105 年度 18100 門市服務乙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題【**單選選擇題 60 題，每題 1 分；複選選擇題 20 題，每題 2 分**】，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：

單選題：

1. (4)　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如無贈品可送應委婉告知顧客②不可態度不佳被激怒或指責顧客③建立可供門市遵循之標準，對於贈品亦應有所範圍④一律不提供，但若主管指示、顧客會客訴或視競爭店的作法再提供。

2. (3)　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控制費用②營業額提升③與他店連繫④降低庫存（或閒置人力）。

3. (2)　下列何者不是 POP 的重要性：①配合季節與廣告促銷活動②指引顧客至出入口的標示③提升企業形象，並且提高產品的優良特性④流行商品的介紹，吸引消費者注意。

4. (2)　在上班之前檢查員工的服裝儀容，項目不應包括①頭髮是否整齊、清潔②是否有上妝③是否穿著規定的制服，制服是否乾淨、整齊④指甲、雙手是否乾淨。

5. (3)　商品驗收須注意事項，以下何者為非①商品數量②商品規格③商品說明④商品名稱。

6. (2)　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煙酒、特殊商品銷售結構比較高③例假日客數明顯提昇④以遊玩、逛街為主，客單價高。

7. (1)　下列何者不是 EOS 系統的優點①加強商品銷售管理去除死貨②提高店舖管理的水準③提高訂購情報的精確度④強化庫存量管理。

8. (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社區活動④小額贈品。

9. (4)　下列何者是電子商務認為安全較有疑慮之處？①資訊流②物流③商流④金流。

10. (3)　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決策時需快速且正確②可以了解顧客的需求及為工作團隊盡心盡力③不需懂得變通，固執己見④懂得分析資料及預測市場上未來的趨勢。

11. (3)　下列何項非有效的新商店人員訓練包含？①員工現場訓練②組織管理課程③市場調查④分析成功和失敗銷售個案。

12. (3)　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逾期訂單②追加訂單③待命訂單④備胎訂單。

13. (1)　下列何者不是建構企業 EOS 的環境的條件？①要有制度完善的 EOS 業者②要全面導入 EDI③要有多功能不同型式的掌上型終端機配合④要有高的條碼使用與普及率。

14. (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門市店長③門市幹部人員④營業處經理。

15. (4)　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調查方式②客戶來源③思想行為④購後行為。

16. (3)　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②樓梯保持暢通無阻③緊急照明系統，不須定期放電④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。

17. (3)　以下何者非門市營運八力？①服務力②立地力③輔導力④商品力。

18. (3)　下列那一項處理方法，無法迅速解決顧客的抱怨？①清楚的告知顧客，解決問題的時候應該辦理的手續②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③組織一個申訴委員會，審慎處理顧客申訴案件④站在顧客的立場與顧客進行溝通。

19. (2)　商圈大小與競爭情況呈①正相關②負相關③兩者間沒關係④不一定。

20. (1) 下列何項未能控制成本，來減少商店的營運費用？①增加員工人數②能源管理③商店有效維護④店員工作適當安排。

21. (1) 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②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③書面通知曉琪，再有遲到早退或犯錯的情形即予以解雇④給予曉琪嚴厲批評並要求改善。

22. (4) 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最好是直的移動路線②可供顧客仔細從容挑選③最好能將顧客誘導深入店內④可採店頭行銷方式。

23. (1) 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雙重適應策略②直接延伸策略③產品創新策略④產品適應策略。

24. (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持續不斷的教育、培育優良員工②銷售流程合理化、消弭多餘的作業③講究第一線從業人員的態度及經驗傳承④顧客資料的收集、記錄及更新。

25. (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暢銷品及滯銷品分析②時段分析③訂購分析④價格帶分析。

26. (4) 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平衡性②彈性③一致性④搭配性。

27. (3) 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察言觀色、刺探顧客的心意，再為其說明③以優越的說服力來解除顧客疑惑④以忍耐、寬容的胸懷應對。

28. (3) 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隨消費者喜好②縮短③拉長④不變。

29. (3) 下列有關人員任用的敘述，何者不正確？①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②應重視實際的品行、才能與工作績效③家世背景不錯的人，能力與品格也一定不錯④學歷只是參考資料，能力與品格才是最重要。

30. (2) 僅考量量化指標，易使管理者①流於形式②短視近利③精確管理④見人所未見。

31. (2) 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財務系統②營業外理財投資③開業訓練④店址選擇。

32. (2) 採購的目的，以下何者為非？①維持業務進度②使存貨量提高③增加企業利潤④提高產量與品質。

33. (4) 下列何者會導致門市人力配置不順利？①供應商來的時候由店長接待②顧客詢問有關商品的問題由門市服務人員接待③店長在營業時間中，監督門市作業是否按照配置計畫進行④兼職人員無法按照標準規則進行作業。

