

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：

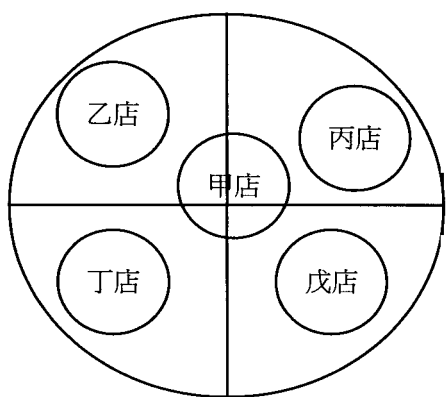
單選題：

1. (3) 下列何者不是 POP 的重要性：①提升企業形象，並且提高產品的優良特性②流行商品的介紹，吸引消費者注意③指引顧客至出入口的標示④配合季節與廣告促銷活動。
2. (1) 下列何項非零售業成長策略的型態①購物的便利性及舒適感②市場擴大③市場滲透④市場多角化。
3. (4) 下列何者不可視為零售因素①商店地址規劃②公司倉庫③決定出售的商品④信用貸款過程。
4. (2) 一店之立地商圈可分①標準商圈與核心商圈②主要商圈與次要商圈③汽機車商圈與不行商圈④集中商圈與分散商圈。
5. (4) 影響零售績效最重要的三個因素就是①資訊、資訊、資訊②價格、價格、價格③服務、服務、服務④位置、位置、位置。
6. (1) 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①供應商分析②競爭者分析③消費者分析④商品分析。
7. (3) 下列何項非服務零售型態①租賃服務②醫療服務③服飾專賣店④維修服務。
8. (2) 下列何者不是維持員工長期幹勁的方法？①可以展望的未來②超出一般水準之薪資③讚美與獎賞④合理的薪資。
9. (2) 零售商店創造自有品牌（private brand），以下何者不是其主要目的①增加利潤②強化供應商品牌力③提高商店競爭優勢④降低成本。
10. (2) 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評分②稽核③認證④宣導。
11. (1) 下列何項非郵購通路的優點？①商店清潔②安全地③視覺上的享受④便利性。
12. (2) 店鋪人員遭受歹徒取用、毀壞店鋪設備或有暴力行為的應變管理，下列何者不適當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。
13. (4) 工作豐富化是①工作的再調整②工作的再分配③工作的再設計④工作的再創造，在員工任務和職責上包含更大的範圍。
14. (2) 門市營運輔導人員屬於①總經理室②營業部③店鋪④總店 人員。
15. (2) 強化顧客滿意度的重要性，下列敘述何者不正確？①顧客滿意度提高，續購率便會增加②可以利用廣告強化品牌忠誠度，提高顧客滿意度③目的在於瞭解顧客並發掘潛在的需求④對顧客的需求作出正確的回應。
16. (2) 傳統市場中，小販的叫賣聲是符合賣場活性化中的①觸覺活性化②聽覺活性化③視覺活性化④味覺活性化。
17. (4) 營業毛利的計算公式為①商品售價－商品成本②商品售價－管理費用③營業額－人事成本④營業額－銷貨成本。
18. (4) 假設 A、B 兩市相距 10 公里，A 市人口有 10 萬人，B 市人口有 40 萬人，試問兩市的商圈交會突破點為幾公里？①6.7②6.0③5.8④3.3。
19. (4) 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單位？①24②22③25④23。
20. (2) 下列何者不是未來人力需求規劃的必要工作①員工考核②銷售計畫③工作評估④人力盤點。
21. (2) 下列構成顧客滿意的要素中，何者不正確？①強化商品服務、人員服務及活動設計②以營業

數字衡量顧客對商品及服務滿意的程度③提供豐富、齊全、優良商品及合理價格④提昇消費者對企業形象、經營評價及商品的評價。

22. (3) 下列何者並非採購之 5R 原則：①適量〈Right Quantity〉②適質〈Right Quality〉③適人〈Right People〉④適時〈Right Time〉。

