的敘述何者正確？①交通便利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。
53. (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。
54. (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。
55. (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。
56. (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。
57. (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。
58. (23) 單店為創造競爭優勢而進行差異化是指①顧客差異化②產品差異化③設備差異化④技術差異化。
59. (134) 發票購買法無法推估何種資訊？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。
60. (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 144,000④消費者入店購買所需商品的滿意度高。
61. (24) 下列有關社區經營的敘述何者正確？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。
62. (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。
63. (123) 下列何種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。

64. (123) 下列何者為辦理商圈活動的目的？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。
65. (14) 下列何者為商圈活動？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。
66. (124) 下列何者為異業聯盟？①聯合促銷②交換經營資訊③寄賣商品④發行聯名信用卡。
67. (24) 下列何者為競爭店出現的原因？①新產品上市②商圈改變③市場已趨飽和④消費市場擴大。
68. (123) 下列何者為消費者調查的時機？①設立新店或分店時②舉辦促銷活動之前後③營業績效不佳時④結束營業。
69. (234) 下列何者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

##### 單選題：

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) 下列那一項不是門市服務人員得體的服裝儀容之共通原則①清潔②新潮③高雅④端莊。
6. (4) 下列那一項不是有關顧客服務的抱怨？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) 門市服務人員向顧客進行說服時，下列那一個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，下列那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不應該有的應對態度為何？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如何應對，下列何者為非？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) 下列那一項敘述不是促使顧客做成決定的適當時機？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. (2) 下列何者是提供標準化顧客服務的優點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) 下列那一種方法無法了解顧客對於商店的服務品質之預期與知覺？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) 門市對顧客時代的來臨有關服務態度，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以各角度讓顧客感受服務的價值④以店頭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) 下列那一項有關顧客抱怨的處理，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) 下列那一項處理方法，無法迅速解決顧客的抱怨？①減少處理顧客抱怨的人員，最好是第一個接洽的人員就能解決顧客的問題②清楚的告知顧客，解決問題的時候應該辦理的手續③站在顧客的立場與顧客進行溝通④組織一個申訴委員會，審慎處理顧客申訴案件。
22. (2) 下列有關顧客管理的敘述，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勸誘沒有液晶電視的顧客買一台液晶電視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) 下列有關顧客服務的敘述，何者是正確的？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) 零售店的顧客關係管理的責任是不屬於誰？①老闆②門市服務人員③供應商④店長。
27. (2) 下列何者不是顧客關係管理的工作？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) 有關服務與商品的下列的敘述何者為正確？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服務的產品，重視產生的時機，最重要的是關鍵時刻，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) 門市服務品質不易提昇的原因，何者敘述為誤？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.顧客正挑挑檢檢時馬上整理；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) 有關生意繁忙或尖峰時段，待客滿意指標下列敘述何者不正確？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①b，e②c，e③c，i④g，i。
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) 為何要講究店員態度及行動法則，下列敘述何者不正確？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) 不良店員服務行為是顧客卻步的原因，下列共有幾項？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，下列那一項著眼點的敘述非門市作業？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) 24 小時營業的零售業，顧客評量滿意基準下列那一項的敘述有誤？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(CS)要求越來越高的趨勢，應重視顧客滿意指標之建立及提昇，下列敘述何者為誤？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(CS)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、店鋪服務。
42. (1) 顧客評量活動或作業可診斷顧客滿意度，作為店鋪改進的參考，下列敘述錯誤有幾項？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) 強化顧客滿意度的重要性，下列的敘述何者為不正確？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。

複選題：

44. (13) 下列有關顧客服務的基本原則何者為正確？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何者錯誤？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) 下列何者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何者正確？①建立於科技突破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何者正確？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何者正確？①電器產品是一種等量的產品與服務並重的類型②肯德基餐飲店是一種以產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產品的類型。

