102 年度 **18100 門市服務丙級**技術士技能檢定學科測試試題

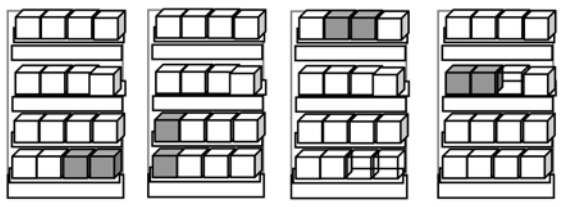
本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆爲單選選擇題，測試時間爲 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓　　名：

選擇題：

1. (1) 服務業的經營特性學者 Bitner(1955)提出服務金三角，下列何者爲非①通路②顧客③企業④員工。
2. (2) 有關庫存管理意義下列何者爲誤①求存量與訂貨次數之均衡②增加資金的積壓③其對提高生產力或提高銷貨利益有所幫助④保持適當的存量。
3. (4) 在一個企業以「百分之百顧客滿意」的服務理念下，當遇到顧客所提出的要求超過公司所提供的服務規定，身爲店長的您如何應對①視額外服務的成本而定②精神上支持但無提供實質協助③依據公司的規定④全心全力滿足顧客。
4. (1) 下列有關顧客抱怨何者正確①視爲進步原動力②視爲愛現者③視爲惡客④視爲找碴者。
5. (4) 超過有效日期之食品應如何處置①下架轉賣其他業者②命令工廠停工並封存存貨直到改善③由主管機關代爲回收④通知限期回收銷毀。
6. (2) 下列何者非共同採購之優點①提高連鎖店的競爭力②確保商品差異化，品質優良且價格適當③因大量採購降低採購成本④根據商品設定開發原始商品。
7. (1) 處理門市廢棄物應以①資源回收②與清運業者合作③自行處理④環保法規　爲首要考量。
8. (1) 下列何者不爲冷氣機保養之目的①中央空調系統不需保養，一般的空調設備需定期保養②冷排、散熱片會堆積許多灰塵和廢棄油煙，無定期保養便易造成冷氣不冷③營業場所、醫療院所及公司學校至少一年做二次冷氣保養④依據環保署調查顯示我國室內生物性污染物濃度偏高。
9. (2) 下列何者敘述較適合形容管理會計資訊的特性①爲股東而編製②可爲管理者提供合理且及時之估計③依規則來引導④具有可驗證性及可信賴性。
10. (3) 小婷店長爲配合廣告期間新品、話題性或促銷商品，請由下列 A~D 圖示擇一陳列①A 圖②D 圖③C 圖④B 圖。



A 圖　　B 圖　　C 圖　　D 圖

11. (1) 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爾後只要是補款或返還原物即不構成犯罪②小朱爲竊取者成立竊盜罪③小美須提醒小朱電話卡須付款結帳④小美爲執行業務之人成立業務侵占罪。
12. (3) 處理顧客抱怨時，以下說話方式何者正確①儘量沉默②據理以爭③具同理心且善於溝通④採低姿態。
13. (2) 爲預防搶劫門市至少應有幾名員工負責一起開店及關店的工作①一名②兩名③三名④四名。
14. (2) 下列何者具有指引廠商改善服務缺失的功能①服務失誤②顧客抱怨③服務補救④顧客滿意。
15. (2) 良好的顧客服務，下列敘述何者爲誤①價格可打折，服務不打折②讓顧客有購買壓力③信守承諾④真心服務。
16. (3) 下列何者不宜作爲門市服務人員表現的評估指標①未從事任何生產力工作的時間②每小時來店顧客人數③提供客戶服務所需時間④每小時銷售額。
17. (3) 發生火警逃生時 11 以上樓層之避難引導不應考慮①特別安全梯②陽台③電梯④安全梯。

18. (4) 以下何者並非人員訓練的步驟①解說②試做③示範④面談。

19. (4) 下列何者係離職後對前公司機密事務應有的行爲①拷貝機密資料，自行創業②販售機密資料給予同業，海撈一筆③可大肆宣傳，反正已經離開公司④應保守機密，不向任何人透露。

