

101 年度 18100 門市服務丙級技術士技能檢定學科測試試題

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。

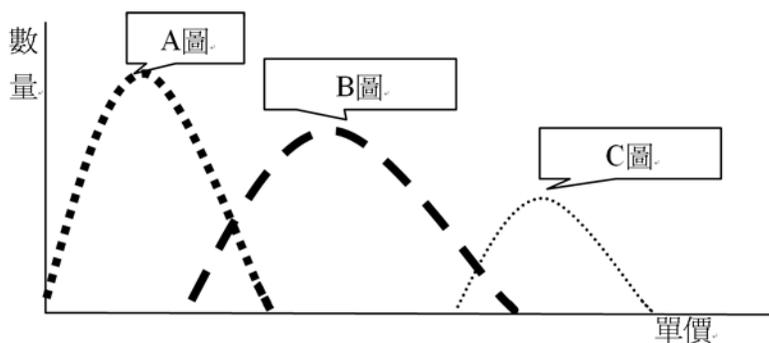
准考證號碼：

姓 名：

選擇題：

1. (4) 以下何者並非人員訓練的步驟①試做②示範③解說④面談。
2. (2) 為顧客做商品裝袋服務的重點是什麼，何者為非①將所有物品放在適合尺度的袋子②將小件商品裝入袋子的下層，大件商品放置袋子的上層③按照顧客指示裝袋④不同性質商品分開而且按照正確的順序裝袋。
3. (4) 有關門市利潤的計算公式，何者有誤①利潤 = 坪效 × 坪數 × 平均毛利率 - 經營費用②利潤 = 人效 × 員工數 × 平均毛利率 - 經營費用③利潤 = 客單價 × 客單數 × 平均毛利率 - 經營費用④利潤 = 迴轉率 × 銷貨收入 × 平均毛利率 - 經營費用。
4. (1) 小閔店長發現冷凍櫃有臭味，下述何者無法消除臭味①放除臭劑②清除臭味來源物③定期處理冷藏櫃過期或酸敗商品④清潔冷藏櫃。
5. (1) 下列何者非共同採購之優點①確保商品差異化，品質優良且價格適當②因大量採購降低採購成本③提高連鎖店的競爭力④根據商品設定開發原始商品。
6. (1) 下列那一項是不需要每天管理的營業設施①賣場佈置物的更新②監視設備的錄影③空調設備的開放④冷藏冷凍溫度的檢查。
7. (3) 門市可能遭遇之詐騙狀況，何者為非①偽鈔②偽卡③惡作劇④詐欺取財。
8. (1) 下列那一項敘述不是櫃檯商品、道具及用品作業①櫃檯商品以多樣化多量陳列以方便管理②檢視商品性質提供必要的服務③櫃檯內重點或高價商品應列入點交範圍④櫃檯內現金或高價商品遺失者少，人為短少者多。
9. (2) 連鎖加盟店建立一致性品質及共通性的技術之三 S 原則不包括①專業化②同步化③標準化④簡單化。
10. (1) 收銀人員結完帳時，應該面帶微笑誠心誠意的對顧客說什麼呢①謝謝光臨！歡迎再度光臨②先生（小姐）！您好③抱歉！讓您久等了！④歡迎光臨。
11. (3) 關於零售管理功能的「提供多樣化的產品」，以下哪個選項不符合①阿瘦皮鞋販售比一般店面更多具備機能性的皮鞋②特易購量販店販售較大量且多元化的商品③7-11 便利商店推出購物滿 77 元贈送 Hello Kitty 磁鐵一個④頂好超市販售多種類的日常生活用品。
12. (3) 下列何者不是顧客抱怨的三階段處理方式①確認事實、做適切處理②理解顧客發怒的情緒③說明公司規定，並堅定立場，以公司利益為最高目標④感謝顧客提出之指教，並希望繼續光臨。
13. (2) 對於外勞語言的隔閡，門市服務應有的服務態度為何①密切注意監視設備，以防遭竊②主動瞭解，發揮同理心③故意刁難④抬高商品的售價。
14. (3) 下列敘述何者正確①當商品價格異動後，日報表仍會產生帳務差異②庫存日報表數據主要用以掌握銷售狀況③代收資料有更正時，應修改營收日報表④營收日報表數據主要用於掌握盤盈虧狀況。
15. (4) 下列敘述中那一項係門市對地板清潔及延長使用年限的作業幫助效果較有限①入門處使用刮砂墊或門墊②進退貨及補貨時避免拖拉物流箱③每天數次的掃地及拖地④每月請廠商清潔地板。
16. (4) 下列何者屬於「正當利益」①私下收受一袋的現金②與客戶間私下簽約的利益③私下收受供應商的回扣④佣金收入。
17. (2) 以下何者不屬於門市安全系統①監控系統②POS 系統③保全系統④警民連線。
18. (3) 網路行銷商品在經營與顧客關係最常使用的方式為何①電視媒體廣告②與其他網站合作③建立會員管理制度④降低售價。

