106 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【**單選選擇題 60 題，每題 1 分；複選選擇題 20 題，每題 2 分**】，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. (1)　下列何者不是提高總合毛利率的對策？①降低高銷售率及低毛利商品之販賣②提高高毛利率部門之構成比③提高高銷售率部門之毛利率④降低低毛利率部門之構成比。

2. (1)　在交易商圈內，何種商店並不需要單獨存在，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？①寄生商店（Parasite store）②互補商店③直營商店④加盟商店。

3. (4)　下列何項非店經理的職責？①提供顧客服務②控制成本③管理商品④行銷政策擬定。

4. (3)　對單店業者而言，下列何項成本太高，只能有限的運用？①促銷傳單②小額贈品③電視廣告④社區活動。

5. (1)　若員工因執行業務在食品製造加工的過程中，聽從雇主指示而攙偽製造黑心食品，下列有關該位員工法律責任之敘述，何者正確？①該名員工需負起刑事責任②刑事責任僅及於雇主，員工不需負刑事責任③為保工作而聽從指示，因情有可原可免刑事責任④因製造黑心食品而有額外報酬，才需負刑事責任。

6. (3)　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市場採購②分散採購③集中採購④零星採購。

7. (3)　下列何種經營型態，因為資本投入少，或只有較簡單的許可規定，因此進入最為容易？①連鎖特許加盟②獨立店③連鎖委託加盟④加盟總部。

8. (1)　刺激性商品的三種選擇重點之一為①戰略性的商品②日用性的商品③常備的商品④設計過期的商品。

9. (2)　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商品價格②不斷地讓顧客保有對商品之新鮮感③客戶抱怨④售後服務。

10. (3)　在備貨時，會把商品分為哪三類？①主力商品、特殊商品、有關商品②主力商品、拳頭商品、補充商品③主力商品、補充商品、有關商品④特殊商品、拳頭商品、有關商品。

11. (1)　營業毛利的計算公式為①營業額－銷貨成本②營業額－人事成本③商品售價－商品成本④商品售價－管理費用。

12. (2)　有關辦公商圈的敘述何者不正確？①假日營業額明顯降低②銷售以旅遊用品及飲料銷售構成比高③平日上下班及中午休息為尖峰時段④以上班族群消費占 70%以上。

13. (2)　顧客購買速食品裹腹，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若有違反食品衛生管理法規定，衛生署及縣市政府可將出賣人移送法辦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，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。

14. (2)　門市作業之交接班管理，下列何者是錯的？①每次應點交相關鑰匙②最好每次都由店長擔任監交人③核對上一班營業金額④人員排班異動在排班表上註明。

15. (1)　下列何種危害性化學品分類不會使用下圖式？①金屬腐蝕物②易燃氣膠③易燃液體④易燃氣體。

(圖式外框標準為紅色)

16.(3) 視評定結果採取行動是主管人員對下列何項的做法？①反覆操作②達成目標③擬定對策④排除問題。

17.(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關心小孩並注意其是否受傷，作必要的護理或送醫②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平時注意安全問題或提醒及緊急應變處理。

18.(1) 商品應先進先出、後進後出，陳列商品時主動將原貨架商品調至前端，而從後端補貨，是掌握①品質②顧客③服務④清潔　原則。

19.(2) 存貨低於某一標準時應請購補充的界限點稱為①最高存量②請購點③經濟請購量④最低存量。

20.(2) 下列何者非商品防耗損的方法？①建立完整傳票管理②每一項商品傳送、清點流程皆派人監督③將盤點作業制度化④給予從業人員教育訓練。

21.(3) 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現金折扣②數量折扣③季節性折扣④期待折扣。

22.(3) 流通用標準棧板平面尺寸：①常溫用 1,100mm×1,200mm，冷藏用 1,000mm×1,200mm②常溫用 1,100mm×1,100mm，冷藏用 1,000mm×1,100mm③常溫用 1,100mm×1,100mm，冷藏用 1,000mm×1,200mm④常溫用 1,200mm×1,100mm，冷藏用 1,000mm×1,200mm。

