

1. (4) 零售業的型態，下列何者為非？①購物中心②百貨公司③商店街④小吃店。
2. (1) 零售商在行銷通路所扮演的角色為何？①增加產品和服務的價值②掌握學習曲線效應③公平交易④風險承擔。
3. (2) 零售功能下列何者為非？①採購②商圈發展③運輸④融資。
4. (2) 下列何者為門市銷售者對商品認知最基本的能力？①市場發展的趨勢②商品種類和數量③商品規劃成敗④市場目標策略。
5. (2) 下列何種零售型態的成員為專賣店和連鎖商店等，並且可以讓消費者一次購足？①百貨公司②購物中心③便利商店④批發商。
6. (1) 下列描述量販店之定義何者為非？①賣場面積需大於五百坪小於一千坪②具有足夠的停車位③採自助式服務④販售商品價格具競爭性。
7. (4) 下列何項非依所有權型態區分之零售業？①獨立商店②加盟連鎖商店③專櫃④網路零售。
8. (4) 下列述敘零售業之特質何者為非？①多採現金交易②販售商品多樣化③注重促銷④營業時間不長。
9. (2) 下列針對零售之定義描述何項為非？①銷售對象為最終消費者②零售不包括無形的產品③零售可藉由無店鋪方式銷售④零售工作不一定由零售商來做。
10. (3) 在台灣常可見許多標榜著「複合式」商店的名稱，所謂的複合式商店是指綜合多種不同業種或業態的零售店，以下何者為其經營之特性？①節省成本②銷售毛利低③可用以調節淡、旺季的明顯差別④供應的不穩定性。
11. (1) 常見「自動販賣機」於零售概論中所謂的自動販賣，是指利用機器（自動販賣機）來販賣商品的無店面銷售，以下何者為其經營特性？①自有通路的建立②商店定位較模糊③存貨成本高④商品價格以中高價位為主。
12. (3) 下列何者不在直效行銷(Direct Marketing)的範圍內？①型錄郵購②網路商店③店鋪銷售④電視購物。
13. (2) 零售組織可依店面有無來分類，下列何者非『無店面零售』？①網路零售②傳統菜市場③自動販賣機④郵購型錄。
14. (4) 對於直營連鎖與加盟連鎖之經營特性下列哪項是對的？①二者的所有權皆由總公司擁有②加盟主在開店前準備的財務較直營所負擔的重③直營是依契約內容來控制分店的商品策略與管理④加盟店可能因壯大而想脫離，與加盟主會有潛在的利益衝突。
15. (1) 下列何者非直接行銷（Direct Marketing）的經營特性？①採購成本較高②涵蓋較大的地理範圍③人事成本低④消費者對交易安全仍有顧慮。
16. (4) 下列何者不屬於有店面之零售業？①百貨公司業②超級市場業③零售式量販業④電子購物。
17. (1) 下列何者不是超市的優點？①比便利商店更具有便利性及彈性②提供舒適的購物環境③自助服務④商品齊全，規格完善。
18. (4) 下列何者非流通業的四種主要活動？①金流②物流③資訊流④通訊流。
19. (4) 下列何者不屬於自助式銷售？①超級市場②便利商店③量販店④專賣店。
20. (3) 下列何者不是組織化零售業？①自願連鎖②特許加盟連鎖③消費合作社④零售商合作連鎖。
21. (1) 零售商在決定庫存平衡時，那一項不是權衡考量的因素？①重複性②多樣性③齊全性④服務水準。
22. (2) 以下何者非零售商所具備的機能？①商品選擇機能②商品製造機能③物品種類構成機能④庫存維持機能。
23. (4) 下列何者非專門店的經營特色？①特定領域的商品線②商品線窄而深③商品線間之相關性高④商品價格定價昂貴。
24. (1) 由總部百分百投資經營管理的稱為①直營②特許加盟③志願加盟④個人商店。
25. (4) 下列何者非企業外資訊？①動向調查②競爭狀況分析③商圈分析④庫存管理。
26. (2) 下列何者非其共同採購之優點？①因大量採購降低採購成本②確保商品差異化，品質優良且價格適當③根據商品設定開發原始商品④提高連鎖店其競爭力。
27. (3) 下列何者非“未來”的購物資訊提供方式？①會員制的資訊散發策略②加強與直接銷售結合之廣告③到處張貼發放海報 DM④利用人的銷售展開新的市場情報。

28. (3) 越來越多零售業者會設立自有品牌，請問下列何者非設立自有品牌之優點？①加強商店個性、特徵②提高商品信用度③處理的單位數量增加④銷售活動效率化。
29. (1) 下列有關於零售業態的特色何者有誤？①零售業以販售商品予中間商為目的②零售業以販售商品予消費者為目的③零售活動是重要的經濟指標之一④零售業應以顧客需求為經營策略之一。
30. (3) 下列何者不為零售業型態的分類？①有店舖銷售、無店舖銷售②面對面銷售、自助式銷售③大盤商、中盤商、批發商④綜合零售、專賣零售。
31. (1) 下列何者非超級市場的業態特色？①特定領域的商品線②自助式的商店③以銷售商品為主④非食品類的商品比例較小。
32. (3) 產品線狹窄，但各產品種類齊全，產品搭配頗深為下列何種零售商類型？①超級市場②百貨公司③專賣店④便利商店。
33. (3) 下列何者非零售行銷通路中的效益？①增加物流配送效益②與顧客良性的溝通③商品價格提昇④增加產品與服務的附加價值。
34. (3) 關於下列敘述何者有誤？①直效行銷源自於郵購與型錄行銷②電子購物及電話行銷均為直效行銷③電視購物不屬直效行銷④直效行銷多採一對一銷售方式。
35. (2) 丹丹漢堡集點送墾丁渡假村折價券，以提昇雙方業績的作法，這是哪一種結盟的方式？①委託結盟②異業結盟③同業結盟④分散經營風險。
36. (1) 零售業依經營型態來分，下列何者為非？①獨立商店②便利商店③專賣店④百貨公司。
37. (2) 下列何種非設立獨立商店的優點？①自主性較高②能夠達到經濟規模③各種營運的投資成本低④可以提供個人化的商品或服務。
38. (4) 下列何者非以量販店的型態經營？①家樂福(Carrefour)②好市多(Costco)③特易購(Tesco)④屈臣氏(Watsons)。
39. (3) 以下那一零售業態已逐漸式微即將被市場淘汰？①百貨公司②購物中心③雜貨店④量販店。
40. (4) 零售業態的經營方式可依下列方法做區分，下列何者為錯的？①依所有權劃分②依消費者接觸之有無作區分③依經營策略作區分④依營業額做區分。
41. (3) 下列何者為便利商店之特徵？①產品高單價②產品多樣多量③時間地點的便利④個性化的購物空間。
42. (3) 何謂零售管理？①為獲取最大利潤、追求某一水準的投資報酬率為目標②生產者將產品或服務移轉至消費者的過程中，所有取得該產品所有權或協助移轉所有權的機構或個人所形成的集合③為了以克服交換的障礙來增加價值，零售商所使用的各種不同方法及商業活動④將品質提升到經營層面，以滿足顧客為最終目標，意即以品質來經營企業、塑造新企業文化。
43. (3) 下列何者不是異業合作？①頂好惠康超市接手力霸百貨衡陽店②天仁茗茶在中秋節推出茶月餅，月餅搭配茶葉禮盒③統一企業將統一食品捷盟行銷與 7-ELEVEN、家樂福整合起來④中國信託每月寄「貼心折價券」到卡友家中，只要在指定的商家刷卡，就可以使用折價券。
44. (2) 製造商和批發商為節省運輸成本，產品通常整箱運送，零售商則以較小數量的產品展示，以方便顧客選購，是屬於企業功能的那項？①提供各色具備的產品②將產品數量由大化小③增加產品與服務價值④提供顧客服務。
45. (2) 增加配送效率與和顧客做良性的溝通，扮演了零售裡的哪種功能？①提供顧客服務②增加產品與顧客服務的價值③提供訊息給製造商、批發商、其他單位或個人④提供各色具備的產品。
46. (3) 零售商可提供信用、包裝、送貨、修理、保證、退貨是屬於零售的哪項功能？①提供訊息給製造商、批發商、其他單位或個人②提供各色具備的產品③提供顧客服務④增加產品與服務的價值。
47. (1) 零售商擔任製造商與消費者之間的橋樑，故在行銷通路上可能扮演的角色，以下何者為非？①決定商品行銷的媒體組合②將產品數量由大化小③增加產品與服務的價值④提供消費資訊予製造商。
48. (4) 以下哪個選項不屬於零售管理之功能的範疇內？①採購②儲存③銷售④產品開發。
49. (3) 何者屬於行銷通路中的最後階段？①製造商②批發商③零售商④消費者。
50. (2) 以下關於零售商在行銷通路中扮演功能之描述，何者為非？①將產品數量由大化小②開發市場上尚未出現的新產品③提供顧客服務④增加產品與服務的價值。
51. (4) 關於零售管理功能的「提供多樣化的產品」，以下哪個選項不符合？①頂好超市販售多種類的日常生活用品

