

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) 小陶早上一開機，電腦畫面便出現一個視窗，詢問他是否要將合法購買的 PC-Cillin 防毒軟體更新；他購買的商品型態屬於①實體產品②網上服務③加值型商品④數位化商品。
2. (4) 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直效行銷②電子商務③型錄郵購④電視購物。
3. (4) 加盟總部與加盟者之間其夥伴關係，加盟者除了享有商品和服務之商品經營權外，下列何項不能得到加盟總部的協助①財務系統②店址選擇③開業訓練④營業外理財投資。
4. (1) 集客力就是①吸引顧客來店的能力②主動開發客源的能力③集中來客的能力④集合顧客能來店消費。
5. (4) 使用管理報表的限制，以下何者為非①成本原則之限制②會計期間假設之限制③估計與判斷之限制④統計誤差之限制。
6. (4) 下列何項不是消費者擁有之權益①商品購買選擇權②商品使用安全權③瞭解商品真相權④商品專利所有權。
7. (3) 次要商圈是指主要商圈向外延伸的區域，包含大約①三成②一成③兩成④四成 的顧客。
8. (1) 下列何者不是商品條碼分類？①標準條碼②原印條碼③店內條碼④商品配銷碼。
9. (1) 林太太到超級市場購物，在排隊等候結帳時，突然一條原本關閉的結帳櫃檯開放，所有排在她後面的人全都跑到新開放的結帳櫃檯，這種情況讓林太太產生何種情緒？①受到不公平待遇②被冷落③不被信任④不受尊重。
10. (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避免產品曝光③發送折價券④降價促銷。
11. (3) 今日零售商最大的挑戰就是要讓顧客在消費時，必須注意下面那一種情形①客戶抱怨②售後服務③不斷地讓顧客保有對商品之新鮮感④商品價格。
12. (4) 由於產業環境不斷變化，消費者隨著生活水準的提高，對商品品質的要求程度也高，使零售業面臨了①消費者重視商品品質，不重視購物環境②店租高漲，賣場面積有限，願保有庫存③為減少賣場管理問題，要求配送員準時配送時間④商品汰換率高，須隨時掌握暢銷品與滯銷品，以提高商品週轉率。
13. (4) 所謂 SQC 管理中的 C 是指①顧客②便利③消費者④清潔。
14. (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冷氣的管理費用③能源管理：照明、暖氣④賣場裝潢。
15. (2) 下列有關工作說明書用途的敘述，何者不正確①提供在職員工的實際工作內容與應負責任是否符合的比較考核②作為日後商品管理的基礎③讓應徵者瞭解工作內容④讓新進員工知道自己被期待做什麼。
16. (4) 連鎖企業組織可概分幾層組織①一層②四層③兩層④三層。
17. (2) 有效的商店員工工作行程安排，需要下列何種項目①商店位址②每天每小時的 POS 銷售資料③商品價格④顧客購買力。
18. (2) 下列敘述何者不是商圈經營之目的①提高顧客到店頻率②減少銷售機會損失以滿足消費者購買的慾望③提昇門市客數及客單價④創造地區門市經營的優勢。
19. (3) 負責處理完成貨品後段處理之場所，其功能包括：進貨、加工、庫存管理、出貨及運輸等全部流通過程，該場所即所謂的①批發中心②賣場③物流中心④生鮮處理中心。
20. (3) 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門市人力配置可以提升門市銷售量④門市人力配置可