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，下列敘述何者正確？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何者正確？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何者錯誤？①降價是顧客滿意最有效的手段②有滿意的顧客才会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) 欲改善服務人員的服務態度，下列的作法何者正確？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何者正確？①可做為創新產品與服務之參考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，其原因下列何者正確？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) 下列何者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何者敘述錯誤？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何者敘述錯誤？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，麻煩您點一下。」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) 下列何者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何者正確？①提供符合顧客需求的產品或服務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何者正確？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，以下作法何者是正確？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，下列處理方法何者正確？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) 下列有關服務品質的敘述何者正確？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保留率愈低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助措施會愈多。
66. (134) 有關門市服務人員與顧客溝通的技巧，下列敘述何者正確？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何者正確？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的做法何者敘述正確？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

單選題：

1. (4) 營業中門市遭搶，下列那一項處理原則敘述是正確？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決定向警局報案或備案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即可④錄影帶、現場照片及事故連絡書通報至總部。
2. (3) 店舖相關人員應瞭解店舖人員職務基本內容及職業道德規範，下列敘述何者為誤？①遵守職場倫理與相關店舖規章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組織理念重要④不遵守的職業道德規範的員工可能引發店舖危機。
3. (3) 當發現顧客未結帳或順手牽羊行為時，下列那一項作法較不適當？①查覺顧客行為異常則暗示或訴求是否需要服務②如果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，不要在意顧客可能的態度或怨懟的眼神。
4. (2) 店舖竊盜防範原則，下列何者為誤？①當顧客進門，聽到叮咚的聲音時正視顧客並要喊“歡迎光臨”以強化防範意識②以電擊棒、木棍…等放置店舖人員可取得之處，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. (3) 如果小孩子已承認偷竊行為，下列那一項認知為錯誤？①請其寫悔過書，並通知其家長②取得家長的諒解並複印悔過書③累犯則視情況罰款五至十倍並通報公司④父母對未成年子女的侵權行為應負連帶賠償責任。
6. (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情況產生，下列敘述何者為誤？①顧客的理直氣壯或據理力爭一定事出有因②立即對顧客作出承諾③有疑惑馬上反應或請示主管處理④不必和顧客斤斤計較，以免把場面弄成僵。
7. (1) 如果消費者食（使）用無須在店內再加工的商品，例如泡麵、罐頭…等後發生身體不適的緊急事件，店舖認知何者有誤？①若非店舖作業失誤則自行解決，不用再向上呈報②要做好店舖管理、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可以主張對於損害之防止已盡相關注意，仍不免還發生損害者則不在此限內。
8. (4) 小孩子在店舖中奔跑，不慎摔倒而撞到貨架設施，下列敘述何者有誤？①平時注意安全問題或提醒及緊急應變處理②關心小孩並注意其是否受傷，作必要的護理或送醫③貨架轉角設計方型、多角型或任意配置，或側面常有許多陳列須特別注意其安全性④設備若有損害之可能性時應先報修待維修人員到達再暫停使用。
9. (4) 門市相關設備，下列何者敘述為非？①平時維修服務與處理程序以及方法都很重要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依門市標準作業執行④注意門市防盜、防竊和防騙作業。
10. (2) 服務業對人員管理除了相關規定應符合勞基法外，下列敘述何者有誤？①違反勞動契約或公司簽約工作規則，情節重大者，可終止僱用契約②兼職人員須滿 18 歲才能任用，且不得上 20:00~06:00 時段班別③依法設置勞工名卡，否則處二千元以上、二萬元以下罰鍰④遵守公司管理規章並能謹守職業分際、保守營業秘密及防範指導。
11. (3) 相關災害緊急安全問題的應變與預防方法及管理，下列何者不正確？①以人員安全為最高原則②當遭遇災難時，應尋求最低的災難、危險方式避難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。
12. (4) 店舖人員遭歹徒施暴的應變方法，下列何者不正確①在最危險的情況下，以保全生命為第一考量②保持冷靜，仔細評估週遭環境及逃脫機會如何③力博不如智取，錯誤的攻擊可能適得其反④為保全生命，以逃跑

