

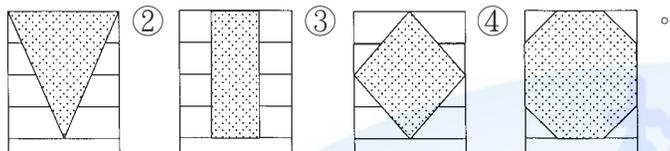
本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

單選題：

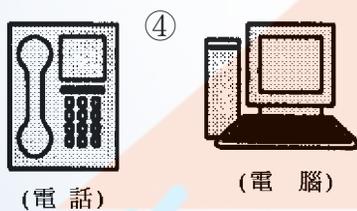
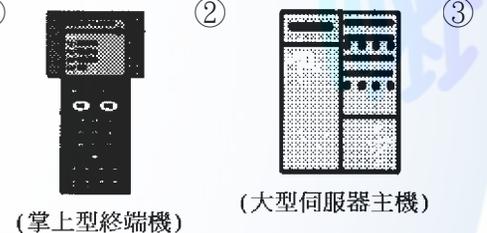
1. (1) 以賣場一台展示櫃 (90cm×135cm) 為例顧客的主要視線焦點區域應為下列那一項圖示？①



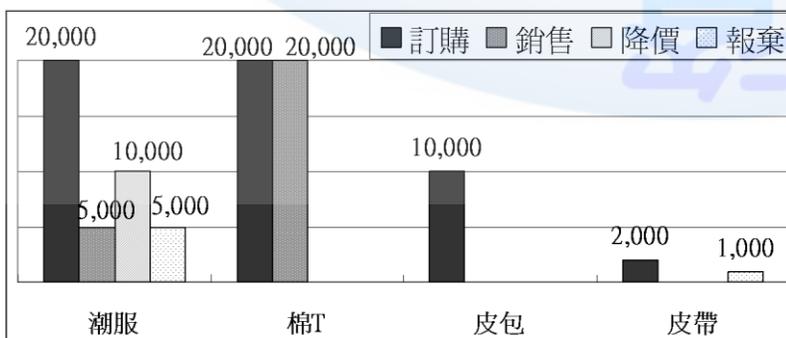
2. (2) 門市交接班之收銀作業不包含下列何種項目？①現金彙整②資材短少提醒③各收據/單據整理④收銀機交班鍵設定。
3. (1) 零售行銷上不會產生何種效應？①促銷效應②時間效應③持有效應④形式效應。
4. (1) 下列針對零售之定義描述何項為非？①零售不包括無形的產品②零售可藉由無店舖方式銷售③零售工作不一定由零售商來做④銷售對象為最終消費者。
5. (2) 零售功能，下列何者為非①運輸②商圈發展③融資④採購。
6. (2) 下列何者錯誤？①客單價=實際營業額÷來客數②業績達成率=(目標業績÷實際業績)×100%③利潤=客單價×來客數×平均毛利率-營業費用④人效=毛利÷從業員工數。
7. (4) 為使顧客對商店有良好的印象，商店內地板清潔應做到何種程度？①沒有垃圾②沒有灰塵③沒有積水④光潔亮麗。
8. (2) 「感覺心力交瘁，感覺挫折，而且上班時都很難熬」此現象與下列何者較不相關？①可能已經快被工作累垮了②工作相關過勞程度輕微③可能需要尋找專業人員諮詢④工作相關過勞程度可能嚴重。
9. (4) 下列何種非賣場的作業流程？①盤點商品，繳交銷貨憑單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實施賣場人員教育訓練。
10. (1) 不滿意的顧客對企業造成的最嚴重傷害為何？①告訴他人有關他的不滿意經驗②沒有做任何事情③要求更換貨品④對經理大聲咆哮。
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顧客瀏覽商品時③顧客全神注視某個商品時④顧客好像在尋找商品時。
12. (4) 下列有關陳列方式的敘述何者不正確？①拍賣車陳列使用於大量商品或拍賣品②層板陳列使用於放平疊放的商品③壁面過高採用三段式陳列較適宜④較長壁面陳列避免高高低低呈一直線較適宜。
13. (3) 行為人以竊取等不正當方法取得營業秘密，下列敘述何者正確？①只要後續沒有洩漏便不構成犯罪②只要後續沒有造成所有人之損害便不構成犯罪③已構成犯罪④只要後續沒有出現使用之行為便不構成犯罪。
14. (2) 有關百貨公司的陳列下列敘述何者不正確？①百貨公司為國內外名牌群集高層次的商品②使用大分類大量陳列的方式刺激消費③必須推陳出新並講究格調跟得上流行④專櫃自有格調，陳列不同以全樓來看不太美觀。
15. (1) 下列門市機器設備中，何者不需時常注意其溫度？①照明設備②冷藏、冷凍系統③蒸包機④空調設備系統。
16. (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？①25%②30%③40%④33%。
17. (2) 有關加值率之敘述何者為誤？①若加值率波動相較於同業商品異常，則會全面檢視進、銷項②內政部用來稽核零售商之帳務處理計算之損益③可用來稽核與一般同業相對水準④可作為