23.(4) 店舖中人事方面的作業程序不包含①福利措施與薪資制度②工作執掌權力與義務③組織與人員編制④標準化作業手冊。

24.(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。

25.(4) 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計畫與實際對照②遞送茶水③盤點貨品④擬定計畫。

26.(4) 店舖營業中若未注意或防範對消費者安全或權益易受損害，下列有那一項是錯誤？①輿論指出某產品有問題務必依據客怨處理原則處理並立即反應、查明真實大事化小、事後檢討②應嚴格掌控品質並注意商品標示，如發生消費者身體不適應立即查明與回報③清潔地板時須提醒顧客或設警告標誌，以免顧客滑倒④機器發現故障或已損害時應儘速報修，待廠商來修時再暫停使用。

27.(4) 企業內部之營業秘密，可以概分為「商業性營業秘密」及「技術性營業秘密」二大類型，請問下列何者屬於「商業性營業秘密」？①先進製程②專利技術③產品配方④成本分析。

28.(4) 下列有關面談的敘述，何者正確？①面談人員在面談時大多是在尋找不利於應徵者的資訊②面談進行的時間越久應徵者的答問越完整③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④面談人員容易偏愛與自己態度相同的應徵者。

29.(3) 因業務上往來之廠商係自己親友時，應如何處理？①告知公司應保密之營運內情予該親友②可安心收受該親友業務上之回扣③依公司制度秉公處理不徇私④可不經公司同意給予較優惠之價格。

30.(2) 顧客要求退換貨或退款的處理，何者不正確？①最好在服務台或指定地點進行作業②無論原因，超過 7 天不可退換貨或退款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。

31.(4) 應如何強化或縮短新人上任帶來的困擾，下列敘述何者為誤？①由資深專人協助指導②提供職前訓練③遵守標準作業規範④新進人員須強化正確性及應變性。

32.(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在目標市場

上，透過開店數，以吸引新顧客③賣場的清潔④展示商品增加衝動性購買。

33.(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。

34.(2) 店務輔導指標的建立必須對應企業的四種顧客，即股東、員工、顧客與①廠商②經理人③社會大眾④媒體。

35.(3) 「感覺心力交瘁，感覺挫折，而且上班時都很難熬」此現象與下列何者較不相關？①可能需要尋找專業人員諮詢②可能已經快被工作累垮了③工作相關過勞程度輕微④工作相關過勞程度可能嚴重。

36.(3) 下列何者是電子商務認為安全較有疑慮之處？①資訊流②物流③金流④商流。

37.(4) 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①直效行銷②郵購③電子商務④自動販賣。

38.(1) 火災樓層防護知識，下列那一項敘述不正確①火災產生的煙層將遍及地面，因此上方空氣較新鮮②地面層應有足夠通道，讓雲梯／救援器材能使用③防煙間應當作樓梯的一部分，妥善維修保養，不應拆除，或納入任何毗鄰單位的範圍內④遇火警時受影響的人可在天台的空曠處暫留等救援。

39.(2) 於公司執行採購業務時，因收受回扣而將訂單予以特定廠商，觸犯下列何種罪刑？①貪污罪②背信罪③詐欺罪④侵占罪。

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

41.(3) 防護具之保管儲放處所，下列何者最適宜？①日曬乾燥處所②高溫爐旁③不受污染且通風良好場所④潮濕場所。

42.(1) 重視客戶忠誠度及再購買商品屬於下列何項？①CRM②SCM③ERP④JIT。

43.(4) 下列何者較少採用在職訓練的方式？①工作輪調訓練②儲備幹部訓練③新進員工訓練④外派受訓。

44.(2) 流行病學實證研究顯示，輪班、夜間及長時間工作與心肌梗塞、高血壓、睡眠障礙、憂鬱等的罹病風險之相關性一般為何？①負②正③無④可正可負。

45.(1) 商品陳列的目的，下列何者為非？①年齡層②刺激消費者購買慾③透過生活情報訊息的傳達④促進陳列商品的銷售。

46.(4) 強化顧客滿意度的重要性，下列的敘述何者為不正確？①顧客滿意度提高，續購率便會增加②對顧客的需求作出正確的回應③瞭解顧客並發掘潛在的需求④以廣告訴求強化品牌忠誠度，提高顧客滿意度。