34. (2) 注重店內格調，定期維護與清理，是掌握①品質②清潔③顧客④服務　原則。

35. (3) 11 月的第二個禮拜的週四是薄酒萊的上市日期，請問，此時薄酒萊對於賣場而言是屬於賣場中的①重要商品②展示商品③主力商品④輔助商品。

36. (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②給予顧客希望的有形或無形的補償③請顧客填寫顧客申訴表格④讓顧客知道，他的建議將成為改進本店服務的主要意見。

37. (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。

38. (2) 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期待折扣②季節性折扣③數量折扣④現金折扣。

39. (2) 下列有關內部升調補充人員不足的敘述，何者不正確？①內部升調可以激勵員工的士氣與工作績效②內部升調可以引進新觀念與新創意③內部升調可充分利用現有的人力資源④

內部升調的人選與本店的價值觀和組織文化相符。

40.(1) 店長溝通時間時，店輔人員應有的態度何者較合適？①傾聽的態度②訓斥的態度③指導的態度④教育的態度。

41.(2) 下列何項不是商店營運主要的議題？①冷氣的管理費用②賣場裝潢③能源管理：照明、暖氣④超級市場和餐廳需要特別的冷藏設備。

42.(3) 店舖中人事方面的作業程序不包含①福利措施與薪資制度②組織與人員編制③標準化作業手冊④工作執掌權力與義務。

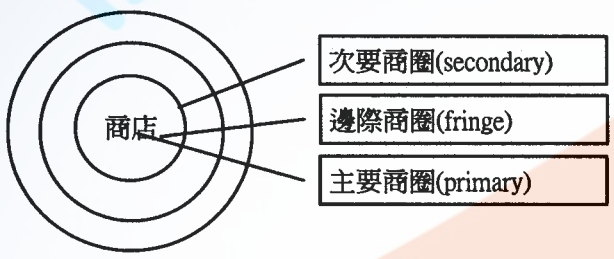
43.(2) 防搶的安全管理，下列那一項處理原則敘述是不正確？①平時作好現金管理，收銀機只置放必要的零錢②若能多人當班則可確保人身的安全③大鈔或其他收入投入保險櫃，損失有限④充分與歹徒合作以人員安危第一優先。

44.(1) 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人口出生率②商品種類③商店特性④交通品質。

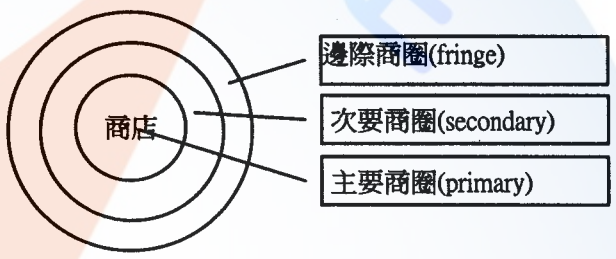
45.(1) 使用管理報表的限制，以下何者為非？①統計誤差之限制②會計期間假設之限制③成本原則之限制④估計與判斷之限制。

46.(2) 下列描述商圈（Trade area）範圍比較，何者正確？

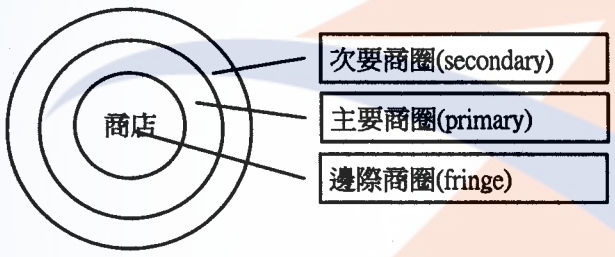
①



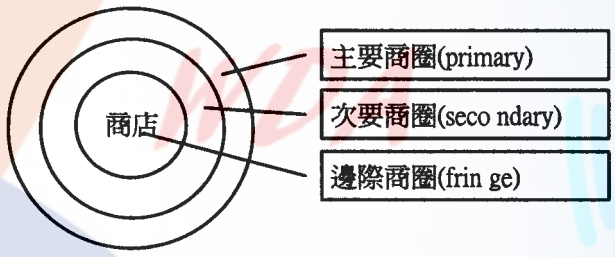
②



③



④



。

47.(3) 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售後服務②商品價格③不斷地讓顧客保有對商品之新鮮感④客戶抱怨。

48.(2) 顧客購買速食品裹腹，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。

49.(4) 門市作業之交接班管理，下列何者是錯的？①每次應點交相關鑰匙②人員排班異動在排班表上註明③核對上一班營業金額④最好每次都由店長擔任監交人。

50.(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教育顧客以避免將來發生同樣的問題③提供合理解決的方法④誠懇的道歉。

