

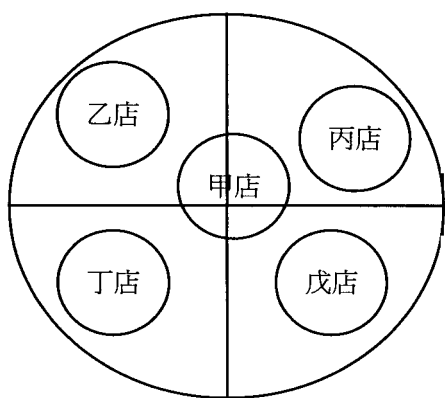
本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

選擇題：

1. (4) 台北西門町是屬於①遊樂型②社區型③夜市型④都會型 之商業區域。
2. (2) 對於愛唱反調的顧客不應該有的應對態度為何①採取開放態度理性應對②當場找出顧客錯誤的地方嚴正指責③採取詢問的方式應對④耐心傾聽、不責難、不批評。
3. (4) 下列何項不是商店提供商品銷售對顧客的優點為①立即滿足、娛樂和社會上的體驗②瀏覽、可觸摸及感覺的商品③個人的服務④商品種類一定齊全。
4. (4) 管理者與其部屬進行溝通時，管理者應站在那一種立場①說服對方②瞭解對方立場③聽取對方抱怨④解決問題。
5. (3) 以下何者為促銷的目標①新產品介紹②提昇企業形象③提高營業額④增加員工向心力。
6. (4) 零售店的顧客關係管理的責任是不屬於誰①店長②老闆③門市服務人員④供應商。
7. (1) 增加門市賣場活性化演出，不需下列哪一措施①殺價競爭②海報、POP③店頭活動④銷售人員親切指引。
8. (4) 下圖為一個半徑三公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一②相互競爭店舖集中或比鄰而居，表此市場成熟及集客力強③乙店倒閉將讓出 200 萬的市場，其他四家將展開銷售爭奪戰④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。



9. (4) 下列何者是提供標準化顧客服務的優點①確保顧客獲得最佳的服務②提供每一位顧客所需的服務③確保顧客服務會因人而異④提供一致性標準的顧客服務。
10. (4) 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合作採購③集權式採購④聯合採購。
11. (1) 採購的目的，以下何者為非①使存貨量提高②增加企業利潤③維持業務進度④提高產量與品質。
12. (4) 下列那一項敘述不是促使顧客做成決定的適當時機①顧客數度伸手觸摸某一項商品時②顧客詢問商品價格時③顧客駐足注視某一商品一段時間時④顧客正在瀏覽商品時。
13. (1) 下列何種不是良好的 POS 系統所必須要符合的①能夠直接跟物流中心連線直接訂貨②任何人員在經過簡單的訓練後即能輕鬆的操作③能夠快速而且正確地結帳④配備自動讀取裝置能正確地將資料輸入。
14. (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。
15. (4) 下列何項非電子通路中所提供的利益①客製化②更多的商品價格資訊③廣泛的選擇④退貨迅