47.(2) 下列何者為最具經濟誘因之促銷方式？①贈品促銷②降價促銷③折價券促銷④試用品促銷。

48.(1) 下列那一項不是有關顧客服務的抱怨？①商品價格太貴②等待結帳的時間太長③服務人員上班嚼口香糖④商品維修費用太貴。

49.(3) 門市商品採購應以①公司政策②老板喜好③顧客需求④採購部門決定　為主，若存在落差，亦應即時反應與回報。

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

51.(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①五項②三項③四項④六項。

52.(3)　分析統計交易客數最好以①月②週③日④年　為單位。

53.(2)　24 小時營業的零售業，顧客評量滿意基準下列哪一項的敘述有誤？①要求最少等待時間②保障客戶的採購時的隱私權與安全性③期待全天候服務與諮詢④每一時段販售商品能滿足客戶的需求。

54.(2)　以下何項不是服務的特性？①無形性②可儲存③易變性④易逝性。

55.(1)　下列哪一項不為店頭海報的製作原則？①質重料軟②新奇美觀③不占空間④裝卸容易。

56.(4)　下列何者非美國實務界依購物中心之分類？①鄰里型購物中心②社區型購物中心③區域型購物中心④都市型購物中心。

57.(3)　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②零售工作是屬於勞動密集的工作③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④零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。

58.(3)　台北西門町是屬於①遊樂型②社區型③都會型④夜市型　之商業區域。

59.(1)　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①一般商品層級②潛在商品層級③核心利益商品層級④預期商品層級。

60.(4)　管理者與其部屬進行溝通時，管理者應站在哪一種立場？①聽取對方抱怨②說服對方③瞭解對方立場④解決問題。

複選題：

61.(124)　若以立地、商品、販售的關係來看銷售，有哪些可改善的對策？①強化販售力，含賣場的陳列、促銷活動、訊息的告知…等②提昇商品力，含商品結構、品項齊全、價格競爭性…等③銷售＝商品力 X 販售力④強化立地力，含良好住戶、交通、競爭條件…等。

62.(234)　下列有關商品陳列的敘述哪些正確？①價值高的商品適合採用開放式陳列②可將高品質、高價格的商品與暢銷品搭配陳列③以實地展示的方式有助於消費者體驗感受商品④商品多樣、色彩繽紛的陳列有助於讓消費者產生選購的念頭。

63.(23)　下列何者是 POS 系統(銷售點管理系統)的前台硬體設備？①條碼列印設備②POS 收銀機③手握式掃描器④資訊傳輸設備。

64.(124)　有關補貨上架作業的原則何者正確？①重視衛生，保持商品及貨架的清潔②商品正面朝外③補貨時依據後進先出原則④將標好價的商品依照既定的陳列位置補充至商品貨架上。

65.(124)　下列何者為賣場配置的目的？①塑造商店的個性②讓顧客接觸到更多的商品③吸引顧客進入商店④讓顧客在賣場走動自如。

66.(34)　存貨量的多寡會影響下列何種因素？①集客力②商品的多樣性③商品的新鮮度④商品的迴轉率。

67.(12)　下列選項何者是根據顧客的分布狀況來界定門市商圈範圍的方法？①顧客調查法②地圖插針法③檢核表法④經驗法。

68.(23)　下列有關商品裝袋的原則何者為正確？①為節省購物袋，商品裝袋可高過袋口②瓶裝及罐裝的商品應置於袋子中間③易碎或較輕的商品應置於袋子上方④生食與熟食應該裝在同一袋內。