以杜絕門市人力的浪費。

21. (1) 商品驗收須注意事項，以下何者為非①商品說明②商品名稱③商品規格④商品數量。
22. (1) 毛利率 = ①毛利額÷營業額②商品售價－銷貨成本③毛利額÷客單價④商品售價－進貨成本。
23. (3) 下列何項非店經理的職責①控制成本②管理商品③行銷政策擬定④提供顧客服務。
24. (1) 員工謹守職業分際及定位，遵守道德規範、職場倫理與提昇自我工作價值，那一項不在倫理的探討範圍或思考方向內呢？①店舖以營利為目的，員工應多吸收相關資訊、他人經歷及增進常識，以為競爭策略參考②企業倫理是將個人職場倫理規範擴充分應用到企業的行爲，因此個人要清楚本身的道德倫理觀並遵守之③有時不是人的問題，是制度的問題，因此有“權”的管理者的道德更顯重要，須帶頭做起，並將好的倫理規範納入公司政策中④有誠信的企業是每個員工都是值得信賴的。
25. (3) 商品價值因購買者型態而改變，下列何者不正確①服務導向的購買者為了得到最好服務而願意支付更多②價格導向的購買者期望低價格③無論商品價值高或低，堅持低價購買④口碑導向的購買者則願意支付更多價格，去支持有聲譽的商店。
26. (2) 下列有關零售店的人力資源之敘述，何者不正確①小型零售店員工經常店務繁忙②在門市服務人員流動性很高的情形下，師徒制可維持門市服務的品質③零售店如工讀生的比例增加，人力資源開發成為零售店的重要課題④零售工作是屬於勞動密集的工作。
27. (3) 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商品數量是否足夠③商品是否恢復原價④促銷商品是否齊全。
28. (3) 下列何者不是組成顧客期望的因素①接受服務時的心理狀態②取自親朋好友與廣告的資訊③門市服務人員的數量④從其他零售店處所獲得的經驗。
29. (3) 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取代金融業專業服務④傳達零售店促銷廣告。
30. (4) 下列何種人員將會具有高度的工作績效①工作能力強且工作表現佳②工作的熱衷度高且工作表現佳③嚴守工作規範與工作能力強④工作能力強且工作的熱衷度高。
31. (3) 在零售業中對於商品的陳列，以下陳述何者為非？①先進的商品要排在前面②商店陳列要有季節性③商品按價位分類④商品陳列要有美感。
32. (4) 下列哪一項是可取得好的進貨成本條件①進貨按正常流程定期進貨即可，不須有其他的特殊計畫②定期的、系統的應付變化能力③進貨只要依據以往的資料即可④按每個商品系列集中向貨源訂購。
33. (3) 戰略商品的銷售①不用開闢新途徑而銷售②銷售時不必注意其他公司的上市量③不屈不撓地銷售④以破壞價格向對手挑戰。
34. (2) 店舖遇到詐騙事件問題的應變與預防方法及管理，下列何者不正確？①詐騙係刑法詐欺罪，若對人恐嚇則為恐嚇危害安全罪②被騙模式會一再被複製，所以暫不報警，應於第一時間於附近商店自行找歹徒以減少損失，找到時再通知警方迅速破案③預防被騙以存疑至上為原則，對歹徒最好不理不睬，不輕易相信他人誇張不實之言論也不要掉以輕心透露店舖或個人資料④平時應培養防範意識，以各種案例教育防騙防搶的應對、現金管理及辨識偽鈔的方式。
35. (2) 以重點強調的方式陳列於較顯明的位置，是屬於何種陳列演出方式①單品展示②重點展示③商品陳列④視覺演出。
36. (2) 在上班之前檢查員工的服裝儀容，項目不應包括①指甲、雙手是否乾淨②是否有上妝③是否穿著規定的制服，制服是否乾淨、整齊④頭髮是否整齊、清潔。
37. (4) 屈臣氏廣告說，我發誓屈臣氏是最便宜的，其在全省擁有多家分店，標榜「買貴退差價」活動，為因應此一活動，該公司的採購部門宜採下列何種採購方式？①零星採購②分散採購③市場採購④集中採購。
38. (1) 一家店的商圈大小受到許多因素影響，下列何者不是影響因素之一①人口出生率②商品種類③交通品質④商店特性。
39. (3) 下列何項非一般性商店員工履歷表包含資訊①介紹人②離職原因③預測能力④應徵者工作經