19. (2) 爲了方便顧客選購，商品陳列首要之務爲何①商品內容清楚易見②商品特色一目了然③商品排列展現氣勢④商品上架容易安全。
20. (4) 有關商品儲存時應注意的事項下列何者爲非①商品先進先出②貯藏場所之溫溼度控制③儲存商品需離牆離地④商品後進先出。
21. (2) 下列何者不屬於有店面之零售業①超級市場業②電子購物③百貨公司業④零售式量販業。
22. (2) 台灣經營自動販賣機販賣商品，最大的困難點爲下列何者①商品品項不足②合法擺設地點難覓③消費者使用率低④自動販賣機機體購買不易。
23. (3) 下列檢查防火結構的敘述何者不正確①建材必須合乎防火的規格，可以阻止火勢蔓延②耐火門能防止火勢從樓宇的一部分蔓延至其他部分③防火結構是無法輕易修護的④業主應妥善維修保養防火設備。
24. (1) 如遇火災門市人員應先①控制災情②研究可能的原因③離開現場④報告主管。
25. (4) 從業人員行銷商品時應考慮①公司的營業方針②公司的獲利③自身的佣金④顧客真正的需求。
26. (4) 在災害原因分析中，下列何者爲直接原因①未訂定安全工作守則供員工遵循②操作人員未經安全衛生教育訓練③未設警報裝置④被機器壓到。
27. (1) 有關零售店的存貨管理作業，下列何者爲非①進貨作業②盤點作業③壞品處理④倉管作業。
28. (4) 對門市設備的了解，不包括下列何項①機器規格②外觀及各部位的名稱③機器特性及使用方法④購買機器金額。
29. (4) 關於收銀機之操作，下列敘述中何者應報修處理①刷/KEY 條碼時有誤②收執聯與存根聯發票裝錯③發票列印字跡模糊不清④發票機列印異常。
30. (1) 下列 3 圖示(分別爲百貨公司、精緻超市及便利商店)的商品價格中，那一個圖形對應便利商店的中心價格帶？

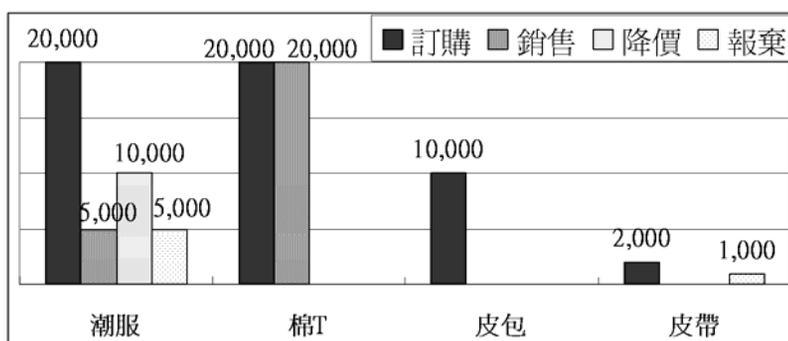


①A 圖②C 圖③B 圖④不一定。

31. (2) 下列何者非商品防耗損的方法①建立完整單品管理②每一項商品傳送、清點流程皆派人監督③給予從業人員教育訓練④將盤點作業制度化。
32. (2) 一位母親帶著小孩到本店購買一杯可樂，這位小孩不慎跌倒且可樂溢出弄髒上衣，下列的處理方式何者正確①在旁觀看②主動向前扶起小孩，並拿乾淨抹布協助擦淨衣服③問母親需不需要協助④提供母親一張本店折價券。
33. (3) 目前台灣什麼業態最具發展條件①紡織業②農業機械業③商業服務業④製造業。
34. (2) 下列那種業種業態可以滿足消費者一次購足①專門店②百貨公司③雜貨店④書店。
35. (1) 小閔店長正準備教新人清潔，下列敘述何者正確①食品用具使用完清潔劑，應再以清潔的水洗過②櫃檯的乾淨是顧客第一眼的印象③貨架乾淨商品就乾淨④先教新人做，再請其自己做即可。
36. (2) 增加配送效率與和顧客做良性的溝通，扮演了零售裡的哪種功能①提供各色具備的產品②增加產品與顧客服務的價值③提供顧客服務④提供訊息給製造商、批發商、其他單位或個人。
37. (4) 有關機器故障需請廠商維修前，可先自行檢查以加速維修時效之敘述，下列何者有誤①若有異音時，可檢視機檯排水管是否堵塞②若溫度上升時，可檢視機檯前方是否堆積物品③若爲機檯溫度上升，可先檢視室溫是否逾 30°C ④若有異音時，可先檢視散熱器濾網是否堵塞。
38. (3) 在台灣常可見許多標榜著「複合式」商店的名稱，所謂的複合式商店是指綜合多種不同業種或業態的零售店，以下何者爲其經營之特性①供應的不穩定性②銷售毛利低③可用以調節

