

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. (1) 對門市清潔認知，下列敘述何者為誤①玻璃有水痕時以濕抹布擦拭清潔②店內安靜打掃不揚塵③在高處的天花板可使用伸縮桿來擦拭④掃除注意死角及溝槽。
2. (2) 從營業報表，那一項是數字無法呈現的①每日各不同時段之銷售業績、平日假日銷售業績差異②商品報廢的品質差異性③每月每季銷售業績及與上個月營業額相較之差異④單一品項產品銷售排行榜。
3. (3) 要將綠色行銷觀念融入公司體系中，必須建立幾個重要步驟，以下何者為非①確定可運用資源②確定高階管理要兌現他們對綠化的承諾，並以身作則③只需建立穩固的高層共同認知④規劃發展和執行綠色行銷改革的過程。
4. (3) 商品陳列優先順序之擺放不包含下列何項①商品小的陳列在上層、大的陳列在下層②平放陳列之商品因品名關係，頭向左，尾向右③價格低的在右邊、價格高的在左邊④盒裝物的陳列，垂直直立商品在上，平放陳列。
5. (1) 某家門市服務手冊上寫著：「規則一：顧客永遠是對的；規則二：如果覺得顧客是錯的，再讀一次規則一。」這表示下列何種意思①這是門市的組織文化②這家門市的老板不相信員工會遵守規則③這家門市的老板不相信有顧客是錯的④這家門市的老板擔心員工會犯錯。
6. (2) 商品陳列受顧客能見度影響，下列敘述何者為正確？①貨架高度低於 180 公分以下②顧客的視線水平焦點集中於高動線區③顧客的視線由右向左移動④顧客的視線焦點係陳列於底層大件商品。
7. (4) 下列何項非依所有權型態區分之零售業①專櫃②獨立商店③加盟連鎖商店④網路零售。
8. (2) 有關商店櫥窗規劃之描述，下列何者為非①一個好的櫥窗設計，應該是對營業銷售有幫助②為增加吸引力，櫥窗應該越大越好③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④櫥窗可依據時令或節慶，作主題式的商品展示。
9. (1) 從事門市服務工作，在站姿之敘述，下列何者有誤①眼光應朝下方②收小腹③雙膝打直、雙腳併攏④背部自然挺直、雙手輕放腹部。
10. (1) 救火類的問題是指①實際已發生，且都認知的問題②正在發生的問題③預測未來，而描繪出的問題④與應有狀態對比而發掘出的問題。
11. (1) 顧客走進商店之後，什麼時候門市服務人員接近顧客而不會驚嚇到顧客的最佳時機①顧客用手接觸某個商品一段時間後②顧客全神注視某個商品時③顧客好像在尋找商品時④顧客瀏覽商品時。
12. (1) 下列檢查防火結構的敘述，何者不正確①防火結構是無法輕易修護的②業主應妥善維修保養防火設備③耐火門能防止火勢從樓宇的一部分蔓延至其他部分④建材必須合乎防火的規格，可以阻止火勢蔓延。
13. (4) 透過輪值表掌握排班作業狀況除可使門市營運更加流暢外，最主要還可①建立獎懲制度②有助於店長管理③瞭解營收狀況④降低人事費用支出。
14. (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念力③快樂力④活力。
15. (1) 若發生火災時，可視火勢狀況使用滅火器，請選擇正確之滅火要領①滅火應考量有效射程距離，儘可能接近火源②若已有大量煙霧，應快速將水源往煙霧處噴灑③火勢延燒至天花板時，可用滅火器或水桶從事滅火④滅火時應採低姿勢，並朝火源高處左右掃射。
16. (1) 門市服務人員遇停電時需①先關閉店內所有開關再開一盞照明燈開關②不用確認來電時間③報修④靜待電力恢復。

