

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) 下列何項未能控制成本，來減少商店的營運費用 店員工作適當安排 商店有效維護 能源管理 增加員工人數。
- 2.(2) 下列何者不是提高總合毛利率的對策 提高高毛利率部門之構成比 降低高銷售率及低毛利商品之販賣 降低低毛利率部門之構成比 提高高銷售率部門之毛利率。
- 3.(2) 一群獨立零售商聯合起來向一供應商採購大量商品以獲得數量折扣此採購型態為？ 地區採購 聯合採購 集權式採購 合作採購。
- 4.(1) 統一超商販售各地名產，全家便利商店推出 EZ 名廚家常菜，各家便利商店為了強化品牌形象，紛紛開發自有品牌 (PB) 商品，由此可知便利商店朝何種方式發展？ 商品差異化 服務多樣化 價格低價化 據點少量化。
- 5.(1) 以高雄市某家百貨公司為中心，該區人口數約為 50 萬人，預估該區每人每月消費支出約 15,000 元，用於百貨公司的支出約佔消費支出的 10%，本店佔有率為 20%，試估算本商圈的消費能力？ 75 億 70 億 80 億 85 億。
- 6.(3) 門市營運輔導人員屬於 總店 店舖 營業部 總經理室 人員。
- 7.(3) 下列四種因果關係，何者是正確的？ a:顧客滿意 b:為商店創造價值 c:為顧客創造價值 d:建立顧客關係 a b c d d b c a c a d b c a b d。
- 8.(2) 下列構成顧客滿意的要素何者不正確？ 提供豐富、齊全、優良商品及合理價格 以營業數字衡量顧客對商品及服務滿意的程度 強化商品服務、人員服務及活動設計 提昇消費者印象對企業形象、經營評價及商品的評價。
- 9.(4) 注重店內格調，定期維護與清理，是掌握 品質 服務 顧客 清潔 原則。
- 10.(2) 下列何者不是顧客關係管理的工作？ 商店的宣傳活動 員工在職訓練 例行的店務檢查 顧客抱怨的處理。
- 11.(1) 流通用標準棧板平面尺寸： 常溫用 1,100mm ×1,100mm，冷藏用 1,000mm ×1,200mm 常溫用 1,200mm ×1,100mm，冷藏用 1,000mm ×1,200mm 常溫用 1,100mm ×1,100mm，冷藏用 1,000mm ×1,100mm 常溫用 1,100mm ×1,200mm，冷藏用 1,000mm ×1,200mm。
- 12.(1) e-retailing 稱為下列何項 零售電子化 無店面販售 郵購滿金度 直銷。
- 13.(4) 下列有關人員任用的敘述，何者不正確？ 應重視實際的品行、才能與工作績效 應以工作的需要、職務的性質以及應徵者的實力來決定錄用與否 學歷只是參考資料，能力與品格才是最重要 家世背景不錯的人，能力與品格也一定不錯。
- 14.(3) 門市對集會遊行或特殊狀況相關緊急預防、應變及控制處理，下列有那一項是錯誤？ 掌握集會遊行訊息、路徑作事前準備 檢視錄影設備及各項安全設備檢修完成 不用檢視店外招牌牢固度 宣導各項安全及特殊狀況相關緊急因應。
- 15.(1) 集客力就是： 吸引顧客來店的能力 集中來客的能力 主動開發客源的能力 集合顧客能來店消費。
- 16.(1) 消費者認為理想超市最應具備的條件為： 價格合理 商品多元化 商品佈置良好 服務態度佳。
- 17.(2) 下列何者非 POS 系統導入時之作業 硬體之規劃、施工及驗收 收集 POS 系統相關資訊 軟體之分析及驗收 操作訓練。
- 18.(4) 物流中心系統內容可分為哪兩大項： 物流作業系統、金流系統 資訊流系統、金流系統 商流系統、物流作業系統 物流作業系統、資訊流系統。