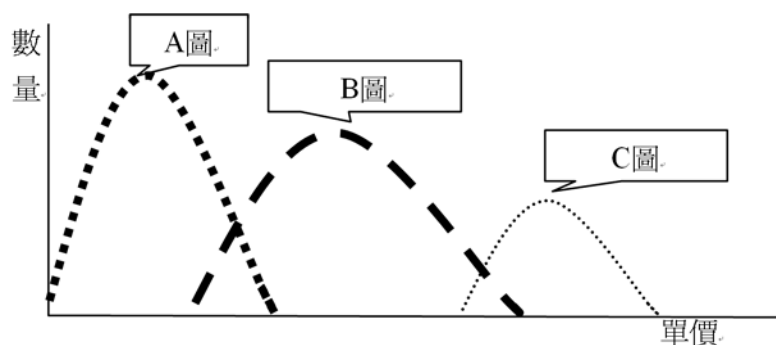
- ②特易購量販店販售較大量且多元化的商品③阿瘦皮鞋販售比一般店面更多具備機能性的皮鞋④7-11 便利商店推出購物滿 77 元贈送 Hello Kitty 磁鐵一個。
52. (4) 關於零售管理的功能，以下描述何者為非？①儲存②提供顧客服務③增加產品與服務的價值④提供單一的產品。
53. (3) 要將綠色行銷觀念融入公司體系中，必須建立幾個重要步驟，以下何者為非？①確定可運用資源②規劃發展和執行綠色行銷改革的過程③只需建立穩固的高層共同認知④確定高階管理要兌現他們對綠化的承諾，並以身作則。
54. (1) 以下何者為非？①綠色行銷和傳統的社會行銷關注範圍皆是全球而非特別幾個②綠色行銷較有長期性的開放式遠景③綠色行銷著重於自然環境④綠色行銷重視的基本價值超過社會使用價值。
55. (4) e 化關係行銷（eCRM）的競爭優勢，以下何者為非？①提昇忠誠度②增加營業額③精簡成本④透過販售顧客相關資料增加收入。
56. (4) 下列何者非網路行銷的優勢？①無國界之分②可全年 24 小時不間斷的行銷傳播③資料內容可隨時更新④不具有互動性。
57. (2) 企業在設計、生產、包裝時，降低商品不利於環境保護的因素，並強調以建立環保為訴求的服務導向，進而引導消費者加入綠色消費的行銷方式稱之為？①關係行銷②綠色行銷③服務行銷④網路行銷。
58. (2) 綠色企業具備之特質何者為非？①積極主動的②短期導向的③具整體觀的④相互依賴的。
59. (2) 下列哪一項不是零售業？①Ebay 上拍賣的哈利波特小說②飛機上推著免費餐車的空中小姐③7-Eleven 店裡的預購目錄④街上推銷產品的直銷人員。
60. (1) 業種與業態最大的差別在於業態是以什麼而劃分的行業？①經營型態②商品種類③產品線深度及廣度④品牌。
61. (2) 業種基本上是一種什麼樣的概念？①行銷②銷售③社會行銷④1 對 1 顧客行銷。
62. (1) 零售店發展最重要趨勢是？①連鎖化②整合化③地區化④商品化。
63. (1) 全台灣最早出現的業態是①百貨公司②超級市場③量販店④便利商店。
64. (3) 在同一商圈之內，店與店之間有互斥力也有互相吸引的能力，此種相互吸引的能力被稱為？①競爭效用②月暈效果③競合效果④損失迴避原則。
65. (1) 下列何種商店最不适合開在上班路線上？①精品店②便利商店③早餐店④咖啡店。
66. (1) 賣場服務人員總是儀容整齊，穿著制服，請問這屬於賣場活性化中那一項？①視覺活性化②聽覺活性化③嗅覺活性化④味覺活性化。
67. (2) 「不二價」策略可以說是 19 世紀流通業中的創新經營方式，請問不二價是由那一個國家的百貨公司所提出？①美國②法國③德國④日本。
68. (2) 零售業發展的最大限制在於？①土地②商圈③資金④技術。
69. (4) 目前台灣什麼業態最具發展條件？①製造業②紡織業③農業機械業④商業服務業。
70. (2) 連鎖加盟店建立一致性品質及共通性的技術之三 S 原則不包括①簡單化②同步化③標準化④專業化。
71. (1) 下列何種商店不屬於自助式銷售型態？①百貨公司②超級市場③便利商店④量販店。
72. (4) 不振店績效呈現紅色警訊的指標，下列何者為非？①營業目標達成率為 70%②營業額成長率 80%③損益平衡點 70%④虧損率高於 70%。
73. (3) 假設今日業績為 45,000 元，銷售商品件數為 1,800 件，購買率 85%，平均每位顧客購買 3 件商品，每件單價 25 元，請問客單價是多少元？①65②70③75④80。
74. (3) 銷貨毛利率就是？①費用額÷營業額②進貨額÷營業額③銷貨毛利÷營業額④銷貨額÷進貨額。
75. (1) 請選擇成本價之正確計算公式？①零售價×成本率②零售價×毛利率③業績×毛利率④毛利率×成本率。
76. (4) 店面診斷常用的工具下列何者為非？①檢查表②雷達圖③魚骨圖④抽樣檢測。
77. (4) 有關全系列商品由 50 元到 1000 元所構成，該系列商品的價格稱之為？①價格線②價格點③價格區④價格帶。
78. (4) 將系列性的商品動態切實把握，以保持充分商品供應量，是下列那項活動？①商品企劃②商品構成③商品調整④商品管理。