淡、旺季的明顯差別④節省成本。

39. (3) 下列那一項不符合廣告的基本精神①於電視上播放廣告②於公開場合舉辦說明會③向少數特定人告知④於廣播電台散播訊息。
40. (2) 下列何者不屬於服務業的產品特性①服務品質不易控制②資本密集產業③會有客人共同參與④產品變化大。
41. (4) 下列何者不是良好的員工訓練所應具備的特色①管理者也能獲得成長②員工自願參與③會帶領員工一起成長④計劃完全由管理者負責規劃與執行。
42. (1) 門市資材設備應秉持當用則用、當省則省之成本概念，若於申請資材設備時，你認為何者應列管制性資材①礦纖板②包裝紙③衛生紙④塑膠隔板。
43. (3) 下列何種服務行為較能獲得顧客滿意①對顧客差別待遇②有條件接受顧客更換購買的商品③體貼與關懷顧客的服務④以自我為中心的服務行為。
44. (2) 在職業的生涯中，何者非應有態度上的認知①不斷地認識自己②有表現即要求加薪③充實自己④提高就業競爭力。
45. (2) 門市人力組成可分①店長、店員與工讀生②正職人員與兼職人員③作業人員與管理人員④基層、中階與高階人員。
46. (1) 連鎖店商圈規劃以何者為中心點①門市所在點②市中心③主要商業區④住宅區。
47. (1) 下列何者不是門市環境的清潔範圍①社區環境②賣場及辦公室③門市環境及四周④門面的清潔。
48. (3) 下列何者不是門市可能遭遇之不可抗力事件①偷竊②搶劫③演習④火災。
49. (4) 就通路策略之階層而言，觀光果園或土雞城餐廳是屬於①一階通路②二階通路③三階通路④零階通路。
50. (3) 當顧客所擁有的商品知識比門市服務人員還豐富時，門市服務人員應如何應對①避重就輕的和顧客交談②不懂裝懂的和顧客交談③對顧客的專業知識表示敬意並反過來向顧客請教④對顧客說：「對不起！我不太清楚！」。
51. (2) 小芳店長由單日 4 項商品的圖表中得知訂購、銷售、降價及報廢的情況，下列敘述何者為錯誤的判斷？

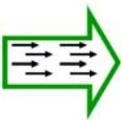
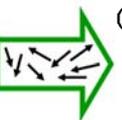
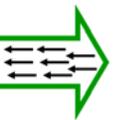


①棉T訂購不足須加量②潮服毛利高通常當

作促銷品用來吸引人潮，常試穿因此報廢也高③皮包訂購須再考量訂購無銷售的因素④皮帶須檢討無銷售及報廢量太高的原因。

52. (4) 有一家百貨公司今年預定要達到 3000 萬營業額，其商品週轉率為 7.2，該公司總經理設定今年週轉率要提高至 7.5，試問其平均庫存需要多少？①650 萬②250 萬③500 萬④400 萬。
53. (2) 好的音樂及音響是氣氛最佳演出者，下列那一種音樂適於在零售場所播放①宗教音樂②輕快的輕音樂③強烈異國風音樂④流行音樂。
54. (2) 對門市清潔認知，下列敘述何者為誤①掃除注意死角及溝槽②玻璃有水痕時以濕抹布擦拭清潔③在高處的天花板可使用伸縮桿來擦拭④店內安靜打掃不揚塵。
55. (2) 便利商店增加代收服務（例如代收停車費）是屬於那一種創新型態①流程創新②服務創新③組織創新④通路創新。
56. (1) 下列何者不是培養長期顧客的措施①委外經營②顧客的關係培養③顧客情報的提供④新商品（技術）的開發。
57. (1) 下列有關廢棄商品的敘述何者不正確①廢棄商品為零才顯示商品管理最好②廢棄商品處理前