為優先考量。

13. (1) 店舖人員遭受歹徒取用、毀壞店舖設備或有暴力行為的應變管理，下列何者不正確？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。
14. (3) 店舖遇到詐騙事件問題的應變與預防方法及管理，下列何者不正確？①詐騙係刑法詐欺罪，若對人恐嚇則為恐嚇危害安全罪②平時應培養防範意識，以各種案例教育防騙防搶的應對、現金管理及辨識偽鈔的方式③被騙模式會一再被複製，所以暫不報警，應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，對歹徒最好不理不睬，不輕易相信他人誇張不實之言論也不要掉以輕心透露店舖或個人資料。
15. (2) 防搶的安全管理，下列那一項處理原則敘述是不正確？①充分與歹徒合作以人員安危第一優先②若能多人當班則可確保人身的安全③平時作好現金管理，收銀機只置放必要的零錢④大鈔或其他收入投入保險櫃，損失有限。
16. (3) 店舖財產安全管理運作中有大量現金流量，下列那一項為正確的觀念？①利用現金收付期間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③一套有效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。
17. (3) 店舖遇到貪小便宜且需求贈品的顧客，下列那一項為不合宜的處理？①建立可供門市遵循之標準，對於贈品亦應有所範圍②如無贈品可送應委婉告知顧客③一律不提供，但若主管指示、顧客會客訴或視競爭店的作法再提供④不可態度不佳被激怒或指責顧客。
18. (3) 門市服務品質中「人的品質」與「物的品質」：①都重要②都不重要③人的品質更重要④物的品質更重要。
19. (1) 小孩因沈溺電動未至便利商店繳信用卡款，欺騙父母已繳因店舖失誤未入帳而遭催款，來店爭吵吸引不少人看熱鬧，此時何者處理為不合宜？①事情因小孩不吐真象，祇好忍耐②家長若誤解，將導致負面宣導③掩飾不能解決真象，也會失去教化及商機的機會④適時以平和語氣說明店舖的作業可以收據佐證，或建議以錄影帶或當場點現金作處理，以化解爭議。
20. (3) 若有人為疏失的爭議，導致顧客權益受損，此時何者處理為不合宜？①誠心誠意道歉，探討顧客希望解決的辦法②自動提出解決的辦法並徵求顧客同意③若為公司規定或行規也是沒有辦法的事④主動溝通並取得顧客諒解。
21. (2) 當店舖面臨行家、專家或自認為自己為正確而他人錯時，此時何者處理為不合宜？①可適時說明，但不可爭辯②在和顧客不滿意的溝通過程，當場即可找出原因判斷孰是孰非③肯定顧客的專業，檢討可能發生之原因④有必要時透過總公司鑑定，再婉轉與顧客說明。
22. (4) 店舖對噪音或震動的處理，下列那一項處理原則敘述是不正確？①妥善維修保養店舖內的設備及裝置，確保它們不會產生過大的噪音或震動②若發現通風或抽水系統有不尋常或過量的噪音，應立刻找出噪音來源及成因，然後採取適當的修復措施③強力抽氣扇或高性能冷凝器，亦會產生擾人的噪音④裝設不滴水的冷氣機及冷氣系統以減低噪音。
23. (2) 火災樓層防護知識，下列那一項敘述不正確①地面層應有足夠通道，讓雲梯／救援器材能使用②火災產生的煙層將遍及地面，因此上方空氣較新鮮③防煙間應當作樓梯的一部分，妥善維修保養，不應拆除，或納入任何毗鄰單位的範圍內④遇火警時受影響的人可在天台的空曠處暫留等救援。
24. (2) 阻礙火災施救，下列那一項敘述是不正確？①救生通道有阻礙物或被外人擅闖及佔用②住家或店舖擴建房舍③後面通往巷道的出口被阻塞④防火通道依規定維修、照明及衛生狀況。
25. (1) 應如何強化或縮短新人上任帶來的困擾，下列敘述何者為誤？①新進人員須強化正確性及應變性②提供職前訓練③遵守標準作業規範④由資深專人協助指導。
26. (3) 店舖防颱準備作業，下列那一項敘述有誤？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淹水地區應注意大雨。
27. (2) 店舖營業中若未注意或防範對消費者安全或權益易受損害，下列有那一項是錯誤？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輿論指出某產品有問題務必依據