79. (3) 商品構成範圍內選出豐富感、具彈性的品目，以利顧客選購，是下列那項活動？①商品管理②商品構成③商品選定④商品補充。
80. (2) 門市進行販賣業務接待顧客時，要等待時機、接待顧客，其把握的重點與下列何項作業無關？①情報提供②補充商品③銷售重點④商品推薦。
81. (3) 門市在展開商品記錄分析時，要針對販賣記錄的作成，其把握的重點與下列何項作業無關？①販賣員情報分析②需要的預測③採購重點④賣場資訊。
82. (1) 西門灣公司計提折舊採產量法，對產量而言折舊的成本習性為何？①變動成本②固定成本③混合成本④非固定成本。
83. (4) 以下門市督導的功能何者為誤？①負責所管轄門市之營業計劃②創造門市最大的利潤③保持店鋪最佳的商店形象④找各門市之麻煩。
84. (4) 以下門市督導的職責何者為誤？①塑造門市整潔、舒適的購物環境②確保門市機器設備正常的運轉③確保門市商品品質新鮮④減少各門市的工作量。
85. (1) 門市督導的工作規劃可運用工具為何？①店長會議資料②零用金③備品④耗材。
86. (2) 督導門市營運管理的重點為何？①供應商接洽②顧客服務③採購商品④盤點商品。
87. (1) 下列何者非提昇零售業績的手法？①增加供應商②增加商品項目③提升客單價④增加服務人員。
88. (4) 下列何者敘述較適合形容管理會計資訊的特性？①它具有可驗證性及可信賴性②它依規則來引導③它為股東而編製④它可為管理者提供合理且及時之估計。
89. (3) 商業經營過程，下列有關固定及變動成本之敘述，何者不正確？①當生產量增加時，每單位固定成本減少②當生產量增加時，每單位變動成本維持不變③當生產量減少時，固定成本總額隨之減少④當生產量減少時，變動成本總額隨之減少。
90. (3) 賣場照明的比重通常為？①前 1 中 2 後 3②前 3 中 2 後 1③前 2 中 1 後 3④前 2 中 2 後 2。
91. (1) 下列何者不是連鎖體系賣場展示陳列的技巧？①企劃力②配置力③商品力④銷售力。
92. (1) 下列何者以藥妝店的型態經營？①康是美②家樂福③好市多④特易購。
93. (4) 下列何者不屬於無店面零售經營？①網路零售②訪問販賣③直接行銷④便利商店。
94. (1) 下列何者屬於自助式銷售？①量販店②專賣店③百貨公司④購物中心。
95. (2) 區督導的運作機能主要以下列何者較適合？①商場戰術②商圈戰術③商店戰術④策略指導。
96. (2) 在戰略商圈中所謂重點商圈是涵蓋多少%的區域？①65%②80%③100%④40%。
97. (4) (本題刪題)競爭店評價中觀察設施利用性，下列何者為非？①停車台數②人車通行動線③店鋪吸引力④公車站牌數。
98. (4) 下列何種方法不適用於商圈的調查？①地圖勘查②實地勘查③人員訪查④便利抽樣。
99. (3) 台灣經濟發展變遷，何者為看不見的新價值？①農業經濟②工業經濟③體驗經濟④流通經濟。
100. (3) 下述區域何者通常不會產生商圈阻隔？①淡水河②高速公路③住宅區④工業區。
101. (4) 創意的概念下列敘述何者為非？①獨特可行②要有好奇與懷疑的心③必須持續做④不需要紀律。
102. (4) 彈性訂價思維不包含下列那一項？①時段差異②品質差異③品牌差異④不因人身份而價格有差異。
103. (4) 拼圖遊戲與變形法則的運用，都採何種策略？①低價策略②服務精緻化③複合式經營④創新開發。
104. (2) 下列工作績效分析的方式何者為非？①工作行為②個人貢獻③工作績效④組織貢獻。
105. (3) 下列何者不屬於企業的管理機能？①計畫②組織③資訊④控制。
106. (2) 顧客走路五分鐘到達門市的商圈範圍，稱為什麼商圈？①汽車商圈②徒步商圈③公車商圈④都會商圈。
107. (4) 破壞團隊士氣的主要因素為何？①成員間沒有磨擦②員工覺得被公平對待③主管常常讚美④功勞以個人方式被獎勵。
108. (1) 零售管理的成效，受到何種因素影響最大？①人性因素②成本因素③本位因素④他人因素。
109. (2) 零售業經營者的社會責任下列何者為非？①消費者保護②公平競爭③環境汙染問題④企業對利害關係人。
110. (1) 知識管理者的角色中，何者是企業競爭力最重要的基礎？①無形資產②設備③原料④土地。
111. (4) 零售業的功能是指管理業務，不包括下列哪一項？①行銷②生產③財務④領導統御。

