

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：

單選題：

1. (1) 所謂中等商圈，其範圍應屬①汽機車圈②交通主動脈圈③徒步圈④腳踏車圈。
2. (3) 以下何者並非職務說明書應載明之內容？①基本條件要求②功能職掌③薪資標準④在組織中的關係。
3. (1) 門市店舖兼職員工之招募作業由①各店店長或店經理應徵②由各區經理應徵③總部統一應徵④直營店總部統一應徵，加盟店自行應徵。
4. (4) 選購食品之原則，除應注意新鮮、包裝完整、標示清楚外，尚包含下列何種原則？①銷售量大②黑白分明③色彩奪目④公正機關推薦。
5. (4) 下列哪一項不是客訴事件的一般處理階段①向顧客道歉並探討原因②傾聽顧客的抱怨③提出問題解決的方法④據以力爭以商店立場解釋。
6. (2) 零售業常用 ABC 管理來區分貢獻度，下列何者非淘汰無貢獻度商品的判斷方式？①銷售數據②銷售毛利率③銷售金額④商品排行榜。
7. (3) 動線是指店內①上下架商品②顧客採購③人與物品④顧客與員工 移動的路徑與通道。
8. (3) 下列項目中何者不為結帳付款之工具？①悠遊卡②禮券/福利券/抵用券③退瓶發票④中獎發票。
9. (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。
10. (2) 下列那一種門市貨架具備消費者的靠近性及順手購買的特質可用來陳列體積小單價低的商品？①端架（End）②收銀機前小型貨架③牆面貨架④中間島型貨架。
11. (4) 下列何種商店最不適合開在上班路線上？①咖啡店②便利商店③早餐店④精品店。
12. (3) 下列有關陳列方式的敘述何者不正確？①層板陳列使用於放平疊放的商品②拍賣車陳列使用於大量商品或拍賣品③較長壁面陳列避免高高低低呈一直線較適宜④壁面過高採用三段式陳列較適宜。
13. (3) 下列何種疾病與食品衛生安全較無直接的關係？①結核病②出疹③淋病④手部傷口。
14. (1) 若賣場機器設備發出警報鈴響時，下列動作何者為非？①立刻報警處理②快速檢視機檯設備之溫度是否異常③立即拔掉電源插頭④立即按壓警報鈴停止鈕。
15. (3) 下列何者是門市清潔工作的主要目的？①維持暢通的購物通道②敦親睦鄰③創造舒適的購物環境④誘發顧客衝動性購買。
16. (2) 門市人員點貨時，實際點收數量與進貨單標示的實收量不符時稱為？①短少②短溢③欠品④盤盈虧。
17. (3) 在戰略商圈中所謂重點商圈是涵蓋多少%的區域？①65%②40%③80%④100%。
18. (3) 下列何者不是門市教育訓練的意義？①教育②發展③服務④訓練。
19. (2) 下列何者非“未來”的購物資訊提供方式？①加強與直接銷售結合之廣告②到處張貼發放海報 DM③會員制的資訊散發策略④利用人的銷售展開新的市場情報。
20. (3) 為客瘋狂的概念就是要做到何種服務①無為而治②標準服務③感動服務④附加服務。
21. (1) 下列述敘零售業之特質何者為非？①營業時間不長②販售商品多樣化③注重促銷④多採現金交易。
22. (2) 以下門市督導的功能何者為誤？①創造門市最大的利潤②找各門市的麻煩③負責所管轄門市之營業計劃④保持店舖最佳的商店形象。