查稅參考依據。

18. (2) 商品的陳列要使用消費者的語言，傳達出消費者想知道的資訊是屬於？①銷售導向②消費者導向③商店設計導向④競爭者導向。
19. (2) 那些地方容易藏污納垢，下列何者為非①冷藏櫃的死角②打翻飲料的地板③貨架的深處及底部④日光燈或周圍的燈蓋。
20. (1) 下列何者為管理門市的人員？①店長②兼職人員③顧客④區經理。
21. (4) 商品陳列受顧客能見度影響，下列敘述何者為正確？①顧客的視線焦點係陳列於底層大件商品②顧客的視線由右向左移動③貨架高度低於 180 公分以下④顧客的視線水平焦點集中於高動線區。
22. (1) 2010 年後美國心臟學會公佈的心肺復甦術(CPR)「叫叫 CABD」的第 2 個「叫」為下列何者？①求救②確定患者呼吸③確定患者反應④確定患者叫什麼名字。
23. (3) 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問母親需不需要協助②在旁觀看③主動向前扶起小孩，並拿乾淨抹布協助擦淨衣服④提供母親一張本店折價券。
24. (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。
25. (1) 一個建築物如果拆除後遺留下來的一般廢棄物，應該由誰負責清除，下列何者不是？①執行機關②原所有人③使用人④管理人。
26. (4) 在清潔玻璃或鏡面時使用那一項清潔方式是不正確？①先除去邊角污穢或砂石再清潔②以專用玻璃清潔劑清潔③清潔完注意是否有水痕殘留④使用報紙可加強除污。
27. (1) 勞工若面臨長期工作負荷壓力及工作疲勞累積，沒有獲得適當休息及充足睡眠，便可能影響體能及精神狀態，甚而較易促發下列何種疾病？①腦心血管疾病②多發性神經病變③皮膚癌④肺水腫。
28. (2) 下列那一項是不會設置於門市的電子訂購系統 (EOS) 設施？①



29. (4) 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附加服務④感動服務。
30. (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。