17. (3) 連鎖店商圈規劃以何者為中心點①主要商業區②住宅區③門市所在點④市中心。
18. (3) 以下關於零售商在行銷通路中扮演功能之描述，何者為非①提供顧客服務②增加產品與服務的價值③開發市場上尚未出現的新產品④將產品數量由大化小。
19. (2) 破壞團隊士氣的主要因素為何①員工覺得被公平對待②功勞以個人方式被獎勵③主管常常讚美④成員間沒有磨擦。
20. (4) 下列何者不是培養長期顧客的措施①顧客情報的提供②顧客的關係培養③新商品（技術）的開發④委外經營。
21. (1) 公司組織招募人員，以下何者並非組織誘因①主管的能力②組織之名聲③生涯發展機會④獎勵制度。
22. (1) 下列那一項有關能徹底清潔門市的時機之敘述是不正確的①新開幕時清潔全店②換季汰換商品時清潔貨架③大夜或關店門後執行清潔作業④撤除海報時清潔玻璃膠條。
23. (1) 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主動向前扶起小孩，並拿乾淨抹布協助擦淨衣服②在旁觀看③問母親需不需要協助④提供母親一張本店折價券。
24. (2) 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商店氣氛營造導向②消費者需求導向③商店空間利用導向④商店銷售導向。
25. (3) 門市若遇到顧客認為自己專業而門市錯誤時，下列何種處理方式不合宜①適度說明門市狀況但不與顧客爭辯②肯定顧客的專業，檢討可能錯誤的原因③當場即找出原因判斷孰是孰非④請總公司或總部鑑定，再委婉和顧客說明。
26. (2) 下列何者不屬於企業情報資料①產品種類別銷售實績②公司地址③客戶別銷售額④地區別銷售額。
27. (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用材及留才④選才。
28. (4) 什麼方法能使門市服務超越顧客的期望①提供明確的建議②正確且迅速的服務③親切且立即的招呼④提供意想不到的服務。
29. (2) 懲戒違反倫理道德行為準則時，應有下列何者考量①逕行公開譴責②應給予申復機會及救濟管道③調離現職工作場所④逕行撤銷相關資格者，不得於媒體公告之，以保障其工作權及隱私權。
30. (4) 那些地方容易藏污納垢，下列何者為非①貨架的深處及底部②日光燈或周圍的燈蓋③冷藏櫃的死角④打翻飲料的地板。
31. (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顧客行動不予理會③觀察顧客舉止，適時的提供適量服務④主動介紹及推薦購買本店高利潤的商品。
32. (2) 塑膠袋包裝之食品，在袋口的密封常使用下列何種方式①釘書針②熱封③膠帶密封袋口④膠水。
33. (4) 招攬業務時，應該如何做，才能提高本身的業績①勤練話術，以博取客戶的信任②利用不實誘因與誇大內容說帖③自己掏錢買禮物送給客戶④培養本身的專業，以誠心來面對客戶。
34. (1) 在職業的生涯中，何者非應有態度上的認知①有表現即要求加薪②提高就業競爭力③充實自己④不斷地認識自己。
35. (2) 專程來店的客人，卻因店裡的商品剛好缺貨，或者還沒進貨等等原因造成顧客不便時，下面何種用語較不恰當①真是不好意思②歡迎下次再度光臨③對不起④很抱歉。
36. (3) 下列何者不屬於企業的管理機能①組織②控制③資訊④計畫。
37. (1) 對於直營連鎖與加盟連鎖之經營特性，下列哪項是對的①加盟店可能因壯大而想脫離，與加盟主會有潛在的利益衝突②直營是依契約內容來控制分店的商品策略與管理③加盟主在開店前準備的財務較直營所負擔的重④二者的所有權皆由總公司擁有。
38. (3) 接聽電話應對時，要先①等待對方先講話②重複一次要點③報上店名與問候語④確認對方身

分。

39. (3) 下列一般貨架的清潔要項，何者不正確①清潔完依商品陳列原則及位置上架②將隔板及掛勾取下清洗③以乾淨的濕布擦拭商品以防顧客拿到有灰塵商品④注意商品撤下避免阻礙通道。
40. (2) 下列有關冷藏櫃清潔之問題何者為誤①邊條或門四週有發霉擦拭完，可用 75% 酒精再消毒②清潔工作首重髒污清潔擦拭及局部清洗③冷藏櫃會臭大多是食品保鮮問題引起④生鮮食品應分裝密封販售，以防止味道產生。
41. (2) 品牌決策可分為三種，下列何者為非①聯合品牌②通路品牌③個別品牌④家族品牌。
42. (3) 收銀機的錢箱有數個區隔，便於放置各式鈔票與錢幣，其功用為何①便於收錢②便於結算③便於找零④便於交接班。
43. (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。
44. (2) 以下何者不屬於傳統監視系統元件①錄放影機②保全防盜系統③螢幕④電源器。
45. (4) 下列何種商店最不适合開在上班路線上①便利商店②咖啡店③早餐店④精品店。
46. (3) 全台灣最早出現的業態是①便利商店②量販店③百貨公司④超級市場。
47. (4) 下列何者與防搶步驟無關①收銀機保持小額現金②勿靠近現金存放處③保持燈光明亮，並注意走道過客行為④隨時清點保險櫃現金，若忘記密碼可詢問廠商。
48. (1) 零售商可提供信用、包裝、送貨、修理、保證、退貨是屬於零售的哪項功能①提供顧客服務②增加產品與服務的價值③提供訊息給製造商、批發商、其他單位或個人④提供各色具備的產品。
49. (2) 門市服務人員在提示商品時，應避免太刺激顧客的行為有那一項①鼓勵顧客試用或試吃②極力慫恿顧客購買③拿商品給顧客看④說明商品的特點。
50. (1) 面試甄選的基本步驟首先是①應徵資料的篩選②基本資料填寫③面試通知④面談。
51. (4) 預測類的問題是指①可能發生的問題②與應有狀態對比而發掘出的問題③實際已發生，且都認知的問題④預測未來，而描繪出的問題。
52. (1) 收銀櫃檯前可放置或陳列何種物品①特價商品②顧客退貨的商品③收銀人員的茶水④收銀人員的私人物品。
53. (4) 請計算出交接班時之應有現金①10,373②10,428③10,393④10,358。

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	?