23. (1) 下列何者不屬於企業促銷的內容？①大樂透②積分券③贈品券④折價券。
24. (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。
25. (1) 下列共有幾項為清潔方式或手法：擦拭、掃除、吸取、拍打、剝取、洗淨、教育、刮除？①七項②六項③八項④五項。
26. (1) 零售店主要商圈約占幾成的顧客①70%②50%③30%④90%。
27. (4) 若顧客於結帳後不慎滑倒、商品掉落一地，其處理流程下列何者正確①立即撥打 119 處理，以免人員受傷②立即告知顧客破損商品須重新結帳③應以排隊人潮為主，以免流失業績④立刻上前關切，協助將商品拾起。
28. (1) 下列何者為顧問式銷售排序的步驟 1.尋找需求 2.解決問題 3.提供諮詢服務 4.教育客戶①1.2.4②1.2.3③2.3.4④1.3.4。
29. (2) 有關加值率之敘述何者為誤？①可用來稽核與一般同業相對水準②內政部用來稽核零售商之帳務處理計算之損益③可作為查稅參考依據④若加值率波動相較於同業商品異常，則會全面檢視進、銷項。
30. (1) 下列何者不屬於防搶預防方法？①至金融機構匯款作業時，確實維持固定且熟悉路線，不任意更換②對門市內外時刻保持警覺③對於門市逗留或東張西望之顧客主動詢問需求④千元大鈔立即投庫。
31. (3) 下列何種工作不屬於門市行政的範疇①清潔②人員招募③市場調查④交班。
32. (3) 下列何者是正確的使用收銀機之敘述？①發票不足時暫時可使用上月空白未使用過之發票開立②顧客未帶走發票可留置門市對獎當基金③更換發票須檢視號碼或裝置是否正確④一組統一發票可以列印 200 張。
33. (1) 上班遲到，遇見主管時應有的態度為何？①主動說明遲到原因②偷偷溜進辦公室③裝作沒看見④打招呼後趕緊離開。
34. (3) 門市即銷售商品與服務的場所，門市中有軟體與硬體，下列何者為門市的軟體？①商店外觀②招牌③陳列④裝潢。
35. (3) 門市販售一般商品的内容物標示，其應符合的法規下列何者為非？①商品標示法②公平交易法③藥事法④消費者保護法。
36. (3) 當顧客進入門市，與顧客作親切問候的最佳時機為何？①進入本店大門時②眼神與顧客交會時③顧客尋找商品時④結帳時。
37. (4) 小智店長拿了一瓶酒精，下述何者無法直接噴用？①②③④.
38. (2) 下列關於「職業道德」的敘述何者錯誤？①不能洩露工作上的隱私，必須盡力做好工作②專業人士在職業工作時，為了商業利益可以不遵守法律條文③在面對僱主或上司不合理要求時，必須本著良知拒絕，不做不能勝任的工作④在職業上不能用不正當的手法去做事，不接受不應接受的利益。
39. (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？①500 萬②250 萬③650 萬④400 萬。
40. (3) 零售行銷上不會產生何種效應？①持有效應②時間效應③促銷效應④形式效應。
41. (4) 下列那一項非季節性商品①7~8 月太陽眼鏡、冰品、啤酒②9 月防颱商品③6 月雨季的雨傘、雨衣④5 月康乃馨、香包及肉粽。
42. (1) 商業經營過程，下列有關固定及變動成本之敘述，何者不正確？①當生產量減少時，固定成本總額隨之減少②當生產量減少時，變動成本總額隨之減少③當生產量增加時，每單位變動成本維持不變④當生產量增加時，每單位固定成本減少。
43. (4) 有關商品儲存時應注意的事項下列何者為非①儲存商品需離牆離地②貯藏場所之溫溼度控制③商品先進先出④商品後進先出。