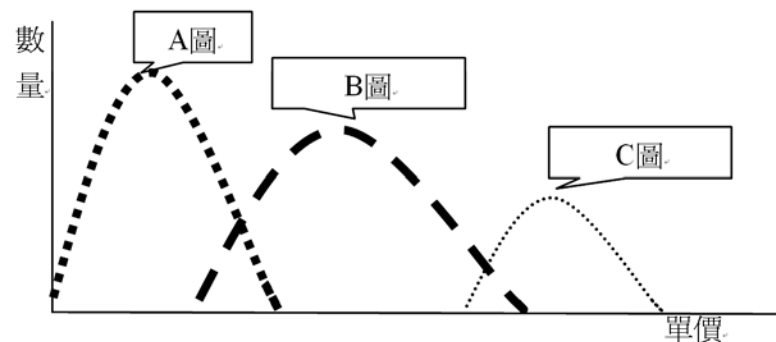
112. (2) 服務業進軍國際市場的經營策略，下列何者為非？①進出口②單打獨鬥③商標、專利權④連鎖加盟。
113. (3) 零售業廣告行銷最有效且低成本的媒體為何？①電視廣告②平面媒體③網路行銷④廣播電台。
114. (4) 達成門市的服務品質，下列何者為非？①顧客滿意②售後服務③體驗服務④管理者的方便。
115. (1) 連鎖加盟的型態，下列何者為非？①消費合作社②特許加盟③自願加盟④合作加盟。
116. (4) 下列何者非零售業業別？①服飾業②超級市場③便利商店④連鎖加盟事業。
117. (2) 在連鎖加盟中總部最難掌握的經營型態？①特許加盟②自願加盟③合作加盟④直營連鎖。
118. (3) 零售業在經營過程中提升毛利率的作法，下列何者為非？①壓低商品的進價②高毛利商品的開發③引進低毛利商品④高迴轉率商品引進。
119. (1) 商品配置運用講求三易原則，下列何者為非？①易摸②易看③易選④易拿。
120. (3) 下列哪種行業非屬無店鋪零售業？①郵購②網路購物③折扣商店④電視購物。
121. (1) 下列那種業種業態可以滿足消費者一次購足？①百貨公司②書店③專門店④雜貨店。
122. (2) 下列那種零售業營業時間 24 小時全年無休？①西藥房②便利商店③雜貨店④電器行。
123. (4) 通路商應盡的義務，下列何者為非？①資源回收②資訊回饋③配送商品④提供資金融通。
124. (3) 決定商圈興衰的要素，下列何者為非？①立地條件②交通條件③豪華建築物④購物設施。
125. (2) 經營新業態成功之關鍵因素，下列何者為非？①時機掌握②充裕的資金③專業人才④業者的企圖心。
126. (1) 直效行銷的方式，下列何者為非？①人員採訪②電話行銷③網路行銷④郵寄目錄。
127. (4) 連鎖店經營的特質，下列何者為非？①管理制度化②服務標準化③企業識別一致化④分工常態化。
128. (3) 台灣經營自動販賣機販賣商品，最大的困難點為下列何者？①商品品項不足②消費者使用率低③合法擺設地點難覓④自動販賣機機體購買不易。
129. (1) 零售店主要商圈約占幾成的顧客？①70%②50%③30%④90%。
130. (2) 購物中心的經營方式，下列何者最能成功？①以購物為主爭取坪效②以休閒娛樂為主，購物為輔③商店種類平衡，滿足消費者購物需求④以購物及住宿為主，休閒娛樂為輔。
131. (4) 評估零售地點特徵及其銷售潛能的方法中下列何者最優？①經驗法則②檢核表法③迴歸分析法④類比法。
132. (1) 電子商務快速發展將衝擊傳統零售業，因應的方法為何？①虛實整合②加強行銷③降低售價④強化員工應變能力。
133. (3) 品牌決策可分為三種，下列何者為非？①個別品牌②家族品牌③通路品牌④聯合品牌。
134. (2) 服務業的經營特性學者 Bitner(1955)提出服務金三角，下列何者為非？①企業②通路③員工④顧客。
135. (1) 『綠色商店』主要為配合政府推動綠色採購、綠色消費之環節，因此門市引進『環保標章商品』販售及『資源回收』作業皆屬於綠色商店措施；其主要推廣項目不包含下列那些項目的訴求？①增業績②低污染③省資源④可回收。
136. (2) 勞工發生職業災害在醫療期間，可向雇主申請工資補償的名稱是？①底薪②原領工資③投保薪資全額④慰問金。
137. (3) 平均每位消費者購買商品的件數為？①客單價②件單價③客購比④來客比。
138. (4) 門市販售一般商品的内容物標示，其應符合的法規下列何者為非？①商品標示法②消費者保護法③公平交易法④藥事法。
139. (4) 近年來，許多零售業者在門市營運部分都面臨能源管理的問題，諸如商店冷氣外溢、賣場超市冷藏控制等，下列有關協助門市有效管理能源之敘述何者為非？①使用高效能燈具取代傳統照明②使用電腦系統自動控溫③使用品質較佳的隔絕材料④減少照明時間與亮度。
140. (4) 有關零售業者如何提高員工生產力的描述，下列何者為非？①採用工作標準化與交互訓練②訂定員工績效標準③設計獎勵制度④多雇用兼職員工。
141. (2) 下列何者非門市商品管理之目的？①滿足顧客的需求②增加商品的賣相③避免壞品的生產④避免庫存的累積。
142. (1) 下列何者非門市商品銷售好壞的判斷指標？①利潤比②銷售比③商品迴轉率④毛利率。
143. (4) 零售業常用 ABC 管理來區分貢獻度，下列何者非淘汰無貢獻度商品的判斷方式？①商品排行榜②銷售數據③

銷售金額④銷售毛利率。

144. (1) 門市教育訓練必須建立各項標準作業手冊，有關標準作業手冊之內容不包含下列何者？①商品採購標準化②商品陳列標準化③商品操作標準化④服務流程標準化。
145. (2) 目前行動電話廣告，大多以青少年的喜好方式呈現，此種經營管理哲學為何？①銷售導向②行銷導向③生產導向④產品導向。
146. (1) 就通路策略之階層而言，觀光果園或土雞城餐廳是屬於？①零階通路②一階通路③二階通路④三階通路。
147. (1) 近年來企業相當重視以宅配方式將產品直接運送至消費者，其係屬下列何種企業管理策略？①通路策略②生產策略③財務策略④人事策略。
148. (2) 眼鏡行是哪一種業態的經營？①量販店②專賣店③百貨公司④便利商店。
149. (2) 下列那幾組商品或服務是屬於消費行為上的替代品？A.公車與計程車 B.釘書機與釘書針 C.行動電話與室內電話 D.數位相機與電腦①A、B②A、C③C、D④B、D。
150. (3) 下列何者不屬於無店鋪之零售業？①直銷②電視購物③夾娃娃機④自動販賣機。
151. (1) 下列選項何者不為連鎖商店之特質？①分離式分店②採購集中③作業標準化④分工細密。
152. (1) 零售行銷上不會產生何種效應？①促銷效應②形式效應③時間效應④持有效應。
153. (2) 門市行銷的基本核心為何？①商品導向②顧客導向③口碑導向④獲利導向。
154. (2) 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->d②c->a->d->b③c->a->b->d④d->b->c->a。
155. (1) 下列何種作法最有可能創造顧客的忠誠度？①超越顧客的期望②延長營業時間③提供特價或折扣④讓顧客自行作決定。
156. (1) 下列 3 圖示(分別為百貨公司、精緻超市及便利商店)的商品價格中，那一個圖形對應便利商店的中心價格帶？①A 圖②B 圖③C 圖④不一定。



157. (3) 下列 3 圖示(分別為百貨公司、精緻超市及便利商店)的商品價格中，那一個圖形對應百貨公司的中心價格帶？①A 圖②B 圖③C 圖④不一定。



18100 門市服務 丙級 工作項目 02：門市行政

1. (4) 有關門市利潤的計算公式，何者有誤：①利潤=客單價×客單數×平均毛利率－經營費用②利潤=坪效×坪數×平均毛利率－經營費用③利潤=人效×人數×平均毛利率－經營費用④利潤=迴轉率×銷貨收入×平均毛利率－經營費用。
2. (2) 有一商店其賣場面積有 20 坪，倉庫面積 10 坪年度營業額有 3,000,000 元，則其坪效為多少？①1000,000②150,000③200,000④300,000。
3. (2) 下列經營指標何者非為商店收益性的經營指標？①稅前淨利率②商品迴轉率③毛利率④投資報酬率。

