

103 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. (2) 下列何者不是管理報表的分析方式①結構分析②定性分析③趨勢分析④比較分析。
2. (3) 店舖財產安全管理運作中有大量現金流量，下列那一項為正確的觀念①利用現金收付期間差異可先挪用他途再歸還②以營業額及現金流量多寡來判斷經營是否真正獲利③一套有效的帳務制度有助營業、財產及現金的管理④財產安全管理中現金是最不易管理的。
3. (4) 因為超過 90% 的交易都在商店完成，對零售業是最重要的策略決定是下列何項①地區分析②次要商圈③交易商圈分析④如何選擇店面。
4. (4) 依 SERVQUAL 量表五個構面衡量服務品質，以下何者為非①可靠性②反應力③同理心④感受性。
5. (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與設計、生產、製造或提供服務等經營者負連帶賠償責任③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④要做好店舖管理、落實品保作業為日後舉證之必要。
6. (3) 在交易商圈內，有些商店並不需要單獨存在，它可以依附在其他業態中，減低其營運成本，也可分擔另一個業態的成本，但又不會互相搶食市場稱①加盟商店②互補商店③寄生商店（Parasite store）④直營商店。
7. (1) 滿額送折價券活動是為了提升①重購率②來店數③客單價④交易量。
8. (3) 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位置、位置、位置④服務、服務、服務。
9. (4) 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②PDCA③輕重緩急④5W1H 原則。
10. (4) 下列何者是開店中，現場規劃的最主要決定者：①商品部主管②行銷主管③財會主管④營業主管。
11. (4) 消費者認為量販店最應具備的條件為：①服務態度佳②商品多元化③商品佈置良好④價格合理。
12. (1) 何者不是折價券發放的主要方式？①經由親友開始發送②以 DM 方式寄送③人員定點分發④隨包贈送。
13. (3) 下列何項不包含於商圈宏觀分析①道路狀況②自然障礙③競爭者④交通網路。
14. (4) 採購時若在正常下訂單期間之前或是在特定日期之前下單所得到之成本減價稱為何種折扣①期待折扣②現金折扣③數量折扣④季節性折扣。
15. (2) 下列何者不是傾聽顧客抱怨的目的①讓顧客發洩不滿意的情緒②讓顧客深信可以獲得補償③瞭解事情的始末與顧客的想法④讓顧客覺得店方重視他的抱怨。
16. (4) 下列有關於「商品盤點」的敘述何者為非①盤點方式應按照由左而右、由上而下的順序來進行②對異常門市可採用抽查、隨時的盤點制度以為防範③盤點可瞭解門市在經營一段時間的經營績效④盤盈應給予門市人員績效獎金作為鼓勵。
17. (2) 下列何項是影響商店的非固定管理成本①商店租金②商品定價③營業稅④商店維護費。
18. (1) 下列何項未能控制成本，來減少商店的營運費用①增加員工人數②能源管理③店員工作適當安排④商店有效維護。
19. (4) 店舖竊盜防範原則，下列何者為誤①當顧客進門，聽到叮咚的聲音時正視顧客並要喊“歡迎光臨”以強化防範意識②用攝影機監看或燈光、警民連線、警鈴等嚇阻為原則③以保險箱延