速。

16. (1) 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①一套有效的帳務制度有助營業、財產及現金的管理②利用現金收付期間差異可先挪用他途再歸還③以營業額及現金流量多寡來判斷經營是否真正獲利④財產安全管理中現金是最不易管理的。
17. (2) 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價格低價化②商品差異化③服務多樣化④據點少量化。
18. (2) 以下何項不是服務的特性①易變性②可儲存③易逝性④無形性。
19. (3) 下列何者不是管理報表所使用的基期種類①變動基期②平均基期③單一基期④固定基期。
20. (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雙方立場一致②有問題產生③雙方均有誠意④已有共識。
21. (1) 門市盤點報表法，下列何項錯誤①分析問題點並提出改進建議②盤損與盤盈的意義③零售價盤點法④成本會計法。
22. (3) 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收集顧客抱怨的資料②對顧客進行問卷調查③分析門市銷售相關資料④門市服務人員回報有關顧客的資訊。
23. (3) 每一家店所陳列的商品及設備等都是一樣的，每一樣東西所放的位置，都有固定的位置，而且不論到那一家店，所放的位置都是一樣的。這是①服務流程標準化②裝潢標準化③商品陳列標準化④產品標準化。
24. (1) 有關遊樂區商圈的敘述，何者不正確①煙酒、特殊商品銷售結構比較高②消費群流動人口占比高③以遊玩、逛街為主，客單價高④例假日客數明顯提昇。
25. (1) 以下何項商品應予下架①毛利低、銷售慢②毛利高、銷售快③毛利低、銷售快④毛利高、銷售慢。
26. (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隨著後半段服務符合顧客希望的商品③前半段推銷期待顧客購買的商品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。
27. (4) 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案發後立即向上呈報並統計損失及後續報修作業②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③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④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。
28. (2) 下列何者不是銷售日報表內容①交易客數②坪效分析③營業額（含設定與達成）④天氣記錄。
29. (2) 下列何者為 POS 系統中前台的基本功能①進貨作業②銷售作業③採購作業④員工基本資料建檔。
30. (4) 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讓新進員工很快的熟悉組織環境③讓新進員工順利進入工作狀況④提升新進員工解決問題的能力。
31. (2) 門市商品採購應以①採購部門決定②顧客需求③老板喜好④公司政策 為主，若存在落差，亦應即時反應與回報。
32. (1) 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提高促銷使用②提昇管理能力③提高作業效率④增加市場競爭力。
33. (4) 連鎖店由於服務流程之標準化，故多採①一對一服務②半自助服務③面對面服務④自助服務。
34. (3) 下列何者可確保顧客感受到的門市服務品質超出所預期的①設定目前門市能夠達到的服務品質標準②訓練特定幾位專門提供顧客服務的員工③掌握顧客期望與知覺的資訊，以便提升服務品質④提供超出顧客期望的服務保證之訊息。
35. (2) 對特定商店而言，貢獻約有 20% 的消費額為①第四商圈②次要商圈③主要商圈④第三商圈。
36. (1) 下列何項不包含於規劃新店址之因素①商品研發②房地產資料庫③根據市佔率④客戶交易資

料。

37. (1) 店舖人員遭歹徒施暴的應變方法，下列何者不正確①為保全生命，以逃跑為優先考量②在最危險的情況下，以保全生命為第一考量③保持冷靜，仔細評估週遭環境及逃脫機會如何④力博不如智取，錯誤的攻擊可能適得其反。
38. (1) 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、特殊性商品②選購性商品、衝動性商品、自有品牌商品③選購性商品、特殊性商品、衝動性商品④便利性商品、選購性商品、衝動性商品。
39. (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。
40. (4) 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對顧客企圖以高壓迫使其購買或激怒之②顧客尚未作購買決定前催促顧客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顧客決定不買時仍以禮貌態度對待顧客。
41. (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暢銷品及滯銷品分析③訂購分析④時段分析。
42. (3) 下列何者不是門市標準化作業手冊的內容①製作步驟②服務流程③薪獎辦法④設備清單。
43. (1) 下列何者為最具經濟誘因之促銷方式①降價促銷②贈品促銷③試用品促銷④折價券促銷。
44. (1) 下列何者不是商品條碼分類①標準條碼②商品配銷碼③原印條碼④店內條碼。
45. (2) 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避免產品曝光②大量廣告宣傳③降價促銷④發送折價券。
46. (1) 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②搬運商品二箱以上利用推車及搬運過重則不勉強③教育正確搬運動作及注意事項④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。
47. (4) 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市場多角化④購物的便利性及舒適感。
48. (3) 下列何項是影響商店的非固定管理成本①營業稅②商店維護費③商品定價④商店租金。
49. (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員工績效評估需要花費相當多的時間，所以必要時才進行員工績效評估③員工績效評估的結果對薪資考核絕對沒有影響力④員工績效評估主要是決定績效不彰的員工名單。
50. (3) 門市報表分析入門方式不包含①公式比率分析法②同期趨勢分析法③財務分析法④當期情報分析法。
51. (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價格便宜者在前，昂貴者在後③色彩灰暗者在前，明亮者在後④一般性商品在前，季節性商品、流行性商品在後。
52. (2) 「有效客戶回應」之英文稱為下列何項①CRM②ECR③QR④SCM。
53. (3) 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競爭者④自然障礙。
54. (1) 營運輔導組織應以內部人員為主，在態度上採①自我改善②傳達規章③修正他人④多做少錯為理念。
55. (1) 刺激性商品的三種選擇重點之一為①戰略性的商品②設計過期的商品③日用性的商品④常備的商品。
56. (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。
57. (4) 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門市幹部人員②營業處經理③門市店長④店務輔導人員。
58. (4) 商品存貨管理之內容為何①不良品保存與退換②未過期商品篩選③貨架管理④過期品篩選。