31. (4) 勞工發生職業災害在醫療期間，可向雇主申請工資補償的名稱是？①底薪②投保薪資全額③慰問金④原領工資。

32. (2) 開店前的店務準備工作，不包括哪一項？①人員和工作表的確認②留言板留言③精神話術演練或每天事項檢視提醒④店面整理、清潔。
33. (2) 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薪資標準③功能職掌④在組織中的關係。
34. (2) 顧客有抱怨及牢騷時，應以何種態度來處理？①推諉的態度②誠懇的態度③無禮的態度④不理不睬的態度。
35. (1) 簡易障礙情況之處理，下列何者為非？①廠商維修時，不必了解問題發生的原因、排除的方法、預防的要領，累積維修經驗，一切交由專業的維修單位處理即可②稍微的不小心都會導致嚴重的後果，畢竟水、火、電都具有危險本質的③平常有計畫的保養，可以預防一切維修問題的發生，而預防當然勝於治療，如何預防同樣的問題發生要擬定及執行平常的保養計畫④完全沒有把握的要找廠商支援以免製造更大的麻煩。
36. (4) 下列何者不屬於企業促銷的內容？①贈品券②積分券③折價券④大樂透。
37. (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不懂裝懂的和顧客交談②對顧客說：「對不起！我不太清楚！」③對顧客的專業知識表示敬意並反過來向顧客請教④避重就輕的和顧客交談。
38. (1) 下列那一項不是使用門市設施配置的注意要點？①夏季空調舒適度以溫度越低越好②通道是否讓顧客行走不便③騎樓保持通暢無礙無障礙物④室內陳設對過往行人是否有吸引力。
39. (4) 從事門市服務工作，在站姿之敘述，下列何者有誤？①雙膝打直、雙腳併攏②背部自然挺直、雙手輕放腹部③收小腹④眼光應朝下方。
40. (1) 下列何者非 POS 系統的功能？①增加重複作業②強化採購管理③蒐集商品資訊④防止人為舞弊。
41. (3) 服務人員對待顧客如能掌握關鍵時刻妥善處理，較能獲得顧客的滿意，當「顧客面銷拒買時」，下列的處理方式何者較適當？①誠心感謝顧客②明確的建議③謙遜有禮的態度④全力滿足。
42. (3) 體積龐大、笨重及低毛利商品應盡量陳列在貨架的那一處？①中段②黃金段③下段④上段。
43. (4) 創造與顧客良好溝通的藝術需要？①必要時大聲咆哮②具有很快的說話速度③提供大量的訊息④增進彼此的瞭解。
44. (4) 上櫃必須遵循的原則以下何者為誤？①促銷機型不能多，只能起到“推波助瀾”的作用②促銷機型在各個商場、賣場應有所不同，既能快速處理促銷機型，又能滿足商家“獨家經銷”的要求③主流機型必須齊全，且能滿足和品牌定位相符合的每個層次顧客的需求④淘汰了的機型不要浪費櫃檯的資源，但是在不得已的情形下也可以成為主流促銷機型。
45. (3) 何謂「神秘訪客」？①指一個秘密觀察顧客的小組團隊②指負責找出新的顧客服務點子的一組團隊③指調查人員佯裝成顧客，以瞭解服務人員的品質與銷售現場的作業情況④指無法預期的大批消費者突然來訪。
46. (3) 以下有關服務失誤的論述當中，何者不正確？①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服務失誤愈早發生愈好，因為較有機會進行補救④可歸責於企業員工的服務失誤，顧客較不容易諒解。
47. (4) 消費者退貨的處理程序下列何者有誤？①收回發票註明為銷貨退回發票之作廢發票②確認商品及發票內容③收回退貨商品並退款給消費者④委婉的拒絕消費者退貨。
48. (3) 零售業的功能是指管理業務，不包括下列哪一項？①財務②生產③領導統御④行銷。
49. (4) 零售業經營者的社會責任下列何者為非？①企業對利害關係人②消費者保護③環境汙染問題④公平競爭。
50. (4) 下列對顧客需求何者敘述正確？①只看不買不用提供服務②價錢比別家便宜③服務顧客主要微笑④重視顧客服務，替顧客著想的服務表現。
51. (4) 下列有關早班人員下班離開櫃檯時的敘述何者是不正確的？①應填具交接班結算作業②整理作廢發票及各種鈔券③整理櫃檯週邊環境④交付及說明已完成事務。