客怨處理原則處理並立即反應、查明真實大事化小、事後檢討。

28. (2) 店舖對逃生路線及設備的知識，下列那一項敘述是不正確？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店舖應設置指示燈以防萬一停電可依指示燈方向逃生。
29. (1) 對店舖的安全性的檢查不可疏忽，下列那一項敘述是不正確？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。
30. (4) 檢查防火結構，下列那一項敘述是不正確？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。
31. (1) 常見的消防裝置，下列共有多少項？a.火警警報系統；b.火警／煙霧探測系統；c.消防栓／喉轆；d.自動噴灑系統；e.自動抽氣裝置；f.緊急照明系統；g.出口標誌；h.消防員升降機；i.滅火器；j.通風／空調操控系統內之消防裝置①十項②九項③八項④七項。
32. (1) 常見有關安全保險述敘下列何者為誤？①僱員補償保險為自由性投保又稱「勞工保險」②公共產業保險保額必須足夠支付修復公用地方或更換公用設施所需的費用③第三者責任保險保額通常按單一意外最高賠償金額計算，因此顧客流量較多，均應購買較大保額的保險④僱員補償保險保額應按所有僱員的每年總收入，包括薪金、津貼、現金獎賞…等計算。
33. (1) 企業倫理的述敘下列何者為誤？①企業內、外利害關係人間所觸及的倫理問題，可分為「內部」如對消費者、供應商、社會等相關團體，與「外部」，如對員工等②個人工作倫理，如貪污賄賂、挪用公款等③公司政策倫理，如工作安全、環境保護等④管理功能倫理，如採購舞弊、會計揭露不實等。
34. (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，下列敘述何者為誤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。
35. (3) 因人員搬運貨品而引起的意外，店舖對於安全的認知敘述何者不正確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及搬運過重則不勉強。
36. (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。
37. (1) 下列何種財產犯罪中，店舖平時可透過教育防範案例宣導（如手法特性、如何避免及因應之道）即可避免案件發生？①詐欺②竊盜③搶奪④傷害。
38. (4) 員工謹守職業分際及定位，遵守道德規範、職場倫理與提昇自我工作價值，那一項不在倫理的探討範圍或思考方向內呢？①有誠信的企業是每個員工都是值得信賴的②有時不是人的問題，是制度的問題，因此有“權”的管理者的道德更顯重要，須帶頭做起，並將好的倫理規範納入公司政策中③企業倫理是將個人職場倫理規範擴充分應用到企業的行為，因此個人要清楚本身的道德倫理觀並遵守之④店舖以營利為目的，員工應多吸收相關資訊、他人經歷及增進常識，以為競爭策略參考。
39. (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，此時店舖的責任何者敘述為誤？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，要求店舖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的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。
40. (2) 店舖在銷售完成前，易產生與顧客間之誤會造成爭吵或意外事件，那一項注意的要項為正確作業？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。