59. (1) 零售業如何建立忠誠度的做法，包含下列何項①透過忠誠規劃和顧客建立情感關係②市場擴大③市場多角化④市場滲透。
60. (4) 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如果已逕行走出大門則和緩提醒其結帳②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③查覺顧客行為異常則暗示或訴求是否需要服務④如果顧客心虛結帳時要曉以利害關係，使其不會再犯。
61. (3) 下列何者不是營業額的構成要素①入店率②店舖集客數③活動參與率④購買率。
62. (2) 發現暢銷商品的方法①行銷研究②瞭解顧客的需求③庫存盤點④經由 ABD 分析法發現。
63. (1) 毛利率 = ①毛利額÷營業額②毛利額÷客單價③商品售價－銷貨成本④商品售價－進貨成本。
64. (2) 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家長若誤解，將導致負面宣導②事情因小孩不吐真象，祇好忍耐③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④掩飾不能解決真象，也會失去教化及商機的機會。
65. (3) 下列何項不包含於服務的策略①賣場的動線②停車場的設置③限用塑膠袋④信用卡的使用。
66. (4) 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①3124②1342③3241④3142。
67. (1) 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顧客若有遷怒的反應，不要理會就好②主動積極提供顧客購買參考資訊，避免顧客選擇錯誤③多一點額外的服務就是服務業的用心④多一句話提醒或關心顧客的言語，事後較不會有爭端。
68. (2) 下列何項可讓商店內員工能夠有較廣的觀察視野①提升訓練內容②在商品區放置凸透鏡③改善商品陳列④增加廣告。
69. (4) 顧客購物時優先考量選擇的地點條件為何①配送服務②商品包裝③商品創新性④購物的便利性。
70. (3) 門市收銀人員的基本動作不包含下列哪一項①協助包裝②維持收銀機台週邊清潔③不給發票④複誦顧客購買的商品與金額。
71. (1) 下列何者不是未來人力需求規劃的必要工作①銷售計畫②員工考核③人力盤點④工作評估。
72. (2) 下列何項非電子商務中暢銷的品項①電腦軟體②汽車③書籍④CD、DVD。
73. (2) 下列何者不是透過顧客管理所進行的活動①準備大尺碼的衣服銷售給比較胖的顧客②特賣品促銷活動③勸誘沒有液晶電視的顧客買一台液晶電視④提供家庭消耗品的定期送貨服務。
74. (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金融服務③醫療服務④租賃服務。
75. (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。
76. (3) 下列何者非商品防耗損的方法①給予從業人員教育訓練②將盤點作業制度化③每一項商品傳送、清點流程皆派人監督④建立完整傳票管理。
77. (2) 下列何者非 POS 系統的功能①可即刻掌握銷售動向②無條碼商品之管理③賣場效率化④及早分辨暢銷品及滯銷品。
78. (3) 下列有關在職訓練的敘述，何者不正確①訓練有助員工效率提升②學習過程中，員工會因不純熟而降低門市服務品質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。
79. (2) 商品包裝的主要目的①包裝乃為美觀②刺激消費者之購買慾③預防破損④方便購買。
80. (2) 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門市人力配置可以提升門市銷售量③門市人力配置可以避免工作分配不均④門市人力配置可以

杜絕門市人力的浪費。