23. (1) 下圖為一個半徑三公里的商圈內存在五家店相互競爭，每店年銷售額平均為 200 萬元是無法改變的事實，假設乙店倒閉，您是甲店店長判斷商圈競爭環境，下列敘述那一項為錯誤①理論上此商圈內的消費者潛在的購買力年銷售額為 1,000 萬，經由各店競爭及強化戰鬥力可再新增 50% 至 100% 的成長②相互競爭店舖集中或比鄰而居，表此市場成熟及集客力強③潛在購買力 = 互相競爭店的銷售額之合，從競爭者搶奪銷售為增加自店銷售額的方式之一④乙店倒閉將讓出 200 萬的市場，其他四家將展開銷售爭奪戰。



24. (4) 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是否穿著規定的制服，制服是否乾淨、整齊③頭髮是否整齊、清潔④是否有上妝。

25. (2) 下列有關內部升調補充人員不足的敘述，何者不正確？①內部升調可以激勵員工的士氣與工作績效②內部升調可以引進新觀念與新創意③內部升調的人選與本店的價值觀和組織文化相符④內部升調可充分利用現有的人力資源。

26. (1) 下列有關門市人力配置的敘述，何者不正確？①門市人力配置可以提升門市銷售量②門市人力配置是提升門市作業效率的方法③門市人力配置可以避免工作分配不均④門市人力配置可以杜絕門市人力的浪費。

27. (2) 貨物為顧客所擁有，業者僅提供其服務不曾牽涉到貨物所有權，為下列何項服務①租賃服務②維修服務③醫療服務④金融服務。

28. (3) 小規模寬淺型門市賣場在運用其空間，下列敘述何者正確①最好是直的移動路線②最好能將顧客誘導深入店內③可採店頭行銷方式④可供顧客仔細從容挑選。

29. (3) 依事務處理之優先順序應先做什麼事①輕②重③急④緩。

30. (4) 門市營收不如預期時應先節省①半變動成本②直接成本③變動成本④固定成本。

31. (2) 下列哪個場所不適合與供應商洽談採購事宜①批發市場中心②酒店與舞廳③常駐採購辦公室④商展。

32. (4) 店務運作之落實十分重要，工作改善三步驟為①品質強化→系統化→明確化②系統化→品質強化→明確化③明確化→品質強化→系統化④明確化→系統化→品質強化。

33. (4) 有關服務與商品的敘述，下列何者正確？①瑕疵的商品及服務是輕而易舉被發現②服務與商品的價值在於顧客客觀的判定③追求績效的提昇，主要要按標準程序完成作業④服務的產，重視產生的時機，最重要的是關鍵時刻，因此每位員工對顧客都應是獨特的。

34. (4) 下列何者會導致門市人力配置不順利①店長在營業時間中，監督門市作業是否按照配置計畫進行②顧客詢問有關商品的問題由門市服務人員接待③供應商來的時候由店長接待④兼職人員無法按照標準規則進行作業。

35. (3) 下列有關顧客服務的敘述，何者是正確的？①要做好顧客服務一定要成立顧客服務部門②顧客服務是專屬於顧客服務部門的工作與責任③商品需要的售後服務越少，顧客越不知道要如何求助，因此越有必要成立顧客服務部門④只要商店盡量討好顧客就能做好顧客服務工作。