52. (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抬高商品的售價④故意刁難。
53. (4) 有效運用話題以拉近與顧客之距離，應避免①哈日新聞②社區動態③影歌星八卦④政治話題。
54. (2) 區督導的運作機能主要以下列何者較適合？①商店戰力②商圈戰力③商場戰力④策略指導。
55. (1) 顧客走路五分鐘到達門市的商圈範圍，稱為什麼商圈？①徒步商圈②公車商圈③都會商圈④汽車商圈。
56. (2) 下列工作績效分析的方式何者為非？①工作績效②個人貢獻③組織貢獻④工作行為。
57. (2) 由於門市服務人員是直接接觸顧客的人，所以門市服務人員的表現會影響顧客對何者的印象？①門市服務人員②商店③店長④商品。
58. (4) 下列雜誌書報架的清潔要項有何者不正確？①局部重污須讓清潔劑稍為溶解污穢再清理②掛勾或鋼架污穢以拆除方式清洗③以乾淨的濕布及中性清潔劑擦拭④先將雜誌書報撤下集中於地面再清潔貨架。
59. (4) 商品陳列採先進先出，即將原貨架商品調至前端、從後端補貨，其原則為何？①顧客②清潔③服務④品質。
60. (3) 包裝商品做垂直陳列，下列何種陳列方式不恰當？①上下排列整齊②上小下大③下組上箱④上輕下重。
61. (4) 下列何者態度不屬於正確的服務態度？①開朗、友善及祥和的聲調②迅速確實的身體語言③態度積極④逃避問題。
62. (1) 下列有關人效的說明何者為非？①減少員工人數，增加工時②人效=銷貨淨額÷員工人數③若欲提高人效，可從提高銷貨淨額著手④縮減工時亦可提高人效，如提升員工作業效率以及適當分配工作等。
63. (4) 下列何者不是零售店招募員工的主要來源？①商店的老顧客②員工的親朋好友③校園徵才④同業挖角。
64. (2) 知識管理者的角色中，何者是企業競爭力最重要的基礎？①原料②無形資產③土地④設備。
65. (2) 下列那一項有關收銀機現金盒陳列的敘述是不正確的？①每班點交足量鈔券及零錢以利找換②為方便結算營業額，相關單據或現鈔皆應留置於收銀機內③現金盒中放置銅板應以順序陳列以方便取用④現金盒中放置鈔券應以平放並避免顏色相近誤用。
66. (2) 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快樂力②刺激力③念力④活力。
67. (2) 下列何者非零售行銷通路中的效益？①增加產品與服務的附加價值②商品價格提昇③與顧客良性的溝通④增加物流配送效益。
68. (1) 關於個人資料保護法適用範圍的敘述，下列何者正確？①非公務機關為自然人、法人或其他團體皆屬於本法規範主體範圍②只有中華民國領域內對國民個人資料蒐集、處理或利用者，才適用本法③自然人可隨意蒐集、處理或利用他人之個人資料④規範主體僅限於公務機關。
69. (4) 下列有關商品盤點的觀念何者不正確？①營業中盤點可能會稍微影響營業②抽查異常門市可發現弊端遏阻不軌③透過盤點可發掘並清除滯銷品及快過期商品④盤點的主要目的主要在追究失職責任。
70. (4) 業種基本上是一種什麼樣的概念？①1對1顧客行銷②社會行銷③行銷④銷售。
71. (4) 下列有關門市從業人員個人衛生之敘述何者有誤？①作業前後洗淨或消毒手部②作業時應穿戴清潔工作制服③熟食處理應穿戴清潔手套、口罩及髮帽④門市個人衛生管理首重臉部乾淨。
72. (4) 下列何者屬於自助式銷售？①購物中心②百貨公司③專賣店④量販店。
73. (3) 對於從事起重吊掛作業之物體飛落危害預防措施，下列敘述何者有誤？①統一指揮信號避免誤動作②禁止人員進入吊舉物下方③承載人員應坐妥於荷件上④不超過額定荷重作業。
74. (2) 下列哪一項個人衛生對減少料理或加工食品再污染沒有助益？①患有皮膚病或手部有創傷不得切解食品②臉部不化粧③指甲剪短、不塗指甲油及戴飾品④作業前先洗手或消毒。

75. (2) 由總部百分百投資經營管理的稱為①個人商店②直營③特許加盟④志願加盟。
76. (2) 業種與業態最大的差別在於業態是以什麼而劃分的行業？①品牌②經營型態③產品線深度及廣度④商品種類。
77. (3) 下列哪一項為無效的商品管理方式？①新商品導入②平時商品整理③退貨後商品管理④滯銷品的消除。
78. (4) 於站櫃收銀時，若顧客表示欲退貨，下列敘述何者正確？①應檢視發票是否為當班開立②更換不同商品，需確認價格相同即退還原發票③委婉告知顧客：既售出、概不退還④將原發票作廢，重新開立銷售商品之發票。
79. (4) 將系列性的商品動態切實把握，以保持充分商品供應量，是下列哪項活動？①商品構成②商品企劃③商品調整④商品管理。
80. (4) 若發現顧客持偽鈔至櫃檯結帳，應如何處理？①需將偽鈔回收，請顧客更換一張②為不影響顧客情緒，故需將偽鈔收下③報警處理④委婉拒收，請顧客更換一張。