

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) 下列有關門市人力配置的敘述，何者不正確？①門市人力配置是提升門市作業效率的方法②門市人力配置可以避免工作分配不均③門市人力配置可以杜絕門市人力的浪費④門市人力配置可以提升門市銷售量。
2. (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？①地區採購②聯合採購③集權式採購④合作採購。
3. (1) 附屬顧客服務是指零售店不一定要提供的服務，不過如果有這項服務可提升零售店的形象。下列何者為超級市場的附屬服務？①代客送貨②免費停車③退換貨④親切有禮的服務態度。
4. (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①a→b→c→d②d→b→c→a③c→a→d→b④c→a→b→d。
5. (4) 檢查防火結構，下列那一項敘述是不正確？①耐火門能防止火勢從樓宇的一部份蔓延至其他部份②建材必須合乎防火的規格，可以阻止火勢蔓延③業主應妥善維修保養防火設備④防火結構是無法輕易修復的。
6. (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。
7. (3) 下列何者不是集權式採購的優點？①大量購買可獲得折扣優待②可以節省檢驗設備及人力③減少運費的負擔④較容易掌握並了解各單位的用料情形。
8. (4) 下列何項不是消費者購物時最重視的：①賣場的裝潢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) 訂定處理政策、分析成因、預防改善並列表管理，是①清除滯銷品②降低存貨③打消呆帳④工作改善 之方式。
10. (1) e-retailing 稱為下列何項①零售電子化②無店面販售③郵購滿金度④直銷。
11. (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。
12. (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。
13. (2) 有一位約 60 歲的婦女到服飾店挑了一件鮮豔的花襯衫並詢問服務人員的意見，下列那一種說法比較不會傷及顧客的自尊心？①這件太花俏了②素一點的花色比較能襯托您的氣質③這件比較適合年輕人穿④這件的花色不適合您的年紀。
14. (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。
15. (4) 下列何項不是商店營運主要的議題①超級市場和餐廳需要特別的冷藏設備②能源管理：照明、暖氣③冷氣的管理費用④賣場裝潢。
16. (4) 以下何項商品應予下架①毛利高、銷售快②毛利高、銷售慢③毛利低、銷售快④毛利低、銷售慢。
17. (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。

18. (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。
19. (2) 營運輔導針對①所有②績效異常或持續衰退③隨機選擇或抽樣④績效良好或衰退 的門市為主要對象。
20. (2) 全家便利商店推出第二件 6 折與 7-11 推出滿 77 元送 Hello Kitty 磁鐵，均為①提升來店客②提升客單價③提升知名度④提升指名度 的促銷活動。
21. (4) 門市人員的管理，關於人員的訓練與指導，下列正確的選擇為？①依客戶消費等級招待②為求效率，最精簡的商品介紹說明③教導其正確的經營服務理念④為了解商品知識，須經常配合派訓。
22. (1) 店舖人員遭受歹徒取用、毀壞店舖設備或有暴力行為的應變管理，下列何者不正確？①歹徒人少則立即攻擊歹徒，伺機在最短時間內攻擊對方要害，人多則採取低姿態以降低對方警戒②表示有配合誠意，伺機將歹徒引至對你有利或有錄影的地方。③牢記歹徒的特徵以及歹徒犯案過程並保持現場；不移動也不觸摸現場任何器物，以利保險或警方採證蒐集線索④案發後立即向上呈報並統計損失及後續報修作業。
23. (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。
24. (4) 以下何者不屬於零售商店的購後服務？①禮品包裝②調整與退貨③安裝④試穿(吃)。
25. (1) 台灣的便利商店一開始便採高價進入市場，違反零售業之輪的理論基礎，您認為造成此一結果的主要原因是？①市場環境差異②人員差異③政府法令④人格效應。
26. (3) 小瓜連線到大信證券網頁，透過網路下單買賣股票，期盼能發一筆小財：他購買的商品型態屬於①實體商品②數位化商品③網上服務④期望型商品。
27. (2) 營運輔導組織應以內部人員為主，在態度上採①多做少錯②自我改善③傳達規章④修正他人為理念。
28. (4) 下列那些項目為商業區商圈？a.夜市 b.觀光農園 c.展覽館 d.捷運站 e.交通幹道 f.社區 g.商店街 h.網咖 i.工廠。①a.b.c.d.e.g.h.i.②a.c.d.e.f.g.i.③a.d.e.g.h.i④a.c.d.g.h.。
29. (1) 下列何者是處理顧客抱怨的第一個步驟？①傾聽顧客抱怨②提供合理解決的方法③誠懇的道歉④教育顧客以避免將來發生同樣的問題。
30. (1) 店舖營運標準化內容包含①店舖運作流程與人員配置計劃、商品管理系統、待客服務、店舖設備與情報管理②操作流程管理、商品管理系統、待客服務、營業報表與情報管理③營業報表、管理系統、待客服務、人力資源與情報管理④店舖管理、服務管理、人力資源、營業報表與情報管理。
31. (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。
32. (1) 重視客戶忠誠度及再購買商品屬於下列何項①CRM②ERP③JIT④SCM。
33. (4) 決定商圈地址選擇時，並非著眼於①交通網路順暢與停車方便②人流與車流量③位於熱鬧街道上④是否可懸掛招牌。
34. (4) 對未來用料需要而採購是何種形式的採購？①投機性採購②需要性採購③市場性採購④計劃性採購。
35. (3) 下列何者不是良好的員工訓練計畫所應具備的特色？①員工自願參與②管理者也能獲得成長③計畫完全由管理者負責規劃與執行④會帶領員工和管理者一起成長。