20. (4) 門市地板出現積水時，門市服務人員應如何處理①不予處理讓它自然風乾②等到有空時再用拖把拖乾③立即用掃把將水掃走④立即用拖把拖乾。

21. (3) 門市營業會有離峰及尖峰時段，爲了降低門市成本，人事安排必須①由總部增派人員②全部都是兼職人員③部分全職人員及部分兼職人員④全部都是全職人員。

22. (2) 零售店主要商圈約占幾成的顧客①90%②70%③30%④50%。

23. (1) 就通路策略之階層而言，觀光果園或土雞城餐廳是屬於①零階通路②三階通路③二階通路④一階通路。

24. (1) 下列何者並非實施 POS 系統所帶來的效益①提升人員到班率②防止人爲疏失③加強採購管理④簡化收銀作業。

25. (4) 有關企業提供售後服務的作用，下列何者爲非①樹立企業品牌②增加產品價值③促成顧客回流④提升企業規模。

26. (3) 下列何項非依所有權型態區分之零售業①加盟連鎖商店②專櫃③網路零售④獨立商店。

27. (3) 下列收銀結帳步驟的排序，何者是正確的？1.感謝用語；2.商品登錄；3.商品裝袋；4.招呼用語；5.找零作業①4→2→5→1→3②1→2→3→4→5③4→2→3→5→1④2→4→3→5→1。

28. (4) 有關全系列商品由 50 元到 1,000 元所構成，該系列商品的價格稱之爲①價格點②價格線③價格區④價格帶。

29. (1) 當顧客急需換零錢打電話，拿一張仟元鈔，收銀人員應該如何做較爲妥當①接受並委婉告知顧客會花一些時間因需要小額零錢當面核對及分辨仟元鈔之真僞②委婉告知顧客，不方便換零錢，可到附近銀行或門市更換③接受但較費時告知客人須等有空再協助④爲了避免收到假鈔，委婉告知客人一律不收仟元鈔。

30. (4) 下列何種工作不屬於門市行政的範疇①交班②清潔③人員招募④市場調查。

31. (4) 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銷售毛利低②供應的不穩定性③節省成本④可用以調節淡、旺季的明顯差別。

32. (4) 下列那一項爲無效的商品管理方式①平時商品整理②滯銷品的消除③新商品導入④退貨後商品管理。

33. (1) 下列何者爲補貨的主要原則①確保不缺貨②維持商品庫存數量的穩定③確保沒有滯銷品④維持商品陳列數量的穩定。

34. (1) 要使促銷成功，必須要使活動具下列何種功能，才能提高目標物件參與意願及促進銷售成效①刺激力②活力③念力④快樂力。

35. (1) 有關商店櫥窗規劃之描述下列何者爲非①爲增加吸引力，櫥窗應該越大越好②櫥窗可依據時令或節慶，作主題式的商品展示③一個好的櫥窗設計，應該是對營業銷售有幫助④櫥窗展示內容應定期更換並保持清潔，以維持新鮮感與吸引力。

36. (1) 下列何者不爲零售業型態的分類①大盤商、中盤商、批發商②有店舖銷售、無店舖銷售③綜合零售、專賣零售④面對面銷售、自助式銷售。

37. (1) 請計算出交接班時之應有現金

交接班現金稽核表
店名：XXX
日期：2010 年 9 月 19 日星期日　　班別：3

項目	金額
本班零錢準備	3,527
營業額	6,846
(更正作廢)	25
(銷貨退回)	10
其他收入	20
(其他支出)	0
應有現金　　?	

①10,358②10,393③10,428④10,373。

38. (3)「不二價」策略可以說是 19 世紀流通業中的創新經營方式，請問不二價是由那一個國家的百貨公司所提出①美國②德國③法國④日本。

39. (1) 下列哪一項不是零售業①飛機上推著免費餐車的空中小姐②Ebay 上拍賣的哈利波特小說③7-Eleven 店裡的預購目錄④街上推銷產品的直銷人員。

40. (4) 有一商店其賣場面積有 20 坪，倉庫面積 10 坪年度營業額有 3,000,000 元，則其坪效爲多少①1,000,000②200,000③300,000④150,000。