- 19.(1) 地理資訊系統稱 GIS ERP SCM CRM。
- 20.(4) 對未來用料需要而採購是何種形式的採購？ 投機性採購 需要性採購 市場性採購 計劃性採購。
- 21.(2) 火災樓層防護知識，下列那一項敘述是不正確？ 地面層應有足夠通道，讓雲梯 / 救援器材能使用 火災產生的煙層將遍及地面，因此上方空氣較新鮮 防煙間應當作樓梯的一部份，妥善維修保養，不應拆除，或納入任何毗鄰單位的範圍內 遇火警時受影響的人可在天台的空曠處暫留等救援。
- 22.(4) 下列何項不包含於位址選擇之三個層面來加以研討 特定地點分析 地區分析 交易商圈分析 次要商圈。
- 23.(2) 下列何者不是管理報表的分析方式 比較分析 定性分析 趨勢分析 結構分析。
- 24.(2) 服務業對人員管理除了相關規定應符合勞基法外，下列述敘何者有誤？ 違反勞動契約或公司簽約工作規則，情節重大者，可終止僱用契約 兼職人員須滿 18 歲才能任用，且不得上 20:00 06:00 時段班別 依法設置勞工名卡，否則處二千元以上、二萬元以下罰鍰 遵守公司管理規章並能謹守職業分際、保守營業秘密及防範指導。
- 25.(4) 下列何項不包含於服務的策略 停車場的設置 賣場的動線 信用卡的使用 限用塑膠袋。
- 26.(4) 下列何者非賣場主要動線 顧客動線 店員動線 後勤動線 展示動線。
- 27.(4) 下列何項不包含於零售商定義一個交易商圈之資訊 是顧客磁點 人口普查 居住分類 次要商圈。
- 28.(2) 下列那一項不是門市服務人員得體的服裝儀容之共通原則？ 清潔 新潮 高雅 端莊。
- 29.(2) 下列何項非商店管理程序的步驟： 遴選有效率的員工 消除浪費 激勵員工能達到更高的效率 評核和獎賞員工。
- 30.(2) 當店舖面臨行家、專家或自認為自己為正確而他人錯時，此時何者處理為不合宜？ 可適時說明，但不可爭辯 在和顧客不滿意的溝通過程，當場即可找出原因判斷孰是孰非 肯定顧客的專業，檢討可能發生之原因 有必要時透過總公司鑑定，再婉轉與顧客說明。
- 31.(3) 下列有關面談的敘述，何者正確？ 研究發現 85% 的面談人員在面談前就已根據應徵者的申請資料與外貌做好決定 面談人員在面談時大多是在尋找不利於應徵者的資訊 面談人員容易偏愛與自己態度相同的應徵者 面談進行的時間越久應徵者的答問越完整。
- 32.(1) 管理者與其部屬進行溝通時，管理者應站在那一種立場？ 解決問題 說服對方 瞭解對方立場 聽取對方抱怨。
- 33.(1) 下列何者是促使顧客購買的先決條件？ 需求與購買力 喜好與需求 喜好與被勸誘 被勸誘與購買力。
- 34.(1) 下列述敘，何者為發生瑕疵品的原因？ 接訂單所發生的失誤 延遲收貨日期 品數量過多 先進先出法。
- 35.(4) 零售業與高科技的結合是零售業發展的主要趨勢，以下何者不是其興起的原因？ 提高作業效率 提昇管理能力 增加市場競爭力 提高促銷使用。
- 36.(3) 降價大戰的原因為何？ 阻止潛在競爭者 存貨週轉率低 擴大市場佔有率 經濟蓬勃發展。
- 37.(3) 對於愛唱反調的顧客不應該有的應對態度為何？ 採取詢問的方式應對 耐心傾聽、不責難、不批評 當場找出顧客錯誤的地方嚴正指責 採取開放態度理性應對。
- 38.(3) 下列何者不是良好的員工訓練計畫所應具備的特色？ 員工自願參與 管理者也能獲得成長 計畫完全由管理者負責規劃與執行 會帶領員工和管理者一起成長。
- 39.(2) 商品驗收須注意事項，以下何者為非： 商品名稱 商品價格 包裝材質 以上皆是。
- 40.(3) 近來日本的產品一直深受台灣哈日族的喜愛，日本泡麵公司為迎合台灣人的口味，將日本的味增拉麵改變調味成為完全符合台灣人的口味並重新設計一整個系列的吸引消費者注意的廣