44. (3) 一般擦拭貨架的方法是①由下而上②先從中間而下再從中而上③由上而下④先從中間而上再從中而下。
45. (2) POS 系統的效益何者為非？①降低缺貨量②管理無條碼品項③縮短帳目結帳時間④降低結帳錯誤率。
46. (1) 避難標示通常設置於各樓梯間與地下室，以下何者不屬於避難標示？①避難梯②避難出口指標③避難方向指示燈④出口標示燈。
47. (3) 下列敘述中何者為使用拖板車時應注意之安全管理？A.於板車上攀搭時需注意商品重量平衡度 B.使用時不得放置板車最大荷重之商品 C.於載重下坡時應倒退而下 D.使用者應注視行進或後退方向①ABD②ACD③BCD④ABCD。
48. (2) 有關企業提供售後服務的作用，下列何者為非①促成顧客回流②提升企業規模③樹立企業品牌④增加產品價值。
49. (3) 下列項目何者為接班時之交接重點？A.現金交接 B.客情交接 C.重點商品交接 D.環境清潔交接 E.商品齊全度交接 F.責任班別設定確認①ABCDEF②BCDEF③ACDEF④ABDEF。
50. (1) 對於門市食品衛生管理的敘述，下列那一項錯誤？①對於食品及商品原物料類不定時須抽檢其溫度、有效日期、到期日進行管理②範圍包括：環境衛生、人員衛生、作業流程、清潔消毒、廢棄物處理、溫度監控、衛生設施、倉儲管理運輸、與管理病媒防治等③管控貯存陳列展售狀況，提升對產品的管理④對所有食品販賣的作業環境及人員須進行相關之衛生管理。
51. (2) 當顧客詢問門市服務人員某項商品的位置時，門市服務人員應如何應對才能獲得顧客良好的印象？①恭敬的用手指著正確的方向說：「在那裡！」②對顧客說：「在那裡，請跟我來！」然後將顧客帶領到陳列地點③對顧客說：「請循著標示牌找」④用手指著正確的陳列方向。
52. (3) 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增加產品與服務的價值②提供訊息給製造商、批發商、其他單位或個人③提供顧客服務④提供各色具備的產品。
53. (2) 為了方便顧客選購，商品陳列首要之務為何①商品排列展現氣勢②商品特色一目了然③商品上架容易安全④商品內容清楚易見。
54. (2) 台灣經濟發展變遷，何者為看不見的新價值？①工業經濟②體驗經濟③流通經濟④農業經濟。
55. (4) 當顧客於結帳時不慎打翻飲料時，下列哪一項收銀人員的作法較不適當？①主動拿面紙讓顧客擦拭並關切及詢問其是否須協助②打翻的飲料以報廢處理③迅速清潔及處理打翻飲料④另取一瓶再結帳。
56. (1) 如需代為簽收同事信件或物品不應①自行拆閱②確實轉交③記錄收件時間④留下送件人姓名及聯絡方式。
57. (1) 下列敘述何者正確①代收資料有更正時，應修改營收日報表②當商品價格異動後，日報表仍會產生帳務差異③庫存日報表數據主要用以掌握銷售狀況④營收日報表數據主要用於掌握盤盈虧狀況。
58. (4) 何謂零售管理？①為獲取最大利潤、追求某一水準的投資報酬率為目標②將品質提升到經營層面，以滿足顧客為最終目標，意即以品質來經營企業、塑造新企業文化③生產者將產品或服務移轉至消費者的過程中，所有取得該產品所有權或協助移轉所有權的機構或個人所形成的集合④為了以克服交換的障礙來增加價值，零售商所使用的各種不同方法及商業活動。
59. (3) 如下表，請計算出交接班時之應有現金①10,393②10,428③10,358④10,373。

交接班現金稽核表

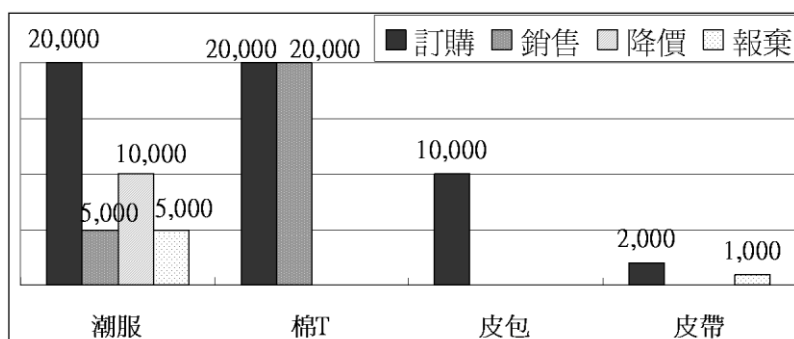
店名：XXX

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	?