41. (3) 烹煮機檯類熟食需使用何種水源①地下水②自來水③過濾水④山泉水。

42. (2) 要讓顧客滿意除了讓顧客買到好的產品外，下列敘述何者錯誤①爲顧客提供正面「額外」服務②依據顧客購買金額提供不同服務③提供與「愛心」結合服務④提供真誠與溫馨服務。

43. (2) 達成門市的服務品質，下列何者爲非①顧客滿意②管理者的方便③體驗服務④售後服務。

44. (4) 動線是指店內①顧客與員工②顧客採購③上下架商品④人與物品　移動的路徑與通道。

45. (3) 訂貨應掌握的原則有哪些？a.暢銷品不可缺 b.多頻率足貨量訂貨 c.多訂高毛利商品 d.依分店銷售數據訂貨①ad②acd③abcd④a。

46. (3) 如何塑造專業的客服中心形象，下列敘述何者爲誤①制定標準化的服務程序②堅持服務品質的正確性及一致性③單一化服務對個案服務的不能彈性授權④搭配感同身受的同理心。

47. (1) 當顧客於店內發生小孩嚴重燙傷大聲喊叫，在呼叫 119 救護車未來以前可先實施之初期護理是①實施沖、脫、泡、蓋、送五步驟②緊急用牙膏或小護士油膏塗抹患部減輕疼痛③立即實施 CPR 人工心肺復甦術④使用新開瓶醬油淋上患部減輕疼痛。

48. (4) 門市服務若遇顧客要求超過個人權限能給的部分，下列應對方式何者正確①請顧客去找店長②顧客最大照給不誤③告知顧客不可能④帶顧客去找能負責的人。

49. (3) 小萱選取了短毛掃把、拖把、清潔劑及擰乾器，請問她正準備清潔什麼①停車區②天花板③地板④刮砂墊。

50. (4) 下列何者不是遭受搶劫時正確之處理方式①立即報警②避免刺激歹徒③人員安全優先④貴重財物保全第一。

51. (4) 下列何者不是法律規範與道德的基本原則①忠實執行工作，並以事實爲根據②以公司規定的條款爲準則，嚴明紀律，保守秘密③互相尊重，相互配合④自我主義態度強。

52. (3) 對清潔動作認知，下列敘述何者爲誤①可拆除的濾網放入塑膠袋直接噴清潔劑放置 10 至 15 分可分解污垢②清潔完要用抹布將四周水擦乾，以免產生水紋③刷洗器具時一噴完清潔劑要快刷及增加用量使用，加速清潔效果④使用清潔劑要產生效果，須要時間分解再作擦洗的動作。

53. (3) 下列何者非安全維修機器設備原則①反手接觸②使用適當工具③以濕手觸摸④切斷電源。

54. (4) 對門市清潔認知，下列敘述何者爲誤①掃除注意死角及溝槽②在高處的天花板可使用伸縮桿來擦拭③店內安靜打掃不揚塵④玻璃有水痕時以濕抹布擦拭清潔。

55. (1) 那一種滅火器可對應四大類火災①乾粉系列滅火器②泡沫系列滅火器③二氧化碳系列滅火器④金屬系列滅火器。

56. (2) 有關櫃檯管制作業，下列敘述何者是不正確的①交接班須點交②櫃檯不可放置高單價商品③離櫃時門市檢查要確定④重點商品管制表使用。

57. (1) 特價商品或具有價格優勢的商品，適合何種陳列方式①量感陳列②多媒體方式展示③懸掛式陳列④主題櫃陳列。

58. (4) 下列敘述中何者不爲站櫃收銀時之用語①您好，歡迎光臨②早/午/晚安，您好③謝謝光臨，歡迎再度光臨④請問貴姓大名。

59. (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商店銷售導向③商店空間利用導向④商店氣氛營造導向。

60. (4) 下列以緊急報修程度依序排列何者是正確的①跳電＞漏、淹水＞淨水器濾心更換＞自動門故障②自動門故障＞跳電＞淨水器濾心更換＞漏、淹水③淨水器濾心更換＞跳電＞漏、淹水＞自動門故障④漏、淹水＞跳電＞自動門故障＞淨水器濾心更換。

