

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. (2) 積分點券的優點，下列何者為非①創造商品或商店本身之差異②短時間即可完成③低成本促銷④增加消費者採購量。
2. (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端莊④高雅。
3. (2) 一家店的經營風格及外觀，第一印象首重於①人員外貌②店面裝潢③商品多寡④服務態度。
4. (2) 下列何者非美國實務界依購物中心之分類①區域型購物中心②都市型購物中心③社區型購物中心④鄰里型購物中心。
5. (1) 基於消費者從事購買決策的方式，將商品區分為哪三種商品①便利性商品、選購性商品、特殊性商品②便利性商品、選購性商品、衝動性商品③選購性商品、衝動或商品、自有品牌商品④選購性商品、特殊性商品、衝動性商品。
6. (3) 麥當勞依據當地消費的飲食偏好改良餐點的口味，如在台灣銷售飯食套餐，由此可知麥當勞採用何種產品策略①產品創新策略②直接延伸策略③產品適應策略④雙重適應策略。
7. (3) 檢查防火結構，下列那一項敘述是不正確①建材必須合乎防火的規格，可以阻止火勢蔓延②耐火門能防止火勢從樓宇的一部分蔓延至其他部分③防火結構是無法輕易修復的④業主應妥善維修保養防火設備。
8. (1) 下列敘述何者不是商圈經營之目的①減少銷售機會損失以滿足消費者購買的慾望②提昇門市客數及客單價③提高顧客到店頻率④創造地區門市經營的優勢。
9. (4) 門市收銀人員的基本動作不包含下列哪一項①複誦顧客購買的商品與金額②協助包裝③維持收銀機台週邊清潔④不給發票。
10. (1) 下列何者不為 POP 的作用①店內規則②提高購買慾③吸引路人④特賣告知。
11. (4) 曉琪這星期經常遲到早退，工作時心不在焉常常出錯，身為店長的你應如何處理①給予曉琪嚴厲批評並要求改善②書面通知曉琪，再有遲到早退或犯錯的情形即予以解雇③僅按規定紀錄曉琪遲到早退與犯錯事項，作為績效評估的依據④主動瞭解曉琪無心工作的原因並善加引導，以化解其問題與不愉快情緒。
12. (2) 下列何項非零售商功能①維持固定存貨②產品製造③產品分裝④提供多樣化的產品和服務。
13. (2) 常見的消防裝置，下列共有多少項？a.火警警報系統；b.火警／煙霧探測系統；c.消防栓／喉轆；d.自動噴灑系統；e.自動抽氣裝置；f.緊急照明系統；g.出口標誌；h.消防員升降機；i.滅火器；j.通風／空調操控系統內之消防裝置①七項②十項③八項④九項。
14. (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。
15. (4) 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→b→d④c→a→d→b。
16. (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。
17. (3) 訂定品質服務清潔管理程序，並輔導落實執行，還須進一步予以①認證②宣導③稽核④評分。
18. (1) 下列何者對商圈範圍為錯誤的敘述①一般商圈範圍可以時間、採購金額來設定②商圈範圍會依消費者習性及行進動向受影響③商圈範圍會依行業種類、店舖的知名度及經營內容而改變④商圈受時間、距離及競爭影響，以半徑來設定最易瞭解。
19. (1) 商圈大小與競爭情況呈①負相關②兩者間沒關係③正相關④不一定。