54. (3) 下列何者不屬於行銷管理資訊系統處理範圍①銷售分析②銷售預測③資金異動情況④訂單處理情況。
55. (1) 下列有關庫存日報表檢核的敘述，何者錯誤①庫存日報表上之進貨係每日各部門進貨數量②如有報紙等銷售業務發生時，將在庫存日報表中出現銷貨轉入進貨明細表③檢查各部門移出移入的金額是否正確④應檢查退貨、自用與報廢的金額是否有異常。
56. (1) 門市人員招募之最低法定年齡需年滿①15 歲②18 歲③14 歲④16 歲。
57. (3) 下列何者是門市清潔容易被忽略的藏垢處①商品上的灰塵②收銀櫃檯周圍的垃圾③冷藏櫃玻璃門上的手垢④地板上的積水。
58. (4) 不符合食品衛生標準之食品，主管機關應如何處置①准其贈與②轉運國外③沒入拍賣④沒入銷毀。

59. (1) 超級市場的收銀台前，應放置何種商品①衝動性購買傾向強烈的商品②地方節慶活動所需的商品③重要年節的禮品④日常生活所需的商品。
60. (4) 商品配置運用講求三易原則，下列何者為非①易看②易拿③易選④易摸。
61. (4) 經手門市內部機密資料與文件應①可與好朋友分享②可與家人分享③複印一份留底④善盡保密義務。
62. (4) 下列何者態度不屬於正確的服務態度①迅速確實的身體語言②開朗、友善及祥和的聲調③態度積極④逃避問題。
63. (2) 銷貨收入／平均存貨金額其值代表①坪效②商品迴轉率③交叉比率④勞動生產力。
64. (4) 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提供與「愛心」結合服務②為顧客提供正面「額外」服務③提供真誠與溫馨服務④依據顧客購買金額提供不同服務。
65. (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推薦價位最低的商品②推薦價位最高的商品③推薦符合顧客需要的商品④推薦最新上市的商品。
66. (3) 有效運用話題以拉近與顧客之距離，應避免①社區動態②影歌星八卦③政治話題④哈日新聞。
67. (1) 服務業的經營特性，學者 Bitner(1955)提出服務金三角，下列何者為非①通路②員工③顧客④企業。
68. (3) 下列那種業種業態可以滿足消費者一次購足①書店②雜貨店③百貨公司④專門店。
69. (3) 下列有關壞品處理流程的敘述何者不正確①發現不合格之壞品確認後，應即刻清點與整理②須由現場人員登記後集中保管③退貨或瑕疵品均得由現場主管確認後一律廢棄④若可歸責於合作廠商則可換退貨。
70. (2) 店面診斷常用的工具下列何者為非①檢查表②抽樣檢測③魚骨圖④雷達圖。
71. (2) 下列何者為便利商店之特徵①個性化的購物空間②時間地點的便利③產品高單價④產品多樣多量。
72. (2) 下列何者不是固定式消防設備之自動滅火裝置①泡沫②乾麵粉③水④二氧化碳。
73. (3) 關於停電時之設備處理作業，下列敘述何者正確①復電後應快速將電源同時開啓，以利於門市正常營業②確認保險櫃是否能開啓，若發生故障需立即聯絡廠商維修③確認停電原因及停電時間④立刻撥打 110 請警方維持秩序。
74. (3) 下列敘述中何者不為站櫃收銀時之用語①謝謝光臨，歡迎再度光臨②早/午/晚安，您好③請問貴姓大名④您好，歡迎光臨。
75. (2) 消費者到門市反應麵包裡有不明的塑膠片，並生氣的告訴門市；若門市處理不當，將反應予消基會處理。如果你是當店的職員，應該如何回覆及處理①真的還是假的?我幫您換一個新的吧②先致歉、表達關心，並將狀況反應總部③我們不會賣過期品，請你出示發票④商品有狀況是廠商的問題，協助消費者尋找廠商電話。
76. (1) 人力控制的重點在於①以合理的人力成本與維持服務水準②精簡人力③人力成本最小化④提升服務品質。
77. (3) 有關短期償債能力比率的敘述何者有誤①反映償還短期債務能力比率②短期負債取決於流動負債的數額③短期償債能力的強弱，取決於資產的流動性與長期負債④包括：流動比率、速動比率等。
78. (4) 知識管理者的角色中，何者是企業競爭力最重要的基礎①土地②原料③設備④無形資產。
79. (3) 適用於圖書館、高級電子儀器設備的場所之滅火劑為何①乾粉②消防水③鹵化烷④泡沫。
80. (2) 關於宅配作業之規定，以下哪些貨品可以交寄①動物、植物②鍵盤、滑鼠③黃金、珠寶④身分證、准考證。