36. (3) 下列何項不包含於增加市場滲透的方法①訓練銷售人員進行越區銷售②展示商品增加衝動性

購買③賣場的清潔④在目標市場上，透過開店數，以吸引新顧客。

37. (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直接延伸策略②雙重適應策略③產品適應策略④產品創新策略。
38. (1) 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有關職災給付在雇主方面可以不理、不簽字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依法應給付的職災應儘速辦理。
39. (1) 顧客要求退換貨或退款的處理，何者不正確①無論原因，超過 7 天不可退換貨或退款②最好在服務台或指定地點進行作業③要求退換貨依據公司政策作合理判定執行④藉由退換貨及退款的原因可瞭解顧客不滿意或統計原因以作為改進的依據。
40. (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。
41. (4) 連鎖店為提升營運效率、確保營運品質，會以區域為單位若干店設一①營業處經理②門市店長③門市幹部人員④店務輔導人員。
42. (2) 顧客購物時優先考量選擇的地點條件為何？①商品包裝②購物的便利性③商品創新性④配送服務。
43. (3) 商品陳列最佳位置為：①銷售點佳處②店內正中央③注目率高點④入口處。
44. (2) 下列何者非實施 POS 系統可帶來的效益①加強採購管理②提升人員到班率③發揮資訊管理功能④簡化收銀工作，防止人為的錯失。
45. (2) 下列關於專賣店與百貨公司之比較，何者正確①以顧客為尊的專業化經營管理為專賣店成功的重要指標，產品相關知識的提供是百貨公司最大的特色②專賣店的產品線窄而深，百貨公司的產品線廣而淺③百貨公司以消費者生活型態作訴求；專賣店各樓層分類清楚、商品屬性以選購品為主。④專賣店的產品線窄而淺，百貨公司的產品線廣而深
46. (4) 有關辦公商圈的敘述何者不正確？①以上班族群消費占 70% 以上②假日營業額明顯降低③平日上下班及中午休息為尖峰時段④銷售以旅遊用品及飲料銷售構成比高。
47. (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.d.e.g.h.i②a.b.c.d.e.g.h.i.③a.c.d.e.f.g.i.④a.c.d.g.h.。
48. (1) 門市服務人員向顧客進行說服時，下列那一個因素對於說服能力的影響最小？①服裝②表情③聲音④言詞。
49. (3) 要規劃商業所在之範圍與提供消費者場所，步驟為：1 找出立地 2 設計賣場 3 畫出商圈 4 設置商店，依序為①1342②3241③3142④3124。
50. (1) 消費者調查計畫步驟：1.調查的目的 2.調查的對象 3.調查的時間 4.抽樣方法，還包括①調查的方法②寄問卷調查③訪問統計調查④電話的方法。
51. (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克服現有通路模式的障礙④增加瞭解消費者的購買行為。
52. (1) 下列何者不是有效的商品出清手法？①適量適價的少量多款策略②計畫生產與波段出貨③適量適價的多量少款策略④提高正品銷售比之商品銷售檢查與調轉貨。
53. (2) 決定分配門市員工的人數，須依據①商品包裝②工作行程安排③商品廣告④商品陳列。
54. (3) 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工作改善③降低存貨④打消呆帳 之方式。
55. (1) 下列有關面談的敘述，何者正確？①面談人員容易偏愛與自己態度相同的應徵者②面談進行的時間越久應徵者的答問越完整③面談人員在面談時大多是在尋找不利於應徵者的資訊④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。
56. (1) 那一項並非管理報表分析之目的①瞭解員工之適任程度②衡量門市目前之財務狀況③評估門