須先登記原因以利抽查或追蹤原因③廢棄商品多是訂貨量過多或過期品較多④鮮度不佳或不堪食用都可能產生廢棄商品。

58. (3) 零售功能，下列何者為非①採購②運輸③商圈發展④融資。
59. (1) 離職後對前公司機密事務①應保守機密②可大肆宣傳③拷貝機密自行創業④販售機密予同業。
60. (4) 在清潔地板時，使用那一項清潔方式是正確①有特別髒污的部分可以漂白水加強清潔②可直接拖拭不掃地也可③下雨天地板清潔也有效果不用做④拖完濕地應立即拖乾。
61. (2) 下列何者不是營業額的構成要素①店鋪集客數②活動參與率③顧客入店率④購買率。
62. (4) 下列何種方式可有效與顧客保持定期的聯絡①留下公司電話，請顧客有問題自行聯絡②請顧客將意見表寄至公司，由公司人員代為處理③留下自己電話，請顧客有問題自行聯絡④建立完整顧客資料檔，以方便聯絡顧客。
63. (2) 代理同事工作時應①藉代理之名任意非為②確實了解職務內容善盡責任③應付交差等待同事歸位④以自己的工作為主其餘不重要。
64. (4) 小美趁接班人員不注意於交班點交完後取走櫃檯現金 2000 元，而小朱至店接小美下班趁機取走店內電話卡 500 元，下列敘述何者不正確①小美須提醒小朱電話卡須付款結帳②小朱為竊取者成立竊盜罪③小美為執行業務之人成立業務侵占罪④爾後祇要是補款或返還原物即不構成犯罪。
65. (2) 良好的顧客服務，下列敘述何者為誤①真心服務②讓顧客有購買壓力③信守承諾④價格可打折，服務不打折。
66. (2) 下列哪一項不是客訴事件的一般處理階段①提出問題解決的方法②據以力爭以商店立場解釋③傾聽顧客的抱怨④向顧客道歉並探討原因。
67. (1) 處理顧客抱怨的方法下列何者為誤①指責顧客不對②選擇適當地點③協助顧客解決問題④寫下筆記以示尊重。
68. (1) 將商品規劃與展示陳列與消費者生活型態融合在一起的做法，是依據何種觀點①消費者需求導向②商店空間利用導向③商店銷售導向④商店氣氛營造導向。
69. (1) 下列何者錯誤①業績達成率=(目標業績÷實際業績)×100%②客單價=實際營業額÷來客數③人效=毛利÷從業員工數④利潤=客單價×來客數×平均毛利率-營業費用。
70. (1) 零售業在經營過程中提升毛利率的作法，下列何者為非①引進低毛利商品②壓低商品的進價③高迴轉率商品引進④高毛利商品的開發。
71. (4) 下列何者非屬於單店投資分析內容①單店設備投資②單店損益均衡點、投資回收報酬預估③人員及管銷費用④會員入會管理。
72. (2) 下列何者不屬於行銷管理資訊系統處理範圍①銷售預測②資金異動情況③訂單處理情況④銷售分析。
73. (1) 員工素質為門市經營成敗之主要關鍵，下列何者非做好人力資源管理的要項之一①惜才②育才③選才④用材及留才。
74. (1) 知識管理者的角色中，何者是企業競爭力最重要的基礎①無形資產②原料③土地④設備。
75. (2) 下列何者非以量販店的型態經營①特易購(Tesco)②屈臣氏(Watsons)③家樂福(Carrefour)④好市多(Costco)。
76. (3) 下列何者不屬於消防防災應執行之工作①消防安全設備之定期檢修②用火用電設施之定期檢修③維持錄影監視系統之堪用④定期實施防災教育與演習。
77. (1) 請選擇最佳協力的合作團隊①  ②  ③  ④ .
78. (2) 賣場庫存 100 萬元其中飲料佔 30 萬元即飲料所佔構成比為多少①33%②30%③25%④40%。
79. (3) 近年來企業相當重視以宅配方式將產品直接運送至消費者，其係屬下列何種企業管理策略①

生產策略②財務策略③通路策略④人事策略。

80. (1) 一般較適合開放加盟經營的店屬於①小商圈店②超大商圈店③中型商圈店④大商圈店。