

097 年度 18100 門市服務乙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) 店務輔導指標的建立必須對應企業的四種顧客，即股東、員工、顧客與①經理人②社會大眾③媒體④廠商。
- 2.(3) 下列有關面談的敘述，何者正確？①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②面談人員在面談時大多是在尋找不利於應徵者的資訊③面談人員容易偏愛與自己態度相同的應徵者④面談進行的時間越久應徵者的答問越完整。
- 3.(3) 下列何者為非立地調查一般進行的主要目的①能預估該立地的營業額及目標②瞭解該立地的適性與否③確認立地的租金高低④預測該立地的未來性。
- 4.(1) 下列何者非實施 POS 系統可帶來的效益①提升人員到班率②發揮資訊管理功能③加強採購管理④簡化收銀工作，防止人為的錯失。
- 5.(2) 培養門市人員的敏感度，適時反應及應變能力以避免不必要的情況產生，下列敘述何者為誤？①顧客的理直氣壯或據理力爭一定事出有因②立即對顧客作出承諾③有疑惑馬上反應或請示主管處理④不必和顧客斤斤計較，以免把場面弄成僵。
- 6.(2) 下列何者不是評估門市服務人員表現所採用的方式？①每小時銷售額②每小時來店顧客人數③提供顧客服務所需的時間④未從事任何生產力的工作之時間。
- 7.(3) 下列哪一項不為店頭海報的製作原則？①不占空間②新奇美觀③質重料軟④裝卸容易。
- 8.(4) 下列何項不是消費者購物時最重視的：①賣場的裝璜②賣場的清潔③購物的便利性及舒適感④促銷宣傳單。
- 9.(2) 商品組合不是根據下列那些因素，來分配可運用的商品？①分類②陳列③色彩④款式。
- 10.(1) 下列那一項敘述不是促使顧客做成決定的適當時機？①顧客正在瀏覽商品時②顧客數度伸手觸摸某一項商品時③顧客詢問商品價格時④顧客駐足注視某一商品一段時間時。
- 11.(3) 下列何種情形不需要員工訓練？①錄用新進員工時②有部分員工調動工作時③有員工離職時④推出新商品時。
- 12.(3) 對購物中心（Shopping Center）立地敘述，下列那一項為錯誤？①立地有計劃或專業開發大規模集合式商店的商圈及建設②其中以百貨公司、超市、專門店為核心店舖③小型購物中心商圈面積約有五百平方公尺，商圈人口約為五百至二千人次④有各種可比較購買之專門店及附帶設施，有休閒設施及廣闊的停車場。
- 13.(3) 下列何者不是未來人力需求規劃的必要工作？①人力盤點②員工考核③銷售計畫④工作評估。
- 14.(4) 下列敘述何者不是門市人力資源規劃的功能？①即時擁有適當的人力②可靈活調度閒置人力③可降低員工的流動率④可減少顧客等待的時間。
- 15.(4) 強化顧客滿意度的重要性，下列的敘述何者為不正確？①瞭解顧客並發掘潛在的需求②對顧客的需求作出正確的回應③顧客滿意度提高，續購率便會增加④以廣告訴求強化品牌忠誠度，提高顧客滿意度。
- 16.(4) 在上班之前檢查員工的服裝儀容，項目不應包括：①是否穿著規定的制服，制服是否乾淨、整齊②指甲、雙手是否乾淨③頭髮是否整齊、清潔④是否有上妝。
- 17.(1) 在新產品上市的前期，為了讓消費者知道某項商品的訊息，應採下列何種作為？①大量廣告宣傳②降價促銷③發送折價券④避免產品曝光。
- 18.(2) 商品陳列空間必須擴大且庫存量要逐漸增加是哪一個週期的採購要點？①引進期②成長期③成熟期④衰退期。

- 19.(2) 商品陳列最佳位置為：①入口處②注目率高點③銷售點佳處④店內正中央。
- 20.(4) 下列那一項處理方法，無法迅速解決顧客的抱怨？①減少處理顧客抱怨的人員，最好是第一個接洽的人員就能解決顧客的問題②清楚的告知顧客，解決問題的時候應該辦理的手續③站在顧客的立場與顧客進行溝通④組織一個申訴委員會，審慎處理顧客申訴案件。