41. (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，下列敘述何者為誤？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。
- 複選題：
42. (234) 衛生署查獲 XX 香料公司將可能致癌的塑化劑鄰苯二甲酸(DEHP)加入合法食品添加物起雲劑內，造成多家的運動飲料、果汁等食品受到污染，檢調單位及地方衛生局通力合作查緝涉案起雲劑產品，通路業者應採取下列那些的危機處理？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要求相關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飲料或食品④業者應發起自主管理行動，主動通知廠商業者及消費者，暫時下架或停止販售相關有疑慮的產品。
43. (123) 毒食品新聞事件風波愈滾愈大，為杜絕有毒商品在市面上流通，通路業者應檢視危機發生時應有下列那些的處理？①要求供應廠商提供以空瓶(袋)或發票皆能退費的保證②產品先下架暫停販售③配合執行「檢驗後再上架」的法令④為補償消費者，要求廠商將有瑕疵商品作降價促銷販售。
44. (123) 通路業者通常採取何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產品，並無法保證食品安全。
45. (134) 關於販售店內自製產品時，業者必須注意下列那些事項？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產品加以包裝，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產品加以包裝，食品衛生管理法規範規定完整標示④產品包裝不具啟封辨識作用時，如用膠帶黏貼或金屬線綑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。
46. (134) 最近台灣爆發食用油標示不實事件，引發消費者的恐慌，下列那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。
47. (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、清單澈底執行下架作業。
48. (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，小竹店長應有那些可將危機轉為商機的作法？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。
49. (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，應有那些可將危機轉為商機的作法？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。
50. (134) 某連鎖烘焙名店標榜天然酵母發酵麵包，堅稱不添加人工香精，但經衛生局派員至店稽查發現有香精添加物，下列何者正確？①「掛天然賣香精」，涉及廣告不實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在新聞不斷報導的危機時期，業者應注意事件本身的發展之外，也要注意危機後的處理④危機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。
51. (124) 在危機發生時，有那些適當的處理步驟，將可協助我們更快速的消除危機，把影響降至最低的原則？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。

52. (123) 新聞報導某知名食品廠生產線因使用長期冷藏保存過期的進口植物性蛋白原料加入泡芙產品，業者的相關危機處理有那些？①通路業者應在食品安全的原則下，要求廠商應於第一時間說明、下架、回收，是正確且負責任的態度②通路業者若重新上架時應公告食品安全的檢驗報告③業者主動將所有產品送驗，並提供所有產品的檢驗報告公布於官網及其販售該商品的門市④該批產品雖因使用長期冷藏保存過期的商品，但經檢測後證明確定原料品質無虞即可再販售。
53. (234) 以下對於危機事件的處理何者敘述為正確？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、種類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。
54. (124) 關於危機通報，下列有那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。
55. (124) 在危機解除後，關於事後追蹤與經驗傳承，下列有那些為正確的作法？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相關完整紀錄並予以建檔管制，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。
56. (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那些可能的危機處理的作為？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。
57. (123) 若你至門市作店務稽查發現連續多日募款金額為零，你找一位神秘客捐出 100 元進行測試，而當天募款清查仍為零，該門市可能有那些的情況及處理？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。
58. (123) 某連鎖龍頭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，可能有那些的情況及處理？①總部立即召開緊急會議立即宣佈單一個案停業派員清查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。
59. (123) 下列有那些門市硬體設備不良會造成顧客受傷之風險？①門市設施不安全②店舖設備故障③建物結構老舊④接獲臨時停電通知。
60. (234) 若你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，請問依你的管理門市的經驗有那些作法可為因應？①增加產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。
61. (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，請問小竹店長有那些可擬定的競爭對策或作法可以減少對方新開店的威力？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。
62. (12) 台灣某些門市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，請問下列那些危機管理的作法為正確的觀念？①在消費意識高漲、網路社交軟體風行、消費者權益團體崛起的趨勢下，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、公開的訊息溝通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，在第一時間內應壓制媒體新聞，或是在律師建議下對消費者、公權力採取強硬態度。

63. (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正確的危機處理有那些？①相信廠商所言為一連串的意外，黑心油事件早晚會過去，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，就主動宣佈真正重視並面對問題，事前準備好後續的對應及解決方案。
64. (1234) 因新法令頒布、法規的修改等國家法律變更，對企業的經營常形成不利影響或產生不確定性風險，下列敘述有那些為正確？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產出，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。
65. (12) 因政府之區域重劃、土地徵收或其他政策之改變，而造成門市營運中斷與延遲等不確定性風險，下列敘述那些為正確？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。
66. (1234) 廠商未依議定內容提供服務，關於其影響下列敘述何者正確？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。