市過去之經營績效④預測門市未來之發展趨勢。

57. (3) 門市人力資源管理是屬於零售店的那一種管理工作？①策略管理②商店管理③商店管理與後勤行政管理④策略管理與後勤行政管理。
58. (4) 有關門市商品陳列方法，下列何者有誤①價格便宜者在前，昂貴者在後②色彩灰暗者在前，明亮者在後③體積小者在前，大者在後④一般性商品在前，季節性商品、流行性商品在後。
59. (4) 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公共安全責任法③災害防治法④廢棄物清理法 處六萬元以上，三十萬元以下之罰鍰。
60. (4) 下列共有幾項為商圈內集客場所(Traffic Generator)？a.交通網點(火車站、巴士站、機場…) b.商業網點(購物中心、商店街…) c.娛樂、休閒場所(體育場、文化中心…) d.住宅區(私人住宅區、大廈、公寓、大規模社區…) e.辦公場所(辦公大樓、工廠、公司…) f.學校(幼稚園、小學、大學、中學…) g.慶典活動、名勝古蹟 h.各種機關、醫院和地方團體①五項②七項③六項④八項。
61. (1) 店舖發生不當的行為搶、竊、騙行為，其相關法律規範敘述何者為誤？①若因故意或過失，不法侵害他人之權利，則不需負損害賠償責任②「竊盜」是指在別人不知道的狀況下竊取他人財物，是三者不當行為中比率最高的③「竊盜罪」、「強盜罪」及「搶奪罪」三者是最常見的侵害他人財產上的犯罪，但其犯罪行為各不相同④依刑法沒偷成或未遂犯也要處罰。
62. (3) 哪些動作門市人員不應該在賣場表現出來？①保持通道的順暢②協助指引商品的正確位置③吃喝蹲坐④隨時注意商品的保存期限。
63. (1) 下列何者為輔助商品的主要重點①具價值感的商品②具有多功能的商品③戰略性的商品④新奇有趣的商品。
64. (4) 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→d③b→a→d→c④a→c→b→d。
65. (2) 下列何者為 POS 系統中前台的基本功能①員工基本資料建檔②銷售作業③採購作業④進貨作業。
66. (3) 關於商店營運績效之反應，最直接的是①重購統計②顧客回應③數據資料④問卷調查。
67. (3) 依 SERVQUAL 量表五個構面衡量服務品質，以下何者為非①同理心②可靠性③感受性④反應力。
68. (3) POS 的效益主要可表現在哪三方面？A.顧客情報分析 B.商品管理 C.訂購管理 D.商店作業合理化：①BCD②ACD③ABD④ABC。
69. (1) 有關遊樂區商圈的敘述，何者不正確①煙酒、特殊商品銷售結構比較高②消費群流動人口占比高③以遊玩、逛街為主，客單價高④例假日客數明顯提昇。
70. (3) 相關災害緊急安全問題的應變與預防方法及管理，下列何者不適當？①以人員安全為最高原則②深呼吸，讓自己先冷靜下來，冷靜思尋解決之策或速離現場③假裝警察已來…等方式欺敵遲延原則，延緩求救時間④當遭遇災難時，應尋求最低的災難、危險方式避難。
71. (1) 「有效客戶回應」之英文為①ECR②CRM③QR④SCM。
72. (2) 產品或服務放在機器內，顧客用零錢或信用卡來購買該產品稱為下列何項①郵購②自動販賣③直效行銷④電子商務。
73. (4) 不良店員服務行為是顧客卻步的原因，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為；e.店員雖聊天也很努力工作；f.不合時宜的招呼①三項②四項③五項④六項。
74. (1) 常見有關安全保險的敘述，下列何者為誤？①僱員補償保險為自由性投保又稱「勞工保險」②第三者責任保險保額通常按單一意外最高賠償金額計算，因此顧客流量較多，均應購買較大保額的保險③公共產業保險保額必須足夠支付修復公用地方或更換公用設施所需的費用④僱員補償保險保額應按所有僱員的每年總收入，包括薪金、津貼、現金獎賞…等計算。

75. (1) 因人員搬運貨品而引起的意外，店舖對於安全的認知敘述何者不正確①本國勞工職災後，依法可以領取一個月的職災傷病給付，醫療期間雇主得以解雇②搬運商品二箱以上利用推車及搬運過重則不勉強③在平時就應加強員工在安全上的管理，若易發生事故，事前做好有效的預防措施，更甚於事後的補救④教育正確搬運動作及注意事項。
76. (2) 下列那一項處理方法，無法迅速解決顧客的抱怨？①站在顧客的立場與顧客進行溝通②組織一個申訴委員會，審慎處理顧客申訴案件③清楚的告知顧客，解決問題的時候應該辦理的手續④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。
77. (3) 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預期商品層級②潛在商品層級③一般商品層級④核心利益商品層級。
78. (3) 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視覺演出③重點展示④商品陳列。
79. (4) 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。
80. (1) 下列何者是提供標準化顧客服務的優點①提供一致性標準的顧客服務②確保顧客服務會因人而異③確保顧客獲得最佳的服務④提供每一位顧客所需的服務。