36. (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？①提高作業效率②提昇管理能力③增加市場競爭力④提高促銷使用。
37. (1) 店舖防制詐欺相關因應之道，下列敘述何者有誤？①由於此類犯罪以科技犯罪為主、具有匿名性、智慧性、普遍性、偵查困難及犯罪客體多樣化的特性，蒐證均需使用高科技之工具與設備，受害之後相關被害證據被害人儘量蒐集後報警處理②遇廠商或公務人員執行職務時，除了從相關執行人員服飾及配備認明外，應請其出示身分證件或公司規定證件③要避免受騙，除不心存貪念外，多吸收資訊以增進常識，可藉他人經歷教訓，引為戒鑑④遇事遵行「停」、「聽」、「看」守則；也就是勿急、勿躁、多思考、詳查證，妥加研判處置，如此應可避免許多錯誤和損失。
38. (3) 何者不是折價券發放的主要方式？①以 DM 方式寄送②隨包贈送③經由親友開始發送④人員定點分發。
39. (4) 小孩子在店舖中奔跑，不慎摔倒而撞到貨架設施，下列述敘何者有誤？①平時注意安全問題或提醒及緊急應變處理②關心小孩並注意其是否受傷，作必要的護理或送醫③貨架轉角設計方型、多角型或任意配置，或側面常有許多陳列須特別注意其安全性④設備若有損害之可能性時應先報修待維修人員到達再暫停使用。
40. (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①電視購物②型錄郵購③直效行銷④電子商務。
41. (2) 下列何項不包含於增加市場滲透的方法①在目標市場上，透過開店數，以吸引新顧客②賣場的清潔③展示商品增加衝動性購買④訓練銷售人員進行越區銷售。
42. (3) 下列何者可確保顧客感受到的門市服務品質超出所預期的？①設定目前門市能夠達到的服務品質標準②訓練特定幾位專門提供顧客服務的員工③掌握顧客期望與知覺的資訊，以便提升服務品質④提供超出顧客期望的服務保證之訊息。
43. (2) 商品為了發揮功能所需具備的基本屬性與特質，但沒有區分特徵稱之為①核心利益商品層級②一般商品層級③預期商品層級④潛在商品層級。
44. (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，此時店舖的責任何者敘述為誤？①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②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③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④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）。
45. (1) 對於促銷目的的說法，何種有誤？①增加員工訓練機會②增加特定商品銷售③增加來店購買率④穩定既有顧客。
46. (4) 商圈範圍與人口數之關係為\_\_\_相關，商圈範圍與距離則成\_\_\_相關①負，正②正，正③負，負④正，負。
47. (2) 下列敘述定期採購法何者為非？①訂購時間不變動②訂購數量是固定的③所需安全存量高④所需控制程度較低。
48. (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。
49. (2) 對特定商店而言，貢獻約有 20% 的消費額為①主要商圈②次要商圈③第三商圈④第四商圈。
50. (3) 降價大戰的原因為何？①阻止潛在競爭者②存貨週轉率低③擴大市場佔有率④經濟蓬勃發展。
51. (2) 佳琪是百貨公司服飾專櫃的服務人員，有一天一位婦人抱著小孩到專櫃選購衣服，佳琪應該如何處理才能贏得顧客的高度滿意？①建議顧客直接購買回去，穿過之後不滿意再來退換②幫忙抱小孩或置於兒童專用椅，讓顧客能夠試穿③幫顧客量身材，以確認衣服尺寸是否符合