4. (1) 賣場庫存 100 萬元其中飲料佔 30 萬元即飲料所佔構成比為多少？①30%②25%③40%④33%。
5. (2) 對「來客數」的敘述何者有誤？①凡進店有交易的客數都叫來客數②量販店是泛指當天進來人數③如果是餐飲業則是指進來消費的人數④便利商店是泛指當天的發票數。
6. (2) 有關短期償債能力比率的敘述何者有誤？①反映償還短期債務能力比率②短期償債能力的強弱，取決於資產的流動性與長期負債③短期負債取決於流動負債的數額④包括：流動比率、速動比率等。
7. (4) 從營業報表，那一項是數字無法呈現的？①單一品項產品銷售排行榜②每日各不同時段之銷售業績、平日假日銷售業績差異③每月每季銷售業績及與上個月營業額相較之差異④商品報廢的品質差異性。
8. (3) 門市營業會有離峰及尖峰時段，為了降低門市成本，人事安排必須①全部都是全職人員②全部都是兼職人員③部分全職人員及部分兼職人員④由總部增派人員。
9. (4) 下列何者非屬於單店投資分析內容？①單店設備投資②人員及管銷費用③單店損益均衡點、投資回收報酬預估④會員入會管理。
10. (2) 下列何者態度不屬於正確的服務態度？①迅速確實的身體語言②逃避問題③態度積極④開朗、友善及祥和的聲調。
11. (4) 在職業的生涯中何者非應有態度上的認知？①不斷地認識自己②充實自己③提高就業競爭力④有表現即要求加薪。
12. (4) 下列那一項非食材與物品定位定量的主要目的？①讓店內環境能較為整齊與乾淨②讓店內的工作流程更為順暢③新進員工對工作環境能早日進入狀況④提高食材的用量。
13. (3) 開店前的店務準備工作，不包括哪一項？①店面整理、清潔②人員和工作表的確認③留言板留言④精神話術演練或每天事項檢視提醒。
14. (1) 特價商品或具有價格優勢的商品，適合何種陳列方式？①量感陳列②懸掛式陳列③主題櫃陳列④多媒體方式展示。
15. (3) 如何塑造專業的客服中心形象，下列敘述何者為誤？①制定標準化的服務程序②搭配感同身受的同理心③單一化服務對個案服務的不能彈性授權④堅持服務品質的正確性及一致性。
16. (4) 主動服務顧客之技巧，下列何者為非？①不用等到顧客要求，就準備好下一個服務步驟②藉由辨識顧客服務訊息，做出正確適當的回應③隨時找尋服務顧客的機會④不斷的督促顧客購買商品。
17. (3) 有關帳面存貨系統敘述何者為誤？①又稱永續存貨系統②公式：期末存貨＝期初存貨＋本期進貨－本期銷貨成品③需要實地盤點，每月月底的存貨價值才可計算出④可做經常性財務分析。
18. (2) 對定期盤存期末存貨系統的敘述何者有誤？①是指期末存貨是在銷售期間結束後，對剩餘商品所作的實際計算而得②不需進行實際的存貨盤點③零售商在評估期末存貨前，是計算不出毛利的④其缺點為繁瑣及容易出錯，且有時需要暫停營業來進行盤點。
19. (1) 有關加值率之敘述何者為誤？①內政部用來稽核零售商之帳務處理計算之損益②可用來稽核與一般同業相對水準③若加值率波動相較於同業商品異常，則會全面檢視進、銷項④可作為查稅參考依據。
20. (4) 有關庫存管理意義下列何者為誤？①求存量與訂貨次數之均衡②其對提高生產力或提高銷貨利益有所幫助③保持適當的存量④增加資金的積壓。
21. (4) 以下何者不是 5S？①清掃②教養③整頓④維持。
22. (4) 上櫃必須遵循的原則以下何者為誤？①主流機型必須齊全，且能滿足和品牌定位相符合的每個層次顧客的需求②促銷機型不能多，只能起到“推波助瀾”的作用③促銷機型在各個商場、賣場應有所不同，既能快速處理促銷機型，又能滿足商家“獨家經銷”的要求④淘汰了的機型不要浪費櫃檯的資源，但是在不得已的情形下也可以成為主流促銷機型。
23. (1) 上櫃組合的原則是？①主次分明，重點突出②數大就是美③眼花撩亂④井然有序。
24. (4) 那一項與 5S 確實的執行無關？①人員 5S 的培訓②賣場 5S 計畫表③5S 的定期不定期檢查④賣場促銷活動的執行。
25. (4) 下列何種非賣場的作業流程？①召集人員，宣佈販促活動、流行資訊②整理分類商品，注意商品陳列位置③盤點商品，繳交銷貨憑單④實施賣場人員教育訓練。
26. (4) 高品質的服務敘述下列何者為非①良好態度的第一線人員②注意與顧客的互動③親切有禮的優質服務④媒體

廣告多而集中。

27. (1) 下列何者非商店賣場空間活化的做法？①將強勢商品放在商店入口處，方便顧客拿取②運用色彩和照明突顯賣場的個性③藉由音響效果提升賣場形象④招牌設計統一，表現出賣場整體一致感。
28. (2) 當顧客透過「意見卡」的方式來表達不滿時，處理的程序包括：1.與相關單位聯絡並討論解決方式、2.向顧客了解狀況、3.安撫顧客情緒、4.告知顧客處理方式，依時間順序來排列應是？①2134②2314③3214④3124。
29. (2) 下列何者非商品防耗損的方法？①將盤點作業制度化②每一項商品傳送、清點流程皆派人監督③建立完整單品管理④給予從業人員教育訓練。
30. (4) 賣場的管理者在營業時間應做的事項有？1.檢查並維護環境的整潔、2.注意賣場道具、裝潢設備是否易發生危險、3.陳列包裝的檢視、4.處理顧客意見、5.隨時清點商品數量、6.核對現金與銷貨憑單上數目是否吻合？①1235②1246③1236④1234。
31. (3) 下列何者不屬於企業情報資料？①產品種類別銷售實績②客戶別銷售額③公司地址④地區別銷售額。
32. (4) 下列何者不屬於企業促銷的內容？①折價券②積分券③贈品券④大樂透。
33. (4) 生產企業除了以廣告和個人推銷的形式來促進銷售活動外，也在與中間商的交易中不使用下列何種營業推廣的手段？①商業折讓②批量折讓③商業折扣力④店頭廣告。
34. (1) 下列何者不是一般促銷活動的目的？①贈送贈品②吸引顧客③增加銷售量④提升品牌知名度。
35. (3) 要使促銷成功，必須要使活動具下列何種功能，才能提高目標物件參與意願及促進銷售成效？①念力②活力③刺激力④快樂力。
36. (2) 下列何者為顧問式銷售排序的步驟 1.尋找需求 2.解決問題 3.提供諮詢服務 4.教育客戶①1.2.3②1.2.4③2.3.4④1.3.4。
37. (1) 員工訓練必須具備的功能，以下何者為非？①改變員工技術②傳授工作經驗提升工作能力③培養員工的知識與素養④培養員工積極的工作態度。
38. (3) 公司組織招募人員，以下何者並非組織誘因？①獎酬制度②生涯發展機會③主管的能力④組織之名聲。
39. (1) 門市四大工作站是指①外場、收銀、前場與後場②前場、後場、櫃台與倉庫③前場、後場、吧檯與收銀④外場、前場、後場與倉庫。
40. (3) 門市前場指的是①騎樓走廊與店前行人步行區，可以動態或靜態方式吸引顧客入店消費②店內辦公、倉儲、作業或料理區域，是員工作業與活動的空間③店內陳列、展示商品，提供顧客用餐或服務的區域④一般以櫃台或吧檯的形式呈現，提供顧客結帳、收銀、找零與包裝之服務。
41. (1) 為推行門市職位管理制度須製作①職務說明書②輪值表③工作排程表④營業日報表。
42. (3) 門市從業人員為規劃工作之優先次序須編制①職務說明書②輪值表③工作排程表④營業日報表。
43. (2) 透過輪值表掌握排班作業狀況除可使門市營運更加流暢外，最主要還可①瞭解營收狀況②降低人事費用支出③有助於店長管理④建立獎懲制度。
44. (2) 門市店舖兼職員工之招募作業由①總部統一應徵②各店店長或店經理應徵③直營店總部統一應徵，加盟店自行應徵④由各區經理應徵。
45. (1) 面試甄選的基本步驟首先是①應徵資料的篩選②面試通知③基本資料填寫④面談。
46. (4) 以下何者並非人員訓練的步驟？①解說②示範③試做④面談。
47. (2) 訓練評估的四個層次，以下何者為非？①學員反應②環境優劣③行為改善④績效評核。
48. (2) 賣場活性化指消費所感受的感覺有那幾項 1.視覺 2.聽覺 3.觸覺 4.味覺 5.嗅覺①1.2.4.5②1.2.3.4.5③1.3.4.5④1.2.3。
49. (3) 所謂 OJT 是指①職前訓練②職外教育③在職訓練④及時訓練。
50. (2) 所謂 PT 人員是指①新進人員②兼職人員③管理幹部④內部講師。
51. (1) 以下何者並非職務說明書應載明之內容？①薪資標準②在組織中的關係③基本條件要求④功能職掌。
52. (1) 人力控制的重點在於①以合理的人力成本與維持服務水準②人力成本最小化③提升服務品質④精簡人力。
53. (2) 門市人力組成可分①基層、中階與高階人員②正職人員與兼職人員③作業人員與管理人員④店長、店員與工讀生。
54. (2) 門市高階主管的教育訓練以何者為重？①訓練與教育②教育與發展③訓練與發展④服務與發展。