69.(134)　下列何者為連鎖店舖門市營運管理的項目？①商圈經營②加盟發展③商品管理④顧客服務管理。

70.(124)　若至門市時發現小竹店長日營業額預算無法有效的達成，如何溝通輔導正確行動計劃？①營業額目標由年標準再細分為月日目標，再根據每日預算訂定計畫執行②每日營業的預算達成，需做好每日作業計畫考核③每日營業的預算達成，商品數量宜少訂以免商品損耗增加費用④每日營業的預算達成，須作好商品促銷活動、POP 的告知及準備好足量的促銷品。

71.(134)　有關門市服務人員與顧客溝通的技巧，下列敘述何者正確？①已知顧客姓氏，儘可能稱呼××先生或××小姐②多使用「你」或「你們」稱呼顧客③重覆顧客陳述的話做確認④使用

簡單易懂的語言。

72.(123) 下列何者為辦理商圈活動的目的？①掌握消費者動態②提供消費資訊與生活情報③建立良好商店形象④提升每日營業額。

73.(234) 下列何者為門市服務品質不易提昇的原因？①採取師徒制②服務作業難以標準化③員工的訓練、知識及技能不足④人員流動率高。

74.(24) 如下圖，下列 4 家門市中的毛利率、費用率來試算合理的淨利率，哪些是正確的敘述？①C 店費用率最低，所以是四家店中獲利能力最佳的②B 店淨利率最佳，所以是四家店中獲利能力最佳的③A 店毛利率最佳，所以是四家店中獲利能力最佳的④D 店淨利率最差，所以是四家店中獲利能力最差的。

項目	A	B	C	D
毛利率	40%	30%	22%	12%
費用率	35%	20%	15%	18%

75.(124) 台灣的食品安全事件連環爆，消費者對食安的信心也快速崩裂中，零售業者對食安事件正確的危機處理有哪些？①零售業者看到別人的案例，要先反省檢視有否涉及相關危機發生並作好因應對策或處理，才是永續經營的最佳對策②整體事件是廠商道德良心與紀律問題，零售業者應該有一套機制，把這些不良廠商淘汰出局③相信廠商所言為一連串的意外，黑心油事件早晚會過去，待一段時間風暴總會過去④危機處理要做到了誠實態度與誠意作為，不等媒體找上門，就主動宣佈真正重視並面對問題，事前準備好後續的對應及解決方案。

76.(123) 隨著資訊科技的進步，許多連鎖企業紛紛建立顧客資訊系統，有關顧客資訊系統之功能下列敘述那些正確？①掌握顧客生日與節慶活動，寄發賀卡、問候卡等維繫顧客關係與個人化服務②可對顧客進行滿意度之調查，提供營運重要資訊③可做為創新產品與服務之參考④可將顧客資訊銷售給其他企業，進行跨業合作，以獲取更多利潤。

77.(134) 商店營業額的構成指標包括哪些？①購買率②顧客參與率③客單價④顧客入店人數。

78.(1234) 下列有關人效的敘述何者正確？①可用以評估零售人員的績效表現②可以評估每個員工的貢獻度③是指零售商店的平均營業額除以該店的平均員工數④可作為零售業評估人力是否發揮的參考數據。

79.(12) 下列何者為零售組合(retail mix)活動？①陳列商品②促銷活動③商品研發④物流管理。

80.(14) 小竹是頗具盛名的美食餐廳的店長，碰到有位美食家在網路發表餐廳的負面評論，小竹店長應有哪些可將危機轉為商機的作法？①趁此推出事件行銷活動，如只要是此美食家用餐的餐點半價優惠，歡迎消費者前來品嚐②找網路寫手在網路投訴及在此美食家專欄反駁等行為③小竹店長不容如此污蔑事情，立即反唇相譏並提告④小竹店長重視此事，不僅召開檢討會議，並對每道餐點更悉心檢視及確認（含出餐、用餐等流程），作改善經營之參考。