51.(4) 店舖竊盜防範原則，下列何者為誤？①用攝影機監看或燈光、警民連線、警鈴等嚇阻為原則②以保險箱延遲侵入行竊時間或阻擋為原則③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④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。

52.(3) 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？①450,000 元/月/坪②350,000 元/月/坪③500,000 元/月/坪④300,000 元/月/坪。

53. (1)　商品存貨管理之內容為何①過期品篩選②貨架管理③不良品保存與退換④未過期商品篩選。

54. (4)　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②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③清潔地板時須提醒顧客或設警告標誌，以免顧客滑倒④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。

55. (3)　下列員工訓練的方法，何者無法培訓出良好的服務？①讓有經驗的員工或主管示範工作技巧並傳授應有態度②著重執行工作的技術性訓練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。

56. (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顧客駐足注視某一商品一段時間時③顧客數度伸手觸摸某一項商品時④顧客詢問商品價格時。

57. (3)　下列有關零售店的人力資源之敘述，何者不正確？①小型零售店員工經常店務繁忙②零售工作是屬於勞動密集的工作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。

58. (3)　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？①五項②六項③八項④七項。

59. (1)　下列何項非零售商雇用和晉升之專業技術？①產品研發②人力資源管理③物流管理④會計學。

60. (3)　營運輔導針對何種①隨機選擇或抽樣②所有③績效異常或持續衰退④績效良好或衰退 的門市為主要對象。

複選題：

61. (134)　下列何者是商圈分類的因素①區域大小②居住人口數③交通工具④社區特性。

62. (14)　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給顧客較便宜感②與競爭者競爭訂價法③彈性訂價法④心理訂價法。

63. (14)　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商品規劃的決定者是商品部主管③高利潤商品是比暢銷品熱賣且能賺取高度利潤的商品④商品單位管理是使陳列貨架的空間運用達到最高效率。

64. (1234)　下列有關零售組織設計的敘述何者正確？①零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②小型零售組織用人較少、事權較集中③小型零售組織的員工通常必須身兼數職④百貨公司因服務水準要求較高，故需較多的銷售人員。

65. (124)　下列何者為活化商店賣場空間的做法？①妥善動線安排②運用色彩及照明突顯賣場個性③將強勢商品置於商店入口處，以方便顧客拿取④招牌設計統一以表現賣場整體一致感。

66. (123)　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②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③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④已被媒體或負面聲浪挑起情緒的民意，須懂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。

67. (1234)　下列有關零售定價的敘述何者正確？①零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②價格為行銷組合中最容易被競爭對手複製學習的要素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。

68.(234) 有關 POS 系統的敘述何者正確？①POS 系統大同小異，均可適用於各業種業態②使用 POS 系統有助於簡化人力成本③POS 系統有助於強化商品管理④POS 系統可提供歷史銷售資料，提高訂貨準確度。

69.(134) 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開店前置作業及支援需求的提出②商品價格類別及設定③標準作業手冊的實施④勤務、人員計劃的安排。

70.(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提高服務場所空間與人員利用率③展示設計統一可表現賣場整體一致感④賣場可藉由音樂播放塑造賣場整體氛圍。

71.(23) 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當商店面積不同時部門結構也要隨之改變④部門規劃的決定者是營業主管。

72.(14) 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可快速收集有關商品與消費趨勢的資訊③提升庫存管理的精確度④收發訂單省力。

73.(14) 下列有關優質服務連鎖店之敘述何者正確？①瞭解每一個與顧客接觸的關鍵時刻，並做好管理②服務顧客為客服部專業人員的工作，與其他部門人員無關③晉用高學歷服務人員④建立體貼的顧客服務系統。

74.(134) 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②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。

75.(123) 零售門市新進人員之指導應包含的項目為何？①說明工作內容與工作規則②引見相關工作夥伴③告知公司內外環境使其熟悉環境④訓練領導能力。

76.(123) 下列何者為連鎖店舖門市營運管理的項目？①商品管理②顧客服務管理③商圈經營④加盟發展。

77.(234) 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，須作好商品促銷活動、POP 的告知及準備好足量的促銷品④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。

78.(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有滿意的顧客才會有更多好口碑的傳遞③讓顧客滿意是主管的責任，與員工無關④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。

79.(134) 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②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③要求相關廠商檢附合格檢驗報告，才能重新放回架上銷售④門市暫停銷售尚未取得商品合格檢驗報告的飲料或食品。

80.(12) 下列何者為商圈活動？①回收寶特瓶與舊電池②提供社區小學生參觀門市各項作業流程之校外教學活動③提供免費送貨到府服務④在店內設置兒童遊樂區。