55. (2) 下列何者不是門市教育訓練的意義？①訓練②服務③教育④發展。
56. (1) 門市基層人員的教育訓練以何者為重？①訓練②教育③發展④服務。
57. (3) 「卡式管理」形容門市人員訓練須像①卡片②卡內基③卡帶④卡通。
58. (1) 下列何者為管理門市的人員？①店長②兼職人員③區經理④顧客。
59. (3) 銷貨收入／平均存貨金額其值代表？①勞動生產力②交叉比率③商品迴轉率④坪效。
60. (1) 連鎖經營的主要效益，即使顧客在任何地點、任何時間與任何服務人員，均能獲得①一致化②多元化③差異化④專業化 的服務品質。
61. (3) 門市教育訓練的 4P 原則，何者為非？①創造利潤原則②專業原則③行銷推廣原則④流程化原則。
62. (4) 下列何種工作不屬於門市行政的範疇？①交班②清潔③人員招募④市場調查。
63. (3) 下列哪一項不是門市管理可經由 POS 系統提供之資訊做為降低成本的依據？①營業額②來客數③滯銷品④商圈情報。
64. (2) 門市人員招募之最低法定年齡需年滿①14 歲②15 歲③16 歲④18 歲。
65. (3) 下列有關商品盤點的觀念何者不正確？①營業中盤點可能會稍微影響營業②透過盤點可發掘並清除滯銷品及快過期商品③盤點的主要目的主要在追究失職責任④抽查異常門市可發現弊端遏阻不軌。
66. (4) 下列有關人員管理的敘述何者有誤？①門市人事費用在成本中所佔的比率頗高，故要嚴格管制員工人數②店主管須以行政管理規章處理員工問題③門市出勤狀況不佳，將影響賣場整體的營運④在人力配置上盡量減少使用計時人員或工讀生。
67. (3) 某門市的平均月營業額是 1500 萬元，賣場面積是 300 坪，請問該店的坪效是多少？①3 萬元②4 萬元③5 萬元④6 萬元。
68. (3) 下列何者不是良好的員工訓練所應具備的特色？①員工自願參與②管理者也能獲得成長③計劃完全由管理者負責規劃與執行④會帶領員工一起成長。
69. (4) 下列何者不是零售店招募員工的主要來源？①員工的親朋好友②校園徵才③商店的老顧客④同業挖角。
70. (4) 下列何者與門市人員管理工作較無關聯性？①人力盤點②員工訓練③工作評估④銷售計劃。
71. (4) 下列何者並非實施 POS 系統所帶來的效益？①簡化收銀作業②防止人為疏失③加強採購管理④提升人員到班率。
72. (2) 下列何者不宜作為門市服務人員表現的評估指標？①每小時銷售額②提供客戶服務所需時間③每小時來店顧客人數④未從事任何生產力工作的時間。
73. (3) 下列何者不是營業額的構成要素？①店鋪集客數②顧客入店率③活動參與率④購買率。
74. (4) 下列有關營收日報表檢核之敘述何者錯誤？①須核對代收金額總計以及代收收據，檢查金額是否相符②可從營收日報表中了解各部門之銷售占當日業績比③須檢核銷貨退回(作廢)發票總金額與張數是否無誤④電腦輸出資料與實際有差異時，以電腦輸出資料為準。
75. (1) 下列有關庫存日報表檢核的敘述何者錯誤？①庫存日報表上之進貨係每日各部門進貨數量②應檢查退貨、自用與報廢的金額是否有異常③檢查各部門移出移入的金額是否正確④如有報紙等銷售業務發生時，將在庫存日報表中出現銷貨轉入進貨明細表。
76. (2) 門市人員點貨時，實際點收數量與進貨單標示的實收量不符時稱為？①欠品②短溢③短少④盤盈虧。
77. (3) 下列敘述何者正確？①營收日報表數據主要用於掌握盤盈虧狀況②庫存日報表數據主要用以掌握銷售狀況③代收資料有更正時，應修改營收日報表④當商品價格異動後，日報表仍會產生帳務差異。
78. (2) 消費者退貨的處理程序下列何者有誤？①確認商品及發票內容②委婉的拒絕消費者退貨③收回發票註明為銷貨退回發票之作廢發票④收回退貨商品並退款給消費者。
79. (2) 請計算出交接班時之應有現金

交接班現金稽核表

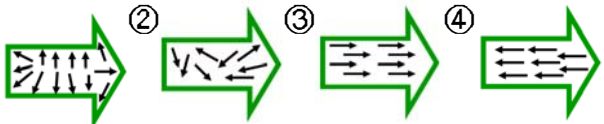
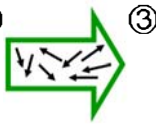
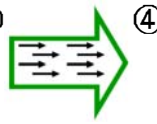
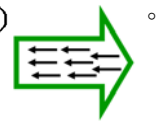
①10,373②10,358③10,393④10,428。