告，請問這是跨國行銷產品策略中的 產品適應策略 產品創新策略 雙重適應策略 直接延伸策略。

- 41.(3) 何者不是折價券發放的主要方式？ 以 DM 方式寄送 隨包贈送 經由親友開始發送 人員定點分發。
- 42.(2) 成功營運電子通路所需的資源，以下何者為非 著名的品牌和可信任的形象、 商品研發 提供商品和服務的分類並提供獨特商品 透過電子化提供商品和訊息。
- 43.(2) 下列何項不包含於增加市場滲透的方法 在目標市場上，透過開店數，以吸引新顧客 賣場的清潔 展示商品增加衝動性購買 訓練銷售人員進行越區銷售。
- 44.(1) 下列敘述何者是正確的？ 對於具有工作倦怠感的員工，管理者應多加關懷鼓勵或調整工作內容 對於具有純熟的專業技術並且想另謀高就的員工，管理者應動之以情留住該員工 對於積極主動能力強卻謙虛待人的員工，管理者可以放心不用費神 對於經驗不足工作意願高的員工，管理者應緊迫釘人防止其犯錯。
- 45.(2) 促銷企劃需先進行資料收集與分析，其內容不包括下列何者？ 商品分析 媒體分析 競爭者分析 消費者分析。
- 46.(3) 店舖相關人員應瞭解店舖人員職務基本內容及職業道德規範，下列敘述何者為誤？ 遵守職場倫理與相關店舖規章 團隊重要性的理解與職能知識的掌握 職務基本內容比傳達公司組織理念重要 不遵守的職業道德規範的員工可能引發店舖危機。
- 47.(1) 優待券活動的優點不包含： 容易預測消費者反應 刺激消費者購買意願 提高營業額 促進零售商的進貨量。
- 48.(2) 下列何者為 POS 系統中前台的基本功能 員工基本資料建檔 銷售作業 採購作業 進貨作業。
- 49.(2) 下面何項不是一位想要進入零售業的求職者應具備的條件： 可以了解顧客的需求及為工作團隊盡心盡力 不需懂得變通，固執己見 決策時需快速且正確 懂得分析資料及預測市場上未來的趨勢。
- 50.(1) 下列何者不是零售店招募員工的主要來源？ 同業挖角 商店的老顧客 校園徵才 員工的親朋好友。
- 51.(4) 門市服務品質的不易提昇的原因何者敘述為誤？ 第一線人員流動率太高 若能規劃服務之標準話術或作業標準化，可提升服務的品質 作業的失誤及突發狀況會影響服務品質 即使表情冷漠的喊歡迎光臨，亦是忠實執行標準化作業程序。
- 52.(4) 店舖應特別注意財產的安全性或可能之擾民狀況，下列那一項敘述是不正確？ 任何招牌，如可能對公眾構成危險或影響樓宇的結構，當局便可根據《建築物條例》第 24 條的規定發出清拆令 任何棄置的廣告招牌及結構，如證實是危險或會構成危險，當局亦可根據《公共安全及市政條例》第 105 條的規定進行清拆 通風及抽水系統是樓宇內常見的噪音來源，並可能對住客造成滋擾。 店內須符合環保的各項措施設置，回收的垃圾分兩類及不落地的規定。
- 53.(2) 基礎建設是提昇顧客滿意度成功的關鍵，下列那一項著眼點的敘述非門市作業？ 顧客資料的收集、記錄及更新 銷售流程合理化、消弭多餘的作業 持續不斷的教育、培育優良員工 講究第一線從業人員的態度及經驗傳承。
- 54.(1) 顧客購物時所選擇的地點是優先取決於下列何項目 購物的便利性 商品創新性 配送服務 商品包裝。
- 55.(3) 以下何項不包含在商店經營基本計劃中 銷售促進計劃 財務計劃 公關計劃 商品計劃。
- 56.(1) 對於促銷目的的說法，何種有誤？ 增加員工訓練機會 增加特定商品銷售 增加來店購買率 穩定既有顧客。
- 57.(3) 評估企業在什麼領域中有傑出的專長，是平衡計分卡的 財務指標 顧客指標 內部流程指標 學習成長指標。