60. (3) 若監視器螢幕看不見畫面時，可檢視下列何者項目？A.電源 B.攝影鏡頭 C.各訊號線接頭 D.機身①ABC②A③ABCD④AB。
61. (4) 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對不起②很抱歉③真是不好意思④歡迎下次再度光臨。
62. (2) 門市服務人員因言語應對的關係引起顧客憤怒時，應如何處理？①由主管人員當場探討事件原因並處理②由主管人員邀請顧客到接待室進行事件了解與處理③由主管人員當場要求該門市服務人員立即向顧客道歉④由門市服務人員負責處理。
63. (1) 處理顧客抱怨的方法下列何者為誤①指責顧客不對②協助顧客解決問題③選擇適當地點④寫下筆記以示尊重。
64. (2) 書面化的災害與事件處理實例是門市①存檔資料②最佳教材③操作手冊④典章制度。
65. (4) 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①25%②33%③40%④30%。
66. (4) 以下有關服務失誤的論述當中，何者不正確？①可歸責於企業員工的服務失誤，顧客較不容易諒解②否認服務失誤，通常較延遲服務來得更加嚴重③服務失誤隨時都可能發生，因為只要顧客覺得不滿意而感到不舒服，就算是失誤④服務失誤愈早發生愈好，因為較有機會進行補救。
67. (3) 下列何者不屬於公司的商業機密、公司的員工可對第三者透露？①客戶的相關資料②員工基本資料③公司員工自強活動④研發中的新產品。
68. (1) 大型活動或販促展示最易造成清潔問題，下列所述清潔注意事項何者不正確？①時間未到撤櫃收東西②POP、字亂貼③天花板亂釘海報及手模黑印④壁面柱子愛亂貼雙面膠。
69. (3) 破壞團隊士氣的主要因素為何①成員間沒有磨擦②員工覺得被公平對待③功勞以個人方式被獎勵④主管常常讚美。
70. (2) 下列何者不是連鎖體系賣場展示陳列的技巧？①商品力②企劃力③配置力④銷售力。
71. (3) 產品線狹窄，但各產品種類齊全，產品搭配頗深為下列何種零售商類型？①便利商店②超級市場③專賣店④百貨公司。
72. (2) 如下圖，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皮包訂購須再考量訂購無銷售的因素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皮帶須檢討無銷售及報廢量太高的原因④棉 T 訂購不足須加量。



73. (3) 下列何者為標準存貨的估算公式？①日平均營業額÷日平均銷售量②週平均營業額×標準迴轉日③日平均營業額×標準迴轉日④月平均營業額÷月平均銷售量。
74. (4) 顧客進入商店之後，就東張西望好像在找什麼東西似的，這時候門市服務人員應該如何應對？

- ①不予理會②只說：「歡迎光臨！」③先不招呼但暗中注意④親切的上前詢問顧客需要什麼。
75. (4) 下列有關服務人員特性中，何者最為重要？①對事情的容忍度②處理事情的靈活度③改變行為的能力④對客人的同理心。
76. (3) 留心門外可疑人事物，是門市安全作業中的①處理②記錄③警覺④預防 事項。
77. (3) 下列有關顧客滿意之敘述何者錯誤？①服務要使顧客感到賓至如歸②服務人員有以客為尊的態度③讓顧客配合商店的作業流程④服務人員有顧客導向的觀念。
78. (3) 從業人員行銷商品時應考慮①公司的營業方針②自身的佣金③顧客真正的需求④公司的獲利。
79. (2) 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＝迴轉率×銷貨收入×平均毛利率－經營費用③利潤＝人效×員工數×平均毛利率－經營費用④利潤＝客單價×客單數×平均毛利率－經營費用。
80. (3) 當顧客透過「意見卡」的方式來表達不滿時，處理的程序包括：1.與相關單位聯絡並討論解決方式、2.向顧客了解狀況、3.安撫顧客情緒、4.告知顧客處理方式，依時間順序來排列應是？①2134②3124③2314④3214。