- 21.(4) 物流中心系統內容可分為哪兩大項：①物流作業系統、金流系統②資訊流系統、金流系統③商流系統、物流作業系統④物流作業系統、資訊流系統。
- 22.(3) 下列何項非零售業成長策略的型態：①市場滲透②市場擴大③購物的便利性及舒適感④市場多角化。
- 23.(3) 有關生意繁忙或尖峰時段，待客滿意指標下列敘述何者不正確？a.提高接客的效率；b.高速率的接客；c.先處理性急、急需的顧客；d.保持微笑的接客態度；e.一對一的按序販賣；f.不要忘記顧客購買的意向；g.簡短且動人的表達商品特色；h.注意後來的顧客，i.分一點心來應對原先購買中的顧客① b，e ② c，e ③ c，i ④ g，i。
- 24.(1) 如果消費者食（使）用無須在店內再加工的商品，例如泡麵、罐頭…等後發生身體不適的緊急事件，店舖認知何者有誤？①若非店舖作業失誤則自行解決，不用再向上呈報②要做好店舖管理、落實品保作業為日後舉證之必要③與設計、生產、製造或提供服務等經營者負連帶賠償責任④可以主張對於損害之防止已盡相關注意，仍不免還發生損害者則不在此限內。
- 25.(1) 一家店的經營風格及外觀第一印象首重於：①店面裝潢②服務態度③商品多寡④人員外貌。
- 26.(3) 下列何者不是營業額的構成要素①店舖集客數②入店率③活動參與率④購買率。
- 27.(1) 以下何者為促銷的目標？①提高營業額②增加員工向心力③新產品介紹④提昇企業形象。
- 28.(2) 在店內有限的空間座位中，想要提高營業額，就必須將有效營業時間？①縮短②拉長③不變④隨消費者喜好。
- 29.(3) 以下何者不是門市營業績效提升的項目①達成銷售預算與業績的管理②節省營業經費預算與有效的開銷③人力資源的開發與訓練④達成店別貢獻利益目標。
- 30.(4) 下列何項未能控制成本，來減少商店的營運費用①店員工作適當安排②商店有效維護③能源管理④增加員工人數。
- 31.(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：①可以了解顧客的需求及為工作團隊盡心盡力②不需懂得變通，固執己見③決策時需快速且正確④懂得分析資料及預測市場上未來的趨勢。
- 32.(2) 所謂 SQC 管理中的 C 是指①便利②清潔③顧客④消費者。
- 33.(1) 下列何項是商店經理今日領導員工最大的挑戰①激勵員工的潛力②加薪③減薪④資遣員工。
- 34.(1) 下列何者為使用 EOS 所需的配備①網路② IC 卡閱讀器③磁卡閱讀器④電子偵測系統。
- 35.(2) 下列敘述何者不是商圈經營之目的？①提昇門市客數及客單價②減少銷售機會損失以滿足消費者購買的慾望③提高顧客到店頻率④創造地區門市經營的優勢。
- 36.(4) 下列何項非電子商務中暢銷的品項①書籍② CD、DVD ③電腦軟體④汽車。
- 37.(4) 下列何項非一般性商店員工履歷表包含資訊①應徵者工作經驗②離職原因③介紹人④預測能力。
- 38.(1) 次要商圈是指主要商圈向外延伸的區域，包含大約①兩成②三成③一成④四成 的顧客。
- 39.(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？①掌握集會遊行訊息、路徑，並作事前準備②檢視錄影及各項安全設備，並檢修完成③不用檢視店外招牌牢固度④宣導各項安全及特殊狀況相關緊急因應。
- 40.(2) 商品驗收須注意事項，以下何者為非：①商品名稱②商品說明③商品數量④商品規格。
- 41.(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？①任何招牌，如可能對公眾構成危險或影響樓宇的結構，主管機關便可根據《建築物條例》第 24 條的規定

發出清拆令②任何棄置的廣告招牌及結構，如證實是危險或會構成危險，主管機關亦可根據《公共安全及市政條例》第 105 條的規定進行清拆③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。④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。