20. (2) 下列那一項不是有關顧客服務的抱怨①等待結帳的時間太長②商品價格太貴③商品維修費用太貴④服務人員上班嚼口香糖。
21. (1) 假若訂購週期為 3 週、前置時間為 2 週、銷售率為每週 4 單位、安全庫存為 3 單位，則預定最大存貨為多少①23②25③22④24。
22. (2) 下列哪一項是可取得好的進貨成本條件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定期的、系統的應付變化能力④進貨按正常流程定期進貨即可，不須有其他的特殊計畫。
23. (1) 下列何者不是集權式採購的優點①減少運費的負擔②大量購買可獲得折扣優待③較容易掌握並了解各單位的用料情形④可以節省檢驗設備及人力。
24. (2) 下列何項不包含於規劃新店址之因素①客戶交易資料②商品研發③房地產資料庫④根據市佔率。
25. (2) 門市作業檢查中，關於關店前後的作業下列何者為非①檢視電源開關②核算營業額③協助疏導顧客④須作門市樓面巡檢。
26. (1) 下列何者不是「商品損失」所公認的原因①先進先出②員工偷竊③商品變價作業不當④移轉手續錯誤。
27. (4) 下列何種情形不需要辦理工作交接①有員工升遷時②有員工調動工作時③有員工離職時④有員工請假時。
28. (4) 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①依法應給付的職災應儘速辦理②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③該情況符合相關職災認定，雇主應給予職災給付④有關職災給付在雇主方面可以不理、不簽字。
29. (3) 下列何者非商品防耗損的方法①將盤點作業制度化②給予從業人員教育訓練③每一項商品傳送、清點流程皆派人監督④建立完整傳票管理。
30. (2) 重視客戶忠誠度及再購買商品屬於下列何項①JIT②CRM③SCM④ERP。
31. (1) 形成多重通路零售的原因，以下何者為非①垂直聯合行銷②擴大市場佔有率③增加瞭解消費者的購買行為④克服現有通路模式的障礙。
32. (1) 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物流中心②賣場③批發中心④生鮮處理中心。
33. (3) 商品組合不是根據下列那些因素，來分配可運用的商品①色彩②款式③陳列④分類。
34. (2) 管理者應具備四種統制的能力，以下何者為非①視評定結果採取行動②完善的市場調查③確立實行標準④測定實行成果及報告。
35. (1) 降價大戰的原因為何①擴大市場佔有率②經濟蓬勃發展③存貨週轉率低④阻止潛在競爭者。
36. (3) 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供應商②商店時間③目標顧客④一般顧客。
37. (2) 下列何者不是活用數字分析的方法①業績構成比之比較②店與店實績比③目標與實績比④今年實績與去年實績比。
38. (3) 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頭髮是否整齊、清潔③是否有上妝④指甲、雙手是否乾淨。
39. (1) 零售商店創造自有品牌（private brand），以下何者不是其主要目的①強化供應商品牌力②提高商店競爭優勢③增加利潤④降低成本。
40. (3) 下列何項是影響商店的非固定管理成本①營業稅②商店租金③商品定價④商店維護費。
41. (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供應商來的時候由店長接待③店長在營業時間中，監督門市作業是否按照配置計畫進行④顧客詢問有關商品的問題由門市服務人員接待。

42. (3) 在新產品上市的前期，爲了讓消費者知道某項商品的訊息，應採下列何種作爲①降價促銷②發送折價券③大量廣告宣傳④避免產品曝光。
43. (2) 一地區商店是否飽和，可以經由既有店①來客數②營業額③客單價④毛利率 的大小來判斷是否可選擇此地點開店。
44. (1) 下列何者是電子商務認爲安全較有疑慮之處①金流②物流③商流④資訊流。
45. (1) 庫存管理，何者敘述錯誤①商品直接堆放於地面時，不可妨礙通道②庫存需依類別存放，並有系統化管理貯存③倉庫應保持通風良好，溫度適當，以免影響品質④需定期消毒或設防鼠防蟑設備。
46. (4) 店舖對逃生路線及設備的知識，下列那一項敘述是不正確①不得堵塞樓梯間的防火窗戶及通氣口②防火門、防煙間的門及樓梯門應經常關閉，而門的自動關閉裝置應保持有效操作③店舖應設置指示燈以防萬一停電可依指示燈方向逃生④可改建樓梯的防火牆、防煙間及走火通道的牆壁，例如加開門戶或通風口等。
47. (4) 店舖防颱準備作業，下列那一項敘述有誤①檢視招牌、雨遮、排水、門窗的安全性②平時掌握颱風動向以利提前做好防颱準備③淹水地區應注意大雨④若爲營業需求考量，人員外出須投保。
48. (4) 下列何者是落實門市所設定的服務品質標準的關鍵①高階主管正視服務問題②門市服務人員的執行③高階主管願意投入提升服務品質的費用④由店長確保服務品質標準的執行，並且獲得成效。
49. (2) 顧客評量活動或作業可診斷顧客滿意度，作爲店舖改進的參考，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.店舖對固定主顧客做口頭或電話詢問；d.店舖內部的績效評估數據；e.顧客抱怨次數；f.退貨百分比①一項②零項③三項④二項。
50. (3) 下列有關人力資源管理的敘述，何者不正確①管理者要確保員工素質並掌握現有的人力資源，必須做好現有的人力資源與未來人力資源需求評估②有正確的經營方針仍需要有的員工來執行與規劃，所以人力資源對管理者是很重要的③管理者應該要以「雞蛋裡挑骨頭」的方式，精挑細選完美的員工④管理者應以工作所需的專長與性格特質來選擇人才。
51. (2) 店舖在銷售完成前，易產生與顧客間之誤會造成爭吵或意外事件，那一項注意的要項爲正確作業①對顧客企圖以高壓迫使其購買或激怒之②顧客決定不買時仍以禮貌態度對待顧客③顧客尚未作購買決定前催促顧客④未能合理處理問題或異議，並以漠不關心或諷刺的言談對待。
52. (2) Wal-Mart 創辦人山姆·華頓說：能解僱公司所有人的是①總經理②顧客③董事長④顧問。
53. (1) 下列何項非服務零售型態①服飾專賣店②租賃服務③維修服務④醫療服務。
54. (2) 一種專賣店，專注於健康、個人清潔有關的產品稱爲下列何項①書局②藥妝店③3C 賣場④百貨公司。
55. (2) 地理資訊系統稱①CRM②GIS③SCM④ERP。
56. (3) 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預測能力④介紹人。
57. (4) 商品包裝的主要目的①包裝乃爲美觀②預防破損③方便購買④刺激消費者之購買慾。
58. (3) 傳統市場中，小販的叫賣聲是符合賣場活性化中的何種①味覺活性化②視覺活性化③聽覺活性化④觸覺活性化。
59. (1) 下列何者不可視爲零售因素①信用貸款過程②公司倉庫③商店地址規劃④決定出售的商品。
60. (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①b，e②c，e③c，i④g，i。
61. (4) 下列有關新員工的在職訓練之敘述，何者正確？①新員工的在職訓練是一種將顧客當作試驗品的方法②在職訓練是訓練新員工的廉價方法③在職訓練會讓新員工從主管或其他員工處，