遲侵入行竊時間或阻擋為原則④以電擊棒、木棍…等放置店舖人員可取得之處，以打消竊盜念頭為原則。

20. (1) 衛星定位系統稱①GPS②CRM③POS④ERP。
21. (4) 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提升指名度②提升知名度③提升來店客④提升客單價 的促銷活動。
22. (2) 確立實行標準，即在設定目標與計劃時須考量①正確性、公平性、重要性②正確性、公平性、彈性③協調性、公平性、彈性④正確性、重要性、彈性。
23. (2) 優待券活動的優點不包含：①刺激消費者購買意願②容易預測消費者反應③提高營業額④促進零售商的進貨量。
24. (1) 門市商品採購應以①顧客需求②公司政策③老板喜好④採購部門決定 為主，若存在落差，亦應即時反應與回報。
25. (2) 經營安全率在 25% 以上的店是①不良②優秀③普通④良好。
26. (3) 下列何種情形不需要辦理工作交接①有員工離職時②有員工調動工作時③有員工請假時④有員工升遷時。
27. (3) 小孩子在店舖中奔跑，不慎摔倒而撞到貨架設施，下列敘述何者有誤①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②平時注意安全問題或提醒及緊急應變處理③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④關心小孩並注意其是否受傷，作必要的護理或送醫。
28. (1) POS 的效益主要可表現在(A)顧客情報分析(B)商品管理(C)訂購管理(D)商店作業合理化等三方面①ABD②BCD③ABC④ACD。
29. (4) 張先生到超級市場買了一個製冰盒，回家後發現製冰盒上有裂痕，於是送回超級市場要求換貨，服務員無條件的就換了一個新品給張先生。這種情況讓張先生感受到何種情緒？①被冷落②受到公平待遇③被尊重④被信任。
30. (1) 下列何者是落實門市所設定的服務品質標準的關鍵①由店長確保服務品質標準的執行，並且獲得成效②高階主管正視服務問題③高階主管願意投入提升服務品質的費用④門市服務人員的執行。
31. (1) 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產品適應策略②雙重適應策略③產品創新策略④直接延伸策略。
32. (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校園徵才③員工的親朋好友④商店的老顧客。
33. (3) 連鎖企業組織可概分幾層組織①四層②一層③三層④兩層。
34. (1) 阻礙火災施救，下列那一項敘述是不正確？①住家或店舖擴建房舍②防火通道依規定維修、照明及衛生狀況③後面通往巷道的出口被阻塞④救生通道有阻礙物或被外人擅闖及佔用。
35. (3) 試用樣品不適合何種產品特性？①價位低的產品②使用頻率高產品③成熟期產品④一般性消費商品。
36. (2) 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分類採購②分散採購③分別採購④分級採購。
37. (3) 有關 POP 下列敘述何者正確？①增加店內設計感②建立店內佈置完整性③簡潔介紹商品特質④方便瞭解供應商。
38. (4) 購買力指標稱①ECR②CRM③ERP④BPI。
39. (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體積小者在前，大者在後③價格便宜者在前，昂貴者在後④色彩灰暗者在前，明亮者在後。
40. (3) 積分點券的優點，下列何者為非①增加消費者採購量②創造商品或商店本身之差異③短時間即可完成④低成本促銷。
41. (3) 下列何項非零售商雇用和晉升之專業技術①人力資源管理②會計學③產品研發④物流管理。

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配送服務④商品創新性。
43. (1) 下列共有幾項為辦公區商圈？a.學校 b.金融大樓 c.公園 d.工業區 e.住宅 f.綜合醫院 g.政府機關 h.廠辦區。①b.d.g.h.②b.d.f.g.h.③a.b.d.f.g.h.④b.d.h。
44. (1) 門市對顧客時代的來臨有關服務態度，下列敘述何者不正確①以店頭促銷增加服務的機會及顧客的滿意度②以各角度讓顧客感受服務的價值③以客為尊的前提，教育員工以熱忱、誠意、對待顧客④站在顧客立場及同理心想如何經營顧客的心。
45. (4) 日本 DHC 健康美容產品銷售最擅長下列何項①直銷②電視購物③電子化零售④郵購。
46. (1) 依顧客購買商品的習性影響商圈的大小，下列敘述何者有誤①販售便利品（convenience goods）的商店因商品價格不高，商圈最大普及性也高②販售特殊品（specialty goods）的商店因商品較無替代性，因此需更大商圈範圍③販售選購品（shopping goods）的商店因需比較商品的品質、式樣、價格，商圈較集中地區營業④顧客購買商品的習性受商品種類多、促銷及經營優越的商店影響比條件差的商店的商圈範圍較大。
47. (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誠懇的道歉③提供合理解決的方法④教育顧客以避免將來發生同樣的問題。
48. (4) 下列何者為 POS 系統中前台的基本功能①進貨作業②員工基本資料建檔③採購作業④銷售作業。
49. (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。
50. (3) 下列關於專賣店與百貨公司之比較，何者正確①百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。②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③專賣店的產品線窄而深，百貨公司的產品線廣而淺④專賣店的產品線窄而淺，百貨公司的產品線廣而深
51. (3) 工作豐富化是①工作的再分配②工作的再調整③工作的再創造④工作的再設計 在員工任務和職責上包含更大的範圍。
52. (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。
53. (4) 下列何者是屬於在職員工訓練的方法？①小組討論②職前訓練③新人訓練④工作指導訓練。
54. (2) 門市報表分析入門方式不包含①當期情報分析法②財務分析法③公式比率分析法④同期趨勢分析法。
55. (2) 下列何者為使用 EOS 所需的配備①電子偵測系統②網路③磁卡閱讀器④IC 卡閱讀器。
56. (3) 對於一家新店第一次進貨之流程順暢是相當重要的，模擬進貨流程第一步驟是：①盤點貨品②遞送茶水③擬定計畫④計畫與實際對照。
57. (1) 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新潮②高雅③端莊④清潔。
58. (1) 下列那一種情形不需要招募新員工？①有員工請假時②店內員工人數在標準以下且缺少人手③有員工離職時④員工因業務需要而調至其他分店時。
59. (1) 地理資訊系統稱①GIS②ERP③SCM④CRM。
60. (3) 下列何者是造成採購困難的主要原因①擬定商品更替計劃②賣場商品存量清楚③倉庫的庫存商品整理不良④倉庫定期盤點。
61. (4) 下列何者不是銷售日報表內容①交易客數②天氣記錄③營業額（含設定與達成）④坪效分析。
62. (1) 下列何項非郵購通路的優點為①商店清潔②安全地③便利性④視覺上的享受。
63. (4) 營業中門市遭搶，下列那一項處理原則敘述是正確？①入侵時以減少現金損失為優先考量②申請保險理賠須附報告書註明現金短溢金額及報案證明正本即可③視遭搶現金損失高低決定向警局報案或備案④錄影帶、現場照片及事故連絡書通報至總部。
64. (4) 下列何者不是門市人力配置所考慮的項目①有那些作業②各項作業由誰來做③各項作業需要多少時間④每週進貨的數量。