驗。

40. (3) 門市營收不如預期時應先節省①變動成本②直接成本③固定成本④半變動成本。
41. (1) 有關辦公商圈的敘述何者不正確？①銷售以旅遊用品及飲料銷售構成比高②平日上下班及中午休息為尖峰時段③以上班族群消費占 70% 以上④假日營業額明顯降低。
42. (3) 下列何者是落實門市所設定的服務品質標準的關鍵？①高階主管願意投入提升服務品質的費用②高階主管正視服務問題③由店長確保服務品質標準的執行，並且獲得成效④門市服務人員的執行。
43. (1) 評估企業在什麼領域中有傑出的專長，是平衡計分卡的①內部流程指標②學習成長指標③財務指標④顧客指標。
44. (2) 防搶的安全管理，下列那一項處理原則敘述是不正確？①大鈔或其他收入投入保險櫃，損失有限②若能多人當班則可確保人身的安全③充分與歹徒合作以人員安危第一優先④平時作好現金管理，收銀機只置放必要的零錢。
45. (3) 下列何者不是集權式採購的優點①可以節省檢驗設備及人力②大量購買可獲得折扣優待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。
46. (2) 門市商品採購應以①公司政策②顧客需求③採購部門決定④老板喜好 為主，若存在落差，亦應即時反應與回報。
47. (3) 下列何項不能洞察員工潛在的特質①能力②人格③財力④智力 以用來發展教育訓練。
48. (3) 門市營運定量管理可分①銷售、成本與清潔管理②銷售、服務與管銷管理③銷售、成本與管銷管理④品質、成本與管銷管理。
49. (1) 下列對商品進銷存管理，何者為不正確的敘述？①商品陳列了，消費者就會購買②透由進銷存作業程序設計可降低管理成本③消費者喜歡豐富多樣的商品④滿足消費者多變的需求，是商品選擇及組合的重要課題。
50. (4) 下列何者對商圈範圍為錯誤的敘述？①商圈範圍會依行業種類、店舖的知名度及經營內容而改變②商圈受時間、距離及競爭影響，以半徑來設定最易瞭解③商圈範圍會依消費者習性及行進動向受影響④一般商圈範圍可以時間、採購金額來設定。
51. (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？①不遵守的職業道德規範的員工可能引發店舖危機②遵守職場倫理與相關店舖規章③職務基本內容比傳達公司組織理念重要④團隊重要性的理解與職能知識的掌握。
52. (1) 隨著消費者對顧客滿意（CS）要求越來越高的趨勢，應重視顧客滿意指標之建立及提昇，下列敘述何者為誤？①顧客滿意度係指顧客滿意（CS）程度及要求項目，無法藉以衡量員工的服務品質及效率②舉辦各項顧客滿意活動或評量，以提昇顧客滿意度、店舖形象、店舖服務③要比以前更注重形象及顧客滿意的診斷④對顧客做定期的滿意調查，以保持營業績效的潛力。
53. (3) 下列何者不是門市人員考核的功能①降低員工流動率②提高門市作業效率③增加培訓機會④獎勵的評核。
54. (1) 下列何者不是透過顧客管理所進行的活動？①特賣品促銷活動②勸誘沒有液晶電視的顧客買一台液晶電視③準備大尺碼的衣服銷售給比較胖的顧客④提供家庭消耗品的定期送貨服務。
55. (1) 有關門市商品陳列方法，下列何者有誤？①一般性商品在前，季節性商品、流行性商品在後②色彩灰暗者在前，明亮者在後③價格便宜者在前，昂貴者在後④體積小者在前，大者在後。
56. (1) 下列何者為非立地調查一般進行的主要目的①確認立地的租金高低②預測該立地的未來性③能預估該立地的營業額及目標④瞭解該立地的適性與否。
57. (4) 下列何者非 POS 系統導入時之作業①操作訓練②軟體之分析及驗收③硬體之規劃、施工及驗收④收集 POS 系統相關資訊。
58. (3) 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衰退期②引進期③成長期④成熟期。