- 42.(2) 確立實行標準，即在設定目標與計劃時須考量①協調性、公平性、彈性②正確性、公平性、彈性③正確性、重要性、彈性④正確性、公平性、重要性。
- 43.(4) 下列何項不包含於零售商定義一個交易商圈之資訊①是顧客磁點②人口普查③居住分類④次要商圈。
- 44.(4) 下列何者不是 POP 的重要性：①流行商品的介紹，吸引消費者注意②提升企業形象，並且提高產品的優良特性③配合季節與廣告促銷活動④指引顧客至出入口的標示。
- 45.(4) 下列何項不包含於位址選擇之三個層面來加以研討①特定地點分析②地區分析③交易商圈分析④次要商圈。
- 46.(1) 下列何者並非採購之 5R 原則：①適人〈Right People〉②適時〈Right Time〉③適質〈Right Quality〉④適量〈Right Quantity〉。
- 47.(4) 門市盤點報表法有以下哪個錯誤：①零售價盤點法②成本會計法③盤損與盤盈的意義④分析問題點並提出改進建議。
- 48.(3) 客單價提升是指①購買數量與購買價格②購買數量③購買數量與平均購買單價④購買價格的提升。
- 49.(4) 下列何項不能用來減少商店行竊的損失①商店設計②員工訓練③特殊的保全④空調設備。
- 50.(4) 以下何者不是平衡計分卡經營績效評估的指標①財務指標②顧客指標③內部流程指標④服務指標。
- 51.(3) 黃金陳列位置，下列敘述何者為非？①係指消費者習慣選購於目視內的商品陳列的位置②以消費者方便的角度陳列的位置③陳列位置於目視範圍內起算為 60 公分至 90 公分內④高效益的商品適宜陳列於黃金位置。
- 52.(1) 刺激性商品的三種選擇重點之一為？①戰略性的商品②常備的商品③日用性的商品④具設計感的商品。
- 53.(2) 超市為方便上班族，曾將芋頭、茼蒿、豆腐、肉片等各種生鮮食品重新處理，並組合成一份綜合火鍋料，成為冬天冷凍櫃裡的搶手貨，由此可知生鮮處理中心具有哪一種功能？①集貨②加工③銷售④配送。
- 54.(2) 對零售業選擇適當店址而言的敘述下列何者有誤？①零售業對店址的選擇乃為重要的決策，因此有加以詳盡規劃之必要性②大型零售業對店址的選擇須評估分析短期的獲利及時尚流行趨勢③選擇適當店址對業者而言長期發展可獲得最高利潤，就顧客而言乃是便利④商店經營的成敗與榮枯決定於它所設店的地點。
- 55.(4) 門市相關設備，下列何者敘述為非？①平時維修服務與處理程序以及方法都很重要②消防安全設施須配合內政部頒布各類場所安全設備設置標準設置③依門市標準作業執行④注意門市防盜、防竊和防騙作業
- 56.(3) 下列何者不是利用 POS 系統中銷售分析可以得到的情報①價格帶分析②時段分析③訂購分析④暢銷品及滯銷品分析。
- 57.(1) 有效的商店員工工作行程安排需要下列何種項目①每天每小時的 POS 銷售資料②顧客購買力③商店位址④商品價格。
- 58.(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？①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②兼職人員須滿 18 歲才能任用，且不得上 20:00~06:00 時段班別③依法設置勞工名卡，否則處二千元以上、二萬元以下罰鍰④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。

- 59.(2) 下列哪一項是好的進貨的條件：①進貨只要依據以往的資料即可②按每個商品系列集中向貨源訂購③進貨按正常的定期進貨即可，不須有其他的特殊計畫④定期的、系統的應付變化能力。
- 60.(3) 門市營業額提升須致力於①人力資源與組織管理②商品與服務③客數與客單價④控制與授權。