65. (4) 下列何項非有效的新商店人員訓練包含①分析成功和失敗銷售個案②組織管理課程③員工現場訓練④市場調查。
66. (3) 下列何者不是零售店配備 ATM (自動櫃員機) 之目的①傳達零售店促銷廣告②交易地點方便性③取代金融業專業服務④交易的安全性。
67. (3) 一些生活便利品如文具、衛生用品、食用調料等，要採取哪一種的配銷制度較迅速①專賣性配銷②選擇性配銷③普及性配銷④策略性配銷。
68. (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宣導各項安全及特殊狀況相關緊急因應②掌握集會遊行訊息、路徑，並作事前準備③不用檢視店外招牌牢固度④檢視錄影及各項安全設備，並檢修完成。
69. (1) 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假裝警察已來…等方式欺敵遲延原則，延緩求救時間②當遭遇災難時，應尋求最低的災難、危險方式避難③深呼吸，讓自己先冷靜下來，冷靜思尋解決之策或速離現場④以人員安全為最高原則。
70. (2) 下列有關員工訓練的敘述，何者不正確①適當的員工訓練可以增加員工信心，降低員工流動率②經由訓練可以創造員工的自信、積極及熱忱等人格特質③接受完善訓練的員工，可激發出高昂的士氣④訓練有素的員工不但可提升其生產力與銷售量，還可增加其信心、熱忱和自我價值的肯定。
71. (4) 以下何者指標不適於來評估商店的銷售效果①進入商店的百分比②平均經過該地區的人數③進入商店且購物的百分比④損益平衡分析。
72. (4) 工作說明書是①應徵、訓練、留任和評核②招募、甄選、留任和評核③招募、甄選、錄用和訓練④招募、甄選、訓練和評核 員工之指標。
73. (4) 下列何項不能洞察員工潛在的特質①智力②能力③人格④財力 以用來發展教育訓練。
74. (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給予曉琪嚴厲批評並要求改善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。
75. (2) 下列何項為商店員工工作說明書內容：①全球運籌②員工必須執行商店業務的活動③企業理財④商品研發。
76. (3) 下列何項不包含於服務的策略①賣場的動線②停車場的設置③限用塑膠袋④信用卡的使用。
77. (3) 對於愛唱反調的顧客不應該有的應對態度為何①採取詢問的方式應對②耐心傾聽、不責難、不批評③當場找出顧客錯誤的地方嚴正指責④採取開放態度理性應對。
78. (3) 店舖中人事方面的作業程序不包含①工作執掌權力與義務②組織與人員編制③標準化作業手冊④福利措施與薪資制度。
79. (2) 以下何者為促銷的目標？①提昇企業形象②提高營業額③新產品介紹④增加員工向心力。
80. (2) 下列何者是提供標準化顧客服務的優點①提供每一位顧客所需的服務②提供一致性標準的顧客服務③確保顧客獲得最佳的服務④確保顧客服務會因人而異。