61. (4) 身爲銷售從業人員替顧客服務時，主要原則爲何①根據老闆的意見②聽客人的指揮③不管客人的意見④提出意見與顧客討論。

62. (3) 向顧客介紹商品時，以下的溝通技巧何者有誤①只要告訴客人再增加的金額數②只要陳述再多一點錢便可有更高的享受③只要陳述總價格④提供一個更適合的產品給顧客。

63. (2) 互助合作是爲了①怕做錯②提高工作效率③得到主管認同④讓別人分擔自己的工作。

64. (1) 顧客走路五分鐘到達門市的商圈範圍，稱爲什麼商圈①徒步商圈②汽車商圈③公車商圈④都會商圈。

65. (3) 當顧客進入門市購物時，以下的服務態度何者正確①緊跟顧客後②主動介紹及推薦購買本店高利潤的商品③觀察顧客舉止，適時的提供適量服務④顧客行動不予理會。

66. (3) 下列對清潔觀念之敘述何者爲誤①排水口附近鏽垢以不磨損表面用具及浴廁用劑作清洗，再將水氣擦拭乾淨即可②不經過濾即往流理台倒，水管易孳生細菌並產生臭味③累積陳年污漬噴清潔劑，待分解頑強污垢後，可使用較好清除的堅硬用具清潔④油垢清潔用劑應選去污力強，而用品應使用後易乾，有效抑制細菌。

67. (3) 品牌決策可分爲三種，下列何者爲非①個別品牌②家族品牌③通路品牌④聯合品牌。

68. (1) 高品質的服務敘述下列何者爲非①媒體廣告多而集中②注意與顧客的互動③良好態度的第一線人員④親切有禮的優質服務。

69. (1) 下列何種非賣場的作業流程①實施賣場人員教育訓練②召集人員，宣佈販促活動、流行資訊③整理分類商品，注意商品陳列位置④盤點商品，繳交銷貨憑單。

70. (3) 門市服務人員向顧客推薦商品時，應掌握何種要領才能使顧客滿意①推薦價位最高的商品②推薦最新上市的商品③推薦符合顧客需要的商品④推薦價位最低的商品。

71. (2) 顧客因爲商品有瑕疵、改變心意等原因要求退貨，下列何種處理方式不正確①應以顧客至上爲原則迅速處理②應要求顧客詳細說明退貨的原因③若商品有瑕疵時應先向顧客道歉④以良好服務彌補因商品品質不良而遭波及的商店形象。

72. (2) 下列那一項不符合廣告的基本精神①於公開場合舉辦說明會②向少數特定人告知③於廣播電台散播訊息④於電視上播放廣告。

73. (4) 門市督導的工作規劃可運用工具爲何①零用金②備品③耗材④店長會議資料。

74. (4) 下列何者不在直效行銷(Direct Marketing)的範圍內①電視購物②網路商店③型錄郵購④店舖銷售。

75. (4) 下列那一項非食材與物品定位定量的主要目的①讓店內環境能較爲整齊與乾淨②讓店內的工作流程更爲順暢③新進員工對工作環境能早日進入狀況④提高食材的用量。

76. (2) 下列敘述何者正確①營收日報表數據主要用於掌握盤盈虧狀況②代收資料有更正時，應修改營收日報表③當商品價格異動後，日報表仍會產生帳務差異④庫存日報表數據主要用以掌握銷售狀況。

77. (3) 那些地方容易藏污納垢，下列何者爲非①日光燈或周圍的燈蓋②冷藏櫃的死角③打翻飲料的地板④貨架的深處及底部。

78. (1) 關於微波爐維護保養下列何者錯誤①因食物碳化而冒煙，應立即開爐門以防爆炸②使用後應

立即擦拭殘漬③使用時應緊閉門罩，以防輻射外洩④定期檢查爐壁四週是否完整。

79.(4) 連鎖經營的主要效益，即使顧客在任何地點、任何時間與任何服務人員，均能獲得①專業化②差異化③多元化④一致化　的服務品質。

80.(3) 有關門市的售後服務下列敘述何者正確①不能讓顧客要求太多②售後服務是免費，慢慢處理③視爲與顧客再次接觸，展現熱誠的服務態度④必須處處防範顧客的欺騙。