承襲到壞習慣④新員工的在職訓練目的是爲了留住顧客。

62. (2) 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。下列何者爲超級市場的附屬服務？①親切有禮的服務態度②代客送貨③退換貨④免費停車。
63. (4) 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依法設置勞工名卡，否則處二千元以上、二萬元以下罰鍰②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③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④兼職人員須滿 18 歲才能任用，且不得上 20:00~06:00 時段班別。
64. (2) 統一超商販售各地名產，全家便利商店推出 EZ 名廚家常菜，各家便利商店爲了強化品牌形象，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①價格低價化②商品差異化③據點少量化④服務多樣化。
65. (3) 以下何項不是服務的特性①無形性②易變性③可儲存④易逝性。
66. (2) 商品存貨管理之內容爲何①未過期商品篩選②過期品篩選③不良品保存與退換④貨架管理。
67. (1) 下列何項違反零售商應具有的經營倫理道德觀念①提供低品質過期之商品②商品廣告之誠實性③商品交易之公平性④服務品質可靠度。
68. (4) 下列何種情形不需要員工訓練①推出新商品時②錄用新進員工時③有部分員工調動工作時④有員工離職時。
69. (4) 下列何項不包含於商圈宏觀分析①道路狀況②交通網路③自然障礙④競爭者。
70. (2) 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隨著後半段服務符合顧客希望的商品②透過人員服務協助顧客縮短選擇商品時間③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④前半段推銷期待顧客購買的商品。
71. (3) 下列何者不是門市人力配置所考慮的項目①各項作業需要多少時間②有那些作業③每週進貨的數量④各項作業由誰來做。
72. (3) 營運改善時須先將工作內容明確化，什麼原則經常被運用①優先順序②PDCA③5W1H④輕重緩急 原則。
73. (4) 營運輔導人員的六項基本條件，何者爲非①組織能力②指導能力③委任能力④銷售能力。
74. (3) 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，下列敘述何者爲誤①不必和顧客斤斤計較，以免把場面弄成僵②有疑惑馬上反應或請示主管處理③立即對顧客作出承諾④顧客的理直氣壯或據理力爭一定事出有因。
75. (3) 下列那一項目的規劃必須掌握門市作業現況①裝潢規劃②商品規劃③門市作業量規則④預測未來門市的業績。
76. (1) 客單價提升是指①購買數量與平均購買單價②購買數量與購買價格③購買數量④購買價格的提升。
77. (3) 將管理報表圖解化是一種①製作方式②分析方式③表達方式④理解方式。
78. (2) 下列何者爲輔助商品的主要重點①具有多功能的商品②具價值感的商品③戰略性的商品④新奇有趣的商品。
79. (4) 下列何者不是無店舖行銷之種類①型錄郵購②直效行銷③自動販賣機④百貨公司。
80. (1) 下列何者不是測定員工實行成果及報告的標準①精密②成本③收益④資本。