店名：XXX

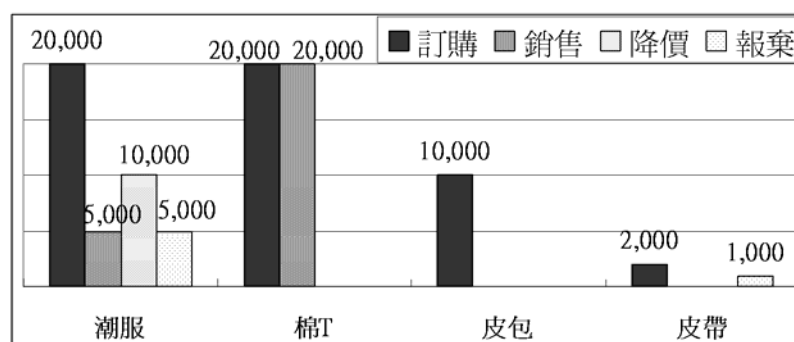
日期：2010 年 9 月 19 日星期日

班別：3

項目	金額
本班零錢準備	3,527
營業額	6,846
(更正作廢)	25
(銷貨退回)	10
其他收入	20
(其他支出)	0
應有現金	?

80. (2) 下列何者錯誤？①客單價=實際營業額÷來客數②業績達成率=(目標業績÷實際業績)×100%③利潤=客單價×來客數×平均毛利率-營業費用④人效=毛利÷從業員工數。
81. (3) 下列公式何者為非？①毛利率=毛利額÷銷貨淨額②回轉率=銷貨淨額÷[(期初存貨+期末存貨)÷2]③交叉比率=毛利額×週轉率④損耗率=盤損÷帳面應有金額。
82. (2) 有一家百貨公司今年預定要達到 3000 萬營業額，其商品週轉率為 7.2，該公司總經理設定今年週轉率要提高至 7.5，試問其平均庫存需要多少？①250 萬②400 萬③500 萬④650 萬。
83. (4) 下列有關人效的說明何者為非？①人效=銷貨淨額÷員工人數②若欲提高人效，可從提高銷貨淨額著手③縮減工時亦可提高人效，如提升員工作業效率以及適當分配工作等④減少員工人數，增加工時。
84. (1) 有關門市店長的一日工作項目，下列何者的作業順序較佳？A.員工出勤狀況確認、B.昨日營業狀況確認、C.開門營業狀況檢查、D.賣場商品態勢追蹤、E.營業高峰狀況掌握、F.部門會議與文書作業、G.時段別/部門別營業額確認、H.指示接班事項①ABCDEFGH②ACBEDFGH③ADBCEFGH④ABGCDEFH。
85. (4) 員工素質為門市經營成敗之主要關鍵，下列何者非做好人力資源管理的要項之一？①選才②育才③用材及留才④惜才。
86. (2) 下列何者為標準存貨的估算公式？①日平均營業額÷日平均銷售量②日平均營業額×標準迴轉日③週平均營業額×標準迴轉日④月平均營業額÷月平均銷售量。
87. (2) 下列何者不屬於行銷管理資訊系統處理範圍？①訂單處理情況②資金異動情況③銷售分析④銷售預測。
88. (3) 請選擇最佳協力的合作團隊？①  ②  ③  ④ .

89. (1) 小芳店長由單日 4 項商品的圖表中得知訂購、銷售、降價及報廢的情況，下列敘述何者為錯誤的判斷？



①潮服毛利高通常當作促銷品用來吸引人潮，常試穿

因此報廢也高②棉T訂購不足須加量③皮包訂購須再考量訂購無銷售的因素④皮帶須檢討無銷售及報廢量太高的原因。

18100 門市服務 丙級 工作項目 03：門市清潔

1. (4) 下列何者不是每日門市清潔的項目？①商店內地板②貨架③垃圾箱④冷氣。
2. (2) 下列何者是門市清潔工作的主要目的？①維持暢通的購物通道②創造舒適的購物環境③誘發顧客衝動性購買④敦親睦鄰。
3. (1) 下列何者是門市清潔容易被忽略的藏垢處？①冷藏櫃玻璃門上的手垢②商品上的灰塵③地板上的積水④收銀櫃檯周圍的垃圾。