- 58.(4) 下列何項不包含於競爭商圈 低度競爭商圈 飽和商圈 過度競爭商圈 主要商圈。
- 59.(3) 物料採購第一步要注意？ 價格 交期 品質 關係。
- 60.(4) 決定商圈地址選擇時，並非著眼於 交通網路順暢與停車方便 人流與車流量 位於熱鬧街道上 是否可懸掛招牌。
- 61.(1) 下列那一種方式不是解雇員工的方法？ 給予在職訓練 降級減薪 減少每週工作時數 改聘為兼職人員。
- 62.(2) 顧客購買速食食品裹腹，吃完後上吐下瀉之外還全身冒冷汗，經同事送醫急救後，確定是不潔食物引起的食物中毒，經查後發現機器溫控不正常現象導致變質，此時店舖的責任者敘述為誤？ 依據「消費者保護法」之規定，以食物變質具有衛生上的危險，而導致其身體健康遭受損害為由，要求店舖負責並請求損害賠償 商品或服務若有危害消費者之生命、身體、健康、財產之可能時，應於明顯處為警告標示 依據「食品衛生管理法」之規定，是禁止製造、販賣、公開陳列等有關變質及逾保存期限之商品的 若有違反食品衛生管理法規定，則衛生署及縣市政府，除了可將出賣人移送法辦外另（處三年以下有期徒刑、拘役或並科一萬元以上四萬元以下之罰金）。
- 63.(1) 下列何項是商店經理今日領導員工最大的挑戰 激勵員工的潛力 加薪 減薪 資遣員工。
- 64.(1) 門市營收不如預期時應先節省 固定成本 變動成本 半變動成本 直接成本。
- 65.(1) 分析統計交易客數最好以 日 週 月 年 為單位。
- 66.(4) 商品存貨管理之內容為何？ 未過期商品篩選 貨架管理 不良品保存與退換 過期品篩選。
- 67.(4) 一店之立地商圈可分 標準商圈與核心商圈 集中商圈與分散商圈 汽機車商圈與不行商圈 主要商圈與次要商圈。
- 68.(3) 下列哪一項不為店頭海報的製作原則？ 不占空間 新奇美觀 質重料軟 裝卸容易。
- 69.(2) 下列那一種情形不需要招募新員工？ 有員工離職時 有員工請假時 員工因業務需要而調至其他分店時 店內員工人數在標準以下且缺少人手。
- 70.(1) 顧客在電視節目上觀看產品的說明與介紹，透過電話來訂購產品稱為下列何項 電視購物 型錄郵購 直效行銷 電子商務。
- 71.(4) 有關門市商品陳列方法，下列何者有誤？ 體積小者在後，大者在後 色彩灰暗者在後，明亮者在後 價格便宜者在後，昂貴者在後 一般品在前，季節性商品、流行性商品在後。
- 72.(2) 門市人員，在下班返家途中被機車撞成重傷，目前得靠輪椅度日，下列敘述何者為誤？ 該情況符合相關職災認定，雇主應給予職災給付 有關職災給付在雇主方面可以不理、不簽字 企業枉顧員工生活，未善盡照顧員工的責任，雖符合政府所規定的職業災害，須負擔職災給付，但卻仍一拖再拖，盡可能逃避責任，即為欠缺企業倫理的表現 依法應給付的職災應儘速辦理。
- 73.(3) 客單價提升是指 購買數量與購買價格 購買數量 購買數量與平均購買單價 購買價格的提升。
- 74.(1) 商品應先進先出、後進後出，陳列商品時主動將原貨架商品調至前端，而從後端補貨，是掌握 品質 服務 顧客 清潔 原則。
- 75.(1) 次要商圈是指主要商圈向外延伸的區域，包含大約 兩成 三成 一成 四成 的顧客。
- 76.(4) 下列何項非郵購通路的優點為 便利性 安全地 視覺上的享受 商店清潔。
- 77.(4) 下列何項不能用來減少商店行竊的損失 商店設計 員工訓練 特殊的保全 空調設備。
- 78.(4) 下列何項非連鎖加盟種類 自願加盟 委託加盟 特許加盟 經銷加盟。
- 79.(1) 當顧客抱怨發生時，以下何者不是銷售人員應有的態度？ 置之不理 快速回應 和顏悅色 傾聽顧客抱怨。

80.(3) 連鎖企業組織可概分幾層組織 一層 兩層 三層 四層。