59. (1) 商圈的劃分爲主要商圈、次要商圈及邊緣商圈，下列敘述何者正確？①邊緣商圈爲三級商圈對顧客而言，爲臨時購買或距離較遠的區域②次要商圈爲對顧客有吸引力及競爭優勢，所以顧客會選擇來店購買③顧客集中度依序爲邊緣、次要及主要商圈④主要商圈爲具接近性優勢，不會有競爭者。
60. (3) 門市營業額提升須致力於①商品與服務②控制與授權③客數與客單價④人力資源與組織管理。
61. (3) 下列何者是正確的門市人員徵選作業的程序？a.審查履歷表 b.應徵者之前服務單位的在職證明 c.進行智商、能力、性向與興趣測驗 d.進行面試或面談①a→b→d→c②b→a→c→d③a→c→b→d④b→a→d→c。
62. (1) 關於商店營運績效之反應，最直接的是①數據資料②問卷調查③重購統計④顧客回應。
63. (2) 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同業挖角③校園徵才④員工的親朋好友。
64. (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營業報表、管理系統、待客服務、人力資源與情報管理③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④店舖管理、服務管理、人力資源、營業報表與情報管理。
65. (3) 對店舖的安全性的檢查不可疏忽，下列那一項敘述是不正確？①門或閘在開啓或關閉時均不得防礙走火通道，例如公用走廊、樓梯、後巷等②所有逃生路線應暢通無阻，沒有被任何物件如架、櫃、箱、垃圾或儲物間等阻塞③緊急照明系統，不須定期放電④樓梯保持暢通無阻。
66. (2) 店舖人員遭歹徒施暴的應變方法，下列何者不正確①保持冷靜，仔細評估週遭環境及逃脫機會如何②爲保全生命，以逃跑爲優先考量③力博不如智取，錯誤的攻擊可能適得其反④在最危險的情況下，以保全生命爲第一考量。
67. (4) 下列何項非零售之總體環境(macroenvironment)因素？①技術②法律③社會③倫理④顧客。
68. (4) 對於愛唱反調的顧客不應該有的應對態度爲何？①採取開放態度理性應對②採取詢問的方式應對③耐心傾聽、不責難、不批評④當場找出顧客錯誤的地方嚴正指責。
69. (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。
70. (4) 當顧客抱怨發生時，以下何者不是銷售人員應有的態度？①快速回應②傾聽顧客抱怨③和顏悅色④置之不理。
71. (1) 不良店員服務行爲是顧客卻步的原因，下列共有幾項？a.等待顧客上門的表情；b.會趕走顧客的言語（請問您要買多少東西....）；c.妨礙顧客接近或接觸商品；d.站在店門前迫切想抓住顧客上門的招攬行爲；e.店員雖聊天也很努力工作；f.不合時宜的招呼①六項②五項③三項④四項。
72. (3) 下列何項未能控制成本，來減少商店的營運費用①商店有效維護②店員工作適當安排③增加員工人數④能源管理。
73. (4) 當發現顧客未結帳或順手牽羊行爲時，下列那一項作法較不適當？①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②如果已逕行走出大門則和緩提醒其結帳③查覺顧客行爲異常則暗示或訴求是否需要服務④如果顧客心虛結帳時要曉以利害關係，使其不會再犯。
74. (2) 有關POP下列敘述何者正確？①建立店內佈置完整性②簡潔介紹商品特質③方便瞭解供應商④增加店內設計感。
75. (2) 下列何者是商品包裝的主要目的？①方便購買②刺激消費者之購買慾③預防破損④包裝乃爲美觀。
76. (4) 引領顧客至店消費，下列對商圈攻略的敘述那一項爲錯誤？①增加新顧客的開發、提高顧客至店頻率、消費額及固定化，應於消費者動線上徹底實施戰略②須瞭解顧客在購物或散步至店的商圈消費行爲模式③在各種顧客中，90%以上是路過、住在附近或聽別人介紹而來④爲

持續活動效益應持續三個月以上傳遞相同資訊或促銷，不可改變其內容或意圖，以免影響宣傳單在地區性的覆蓋（普及）率（Area Coverage）。

77. (1) 下列員工訓練的方法，何者無法培訓出良好的服務？①讓受訓員工接觸顧客並自行判斷如何解決顧客的問題②著重執行工作的技術性訓練③讓有經驗的員工或主管示範工作技巧並傳授應有態度④著重良好服務的價值觀與態度的社會性訓練。
78. (4) 對於促銷目的的說法，何種有誤①穩定既有顧客②增加來店購買率③增加特定商品銷售④增加員工訓練機會。
79. (2) 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案發後立即向上呈報並統計損失及後續報修作業②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。。
80. (2) 下列何者不是顧客關係管理的工作①商店的宣傳活動②員工在職訓練③顧客抱怨的處理④例行的店務檢查。