- 61.(2) 下列何種情形不需要辦理工作交接？①有員工離職時②有員工請假時③有員工調動工作時④有員工升遷時。
- 62.(3) 相關災害緊急安全問題的應變與預防方法及管理，下列何者不正確？①以人員安全為最高原則②當遭遇災難時，應尋求最低的災難、危險方式避難③假裝警察已來…等方式欺敵遲延原則，延緩求救時間④深呼吸，讓自己先冷靜下來，冷靜思尋解決之策或速離現場。
- 63.(1) 11月的第二個禮拜的週四是薄酒萊的上市日期，請問，此時薄酒萊對於賣場而言是屬於賣場中的？①主力商品②輔助商品③展示商品④重要商品。
- 64.(1) 顧客購物時優先考量選擇的地點條件為何？①購物的便利性②商品創新性③配送服務④商品包裝。
- 65.(3) 以下何項不是服務的特性？①易變性②易逝性③可儲存④無形性。
- 66.(2) 下列何者非商品防耗損的方法？①將盤點作業制度化②每一項商品傳送、清點流程皆派人監督③建立完整傳票管理④給予從業人員教育訓練。
- 67.(3) 下列那一項有關顧客抱怨的處理，無法讓顧客感覺到被公平待遇？①給予顧客希望的有形或無形的補償②讓顧客知道，他的建議將成為改進本店服務的主要意見③請顧客填寫顧客申訴表格④讓顧客知道，門市服務人員是依照規範及程序來處理他的問題。
- 68.(3) 下列有關自助式門市服務的敘述，何者不正確？①適合用於店內商品都是知名品牌者②適合用於店內都是不需要解說的商品③顧客會感覺服務品質很好④可以降低人事成本。
- 69.(1) 門市營收不如預期時應先節省①固定成本②變動成本③半變動成本④直接成本。
- 70.(1) 下列何者會導致門市人力配置不順利？①兼職人員無法按照標準規則進行作業②店長在營業時間中，監督門市作業是否按照配置計畫進行③供應商來的時候由店長接待④顧客詢問有關商品的問題由門市服務人員接待。
- 71.(2) 店舖拒絕資源回收，資源回收放置不符規定，資源回收筒入口封住，依①菸害防治法②廢棄物管理法③公共安全責任法④災害防治法 處六萬元以上，三十萬元以下之罰鍰。
- 72.(4) 下列何者不是零售店配備 ATM（自動櫃員機）之目的①交易的安全性②交易地點方便性③傳達零售店促銷廣告④取代金融業專業服務。
- 73.(3) 下列員工訓練的方法，何者無法培訓出良好的服務？①著重執行工作的技術性訓練②讓有經驗的員工或主管示範工作技巧並傳授應有態度③讓受訓員工接觸顧客並自行判斷如何解決顧客的問題④著重良好服務的價值觀與態度的社會性訓練。
- 74.(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？①清潔②新潮③高雅④端莊。
- 75.(3) 商圈的劃分為主要商圈、次要商圈及邊緣商圈，下列敘述何者正確？①主要商圈為具接近性優勢，不會有競爭者②次要商圈為對顧客有吸引力及競爭優勢，所以顧客會選擇來店購買③邊緣商圈為三級商圈對顧客而言，為臨時購買或距離較遠的區域④顧客集中度依序為邊緣、次要及主要商圈。
- 76.(2) 下列何項非商店管理程序的步驟：①遴選有效率的員工②消除浪費③激勵員工能達到更高的效率④評核和獎賞員工。
- 77.(1) 當顧客抱怨發生時，以下何者不是銷售人員應有的態度？①置之不理②快速回應③和顏悅色④傾聽顧客抱怨。
- 78.(1) 藉由商店設計、員工訓練和保全偵測設備，可達成下列那種功能①減少商店行竊的損失②商品促銷③商品陳列④商品廣告。

- 79.(1) 顧客評量活動或作業可診斷顧客滿意度，作為店鋪改進的參考，下列敘述錯誤有幾項？a.顧客滿意度調查表設置；b.定期問卷調查、市場調查或座談會；c.店鋪對固定主顧客做口頭或電話詢問；d.店鋪內部的績效評估數據；e.顧客抱怨次數；f.退貨百分比①零項②一項③二項④三項。
- 80.(4) 下列何者不是活用數字分析的方法①目標與實績比②今年實績與去年實績比③業績構成比之比較④店與店實績比。