其身材④請顧客改日再來選購。

52. (3) 門市營運八力以下何者為非①立地力②商品力③輔導力④服務力。
53. (1) 影響零售績效最重要的三各因素就是①位置、位置、位置②資訊、資訊、資訊③價格、價格、價格④服務、服務、服務。
54. (1) 在零售業中對於商品的陳列，以下陳述何者為非？①商品按價位分類②商店陳列要有季節性③商品陳列要有美感④先進的商品要排在前面。
55. (3) 當發現顧客未結帳或順手牽羊行為時，下列那一項作法較不適當？①查覺顧客行為異常則暗示或訴求是否需要服務②如果已逕行走出大門則和緩提醒其結帳③如果顧客心虛結帳時要曉以利害關係，使其不會再犯④如果顧客係無心非故意的，不要在意顧客可能的態度或怨懟的眼神。
56. (4) 加盟總部透過加盟者的加盟不能獲得之效益為：①企業總部可用較少的投資，較快形成一個全國性的連鎖商店網②企業總部可擬定協議與規範並要求加盟者遵守③由於加盟者是業主不是雇員所以會更努力工作④加盟者主導加盟總部商品之研發。
57. (2) 有關辦公商圈的敘述何者不正確？①上班族群消費占 70% 以上②銷售以旅遊用品及飲料銷售構成比高③假日營業額明顯降低④平日上下班及中午休息為尖峰時段。
58. (3) 銷售人員藉由到府拜訪推銷產品，且當場讓顧客購買，稱為下列何項①電視購物②郵購③直銷④電子商務。
59. (4) 以下何者不是零售商店的賣場設計的基本原則？①易入②易看③易拿④易用。
60. (1) 戰略商品的銷售：①不屈不撓地銷售②以破壞價格向對手挑戰③銷售時不必注意其他公司的上市量④不用開闢新途徑而銷售。
61. (1) 零售業者必須定期以人口、生活型態趨勢及購買理由分析下列何項目①目標顧客②一般顧客③供應商④商店時間。
62. (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。
63. (1) 集客力就是：①吸引顧客來店的能力②集中來客的能力③主動開發客源的能力④集合顧客能來店消費。
64. (1) 管理者與其部屬進行溝通時，管理者應站在那一種立場？①解決問題②說服對方③瞭解對方立場④聽取對方抱怨。
65. (1) 流通用標準棧板平面尺寸：①常溫用 1,100mm×1,100mm，冷藏用 1,000mm×1,200mm②常溫用 1,200mm×1,100mm，冷藏用 1,000mm×1,200mm③常溫用 1,100mm×1,100mm，冷藏用 1,000mm×1,100mm④常溫用 1,100mm×1,200mm，冷藏用 1,000mm×1,200mm。
66. (2) 下列何者不是門市服務型態①面對面服務②一對一服務③自助服務④半自助服務。
67. (1) David L. Huff 認為商圈是一個地理區域，包含潛在顧客，這些顧客對某一特定商店，購買產品或服務的機率① > 0② > 1③ > 2④ > 3。
68. (1) 下列何者不是零售店招募員工的主要來源？①同業挖角②商店的老顧客③校園徵才④員工的親朋好友。
69. (2) 下列何者不是商店促銷應檢核之重點？①促銷商品品質是否良好②商品是否恢復原價③促銷商品是否齊全④商品數量是否足夠。
70. (2) 零售業如何建立忠誠度的做法包含下列何項：①市場滲透②透過忠誠規劃和顧客建立情感關係③市場擴大④市場多角化。
71. (4) 下列何者不適合採用在職訓練的方式？①新進員工訓練②工作輪調訓練③儲備幹部訓練④外派受訓。
72. (1) 衛星定位系統稱①GPS②POS③CRM④ERP。

73. (4) 下列何者是正確的門市人力配置作業的程序？a.評估現有員工工作能力 b.選擇尋找適任人才的管道 c.對人力現況進行盤點 d.規劃未來的人力需求 ①b→d→c→a ②a→c→b→d ③c→a→b→d ④c→d→b→a。
74. (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。
75. (4) 下列有關員工績效評估的敘述，何者不正確？ ①門市服務人員績效的評估通常由店長來執行 ②門市服務人員績效的評估結果，可作為改進員工技術的一個依據 ③對於比較沒有經驗的員工，除了正式評估之外還可以採非正式的間接評估，讓員工有充分的時間來改善自己的工作狀況 ④門市服務人員績效的評估，主要是辨識那一名員工不適任以便予以解雇。
76. (4) 下列何項非服務零售型態 ①租賃服務 ②維修服務 ③醫療服務 ④服飾專賣店。
77. (2) 將管理報表圖解化是一種 ①分析方式 ②表達方式 ③理解方式 ④製作方式。
78. (1) 凡企業之物料採購工作，分別由各使用部門或分支機構自行辦理者稱為？ ①分散採購 ②分類採購 ③分級採購 ④分別採購。
79. (1) 使用管理報表的限制，以下何者為非 ①統計誤差之限制 ②成本原則之限制 ③會計期間假設之限制 ④估計與判斷之限制。
80. (1) 儘量不要讓客人等太久的高速率應對服務，下列敘述何者正確？ ①透過人員服務協助顧客縮短選擇商品時間 ②前半段推銷期待顧客購買的商品 ③隨著後半段服務符合顧客希望的商品 ④顧客若拿不定主意則拉長購買時間，多拿一些商品以探求其購買意向。