4. (3) 為使顧客對商店有良好的印象，商店內地板清潔應做到何種程度？①沒有垃圾②沒有灰塵③光潔亮麗④沒有積水。
5. (1) 清潔玻璃時，在噴上玻璃清潔劑後，應該用何者擦拭？①濕抹布②報紙③乾海綿④衛生紙。
6. (1) 門市清潔工作最重要的注意事項是①不得干擾顧客②按照規定時間進行清潔工作③負責認真的完成指派的清潔工作④特別注意容易忽略的清潔死角。
7. (2) 一般擦拭貨架的方法是①由下而上②由上而下③先從中間而下再從中而上④先從中間而上再從中而下。
8. (3) 門市地板出現積水時，門市服務人員應如何處理？①等到有空時再用拖把拖乾②不予處理讓它自然風乾③立即用拖把拖乾④立即用掃把將水掃走。
9. (3) 下列何者不是門市環境的清潔範圍？①門面的清潔②賣場及辦公室③社區環境④門市環境及四周。
10. (1) 下列描述之清潔特質何者不正確？①四周環境髒亂祇要消毒就不會有細菌及空氣污染②殘渣處理過程防止病媒及微生物造成食品之污染③廢物及垃圾在搬運時要避免污染及惡臭之產生④保持騎樓、通道清潔及暢通。
11. (4) 下列描述何者與創造出好的舒適環境無關？①明亮的燈光②舒適的音樂③清潔的環境④播放歡迎光臨的入門聲。
12. (2) 大型活動或販促展示最易造成清潔問題，下列所述清潔注意事項何者不正確？①POP、字亂貼②時間未到撤櫃收東西③壁面柱子愛亂貼雙面膠④天花板亂釘海報及手模黑印。
13. (2) 在清潔玻璃或鏡面時使用那一項清潔方式是不正確？①以專用玻璃清潔劑清潔②使用報紙可加強除污③先除去邊角污穢或砂石再清潔④清潔完注意是否有水痕殘留。
14. (3) 在清潔地板時使用那一項清潔方式是正確？①有特別髒污的部分可以漂白水加強清潔②可直接拖拭不掃地也可③拖完濕地應立即拖乾④下雨天地板清潔也有效果不用做。
15. (3) 那些地方容易藏污納垢，下列何者為非？①冷藏櫃的死角②貨架的深處及底部③打翻飲料的地板④日光燈或周圍的燈蓋。
16. (1) 下列依清潔頻率多寡所排的順序何者是正確的？①地板＞腳踏墊＞貨架＞購物籃＞日光燈②地板＞日光燈＞貨架＞購物籃＞腳踏墊③腳踏墊＞購物籃＞地板＞貨架＞日光燈④購物籃＞腳踏墊＞日光燈＞地板＞貨架。
17. (4) 小康擬增加店舖的明亮度，下列何者不是清潔的重點？①店內照明設備是否已清潔，是否已過使用年限②店外招牌設備是否已清潔，面材是否定期更換③地板是否已清潔，是否須更換④貨架定期清潔，是否須更換。
18. (4) 下列那一項清潔保養要項不正確？①瞭解各項機器設備的清潔保養方式②選用設備或建材適用的清潔劑③詳閱說明書再安排清潔週期及要項④強效的清潔劑代替其他不同功能的清潔劑。
19. (4) 金屬或鐵弗龍類的局部污垢清潔保養要項何者正確？①以菜瓜布或粗糙粉狀物加清潔劑去除②選用強酸或強鹼的清潔劑才能有效的去除③以利器或硬物去除局部污垢再作清潔④先以適用清潔劑、方法及用具局部去除。
20. (2) 清潔電器類的機器設備類的要項下列何者不正確？①清潔前將電源或開關關掉②準備充量的水浸入水中除污效果較佳③清潔完須等水份乾燥才可插電源④清潔後零件須按說明書步驟先後安裝。
21. (1) 空調類的清潔要項下列何者不正確？①祇須清外觀、濾網及出風口即可②如有油污使用揮發性油溶解再去污、表面則使用清潔劑清洗③使用刷子或吸塵器清除出風口格柵灰塵④濾網不可以使用過熱的水清潔以防變形。
22. (1) 下列雜誌書報架的清潔要項有何者不正確？①先將雜誌書報撤下集中於地面再清潔貨架②以乾淨的濕布及中性清潔劑擦拭③掛勾或鋼架污穢以拆除方式清洗④局部重污須讓清潔劑稍為溶解污穢再清理。
23. (2) 下列一般貨架的清潔的要項有何者不正確？①注意商品撤下避免阻礙通道②以乾淨的濕布擦拭商品以防顧客拿到有灰塵商品③將隔板及掛勾取下清洗④清潔完依商品陳列原則及位置上架。
24. (2) 下列玻璃或鏡面的清潔的步驟排序何者是正確的？1.濕布均勻擦試鏡面；2.邊框灰塵及邊角清潔；3.鏡面噴玻璃清潔劑；4.玻璃刮刀刮除水痕①1→2→3→4②2→3→1→4③3→4→1→2④4→2→3→1。
25. (1) 下列何者為營業中地板清潔正確的步驟排序？（1.掃除灰塵及垃圾；2.兩邊貨架拖拭；3.倒掉污水再以清水拖拭一次；4.中間走道拖拭；5.準備加入地板清潔劑的水）①1→5→2→4→3②5→4→2→3→1③4→2→5→1→3④4→2→5→3→1。
26. (2) 下列地板掃地及拖地的清潔要項何者不正確？①使用乾淨拖把及勤於換水②不須注意顧客動態③室外的清掃要避免塵土飛揚造成污染④拖地前先掃除垃圾及灰塵。
27. (4) 下列騎樓清潔的要項有何者不正確？①每天勤於拍打刮砂墊②騎樓應保持乾燥及隨時清理空罐及垃圾③清理

騎樓天花板積水及蛛網時須注重安全④將整袋垃圾或物流箱集中於室外。

28. (3) 下列敘述清潔用具的衛生管理那一項不正確？①清潔用具使用後應乾燥後再集中存放②存放清潔用具的鋼架或置物架上殘留的污穢要完全清理以防二度污染③抹布、海棉或棕刷發霉、污黑或產生異味以漂白水再漂白後使用④拖把布若長期泡水布面條將損耗脫落。
29. (4) 下列敘述中那一項係門市對地板清潔及延長使用年限的作業幫助效果較有限？①進退貨及補貨時避免拖拉物流箱②入門處使用刮砂墊或門墊③每天數次的掃地及拖地④每月請廠商清潔地板。
30. (3) 下列那一項個人衛生對減少料理或加工食品再污染沒有助益？①作業前先洗手或消毒②指甲剪短、不塗指甲油及戴飾品③臉部不化粧④患有皮膚病或手部有創傷不得切解食品。
31. (4) 下列那一項有關能徹底清潔門市的時機之敘述是不正確的？①大夜或關店門後執行清潔作業②換季汰換商品時清潔貨架③撤除海報時清潔玻璃膠條④新開幕時清潔全店。
32. (3) 下列共有幾項為清潔方式或手法：擦拭、掃除、吸取、拍打、剝取、洗淨、教育、刮除？①五項②六項③七項④八項。
33. (3) 對於門市食品衛生管理的敘述，下列那一項錯誤？①對所有食品販賣的作業環境及人員須進行相關之衛生管理②範圍包括：環境衛生、人員衛生、作業流程、清潔消毒、廢棄物處理、溫度監控、衛生設施、倉儲管理運輸、與管理病媒防治等③對於食品及商品原物料類不定時須抽檢其溫度、有效日期、到期日進行管理④管控貯存陳列展售狀況，提升對產品的管理。
34. (4) 下列有關倉庫管理之敘述何者正確？①倉庫日曬處須有系統整理商品再加布蓋防曬②環境溫度高以棧板或加高方式堆放商品以利通風③存放商品儘量緊貼牆壁以避免倒塌危險④清潔劑、洗衣粉與食品類不要貯放在一起以避免污染。
35. (3) 販售場所的管理為防止病媒及細菌的衍生，下列敘述何者有誤？①以不同溫度條件管理商品之鮮度②設空氣調節設備引進新空氣、排放污濁的空氣③不定時檢查冷凍冷藏櫃的溫度④配置容器洗滌的設備。
36. (4) 下列生鮮食品管理之敘述何者正確？①執行生鮮處理人員進入作業區應穿戴衣帽及口罩，若為主管巡視或尚未執行人員暫不須穿戴②冷藏商品進貨暫存於冷凍區以免失溫，再依商品品類陳列於冷藏陳列櫃中③調理食品必須陳列於-18℃④果菜應陳列於冷藏櫃。
37. (1) 下列有關門市從業人員個人衛生之敘述何者有誤？①門市個人衛生管理首重臉部乾淨②作業時應穿戴清潔工作制服③作業前後洗淨或消毒手部④熟食處理應穿戴清潔手套、口罩及髮帽。
38. (2) 下列有關門市廢棄物處理之敘述何者有誤？①處理廢棄物須放置容器加以盛裝②盛食品廢棄物容器必須清潔但不須加蓋以避免霉化③每天須處理廢棄物以避免腐敗或產生異味④販售鮮食或處理生鮮必然產生廢棄物。
39. (2) 下列門市衛生管理之敘述何者為誤？①生鮮清潔注意去除異物、蟲體及其會污染的物質②清潔一定要使用清潔劑、消毒劑或其他化學物質才能真正的乾淨③食品處理過程注意異物掉落，如：毛髮、毛刷④製程不當的管制易造成污染。
40. (4) 下列何者為人為操作因素而造成之交叉污染？①水源②貯存二次污染③病媒、蟲害④設施與設備使用不當。
41. (3) 下列對門市清潔之敘述何者為誤？①廁所通風不良容易產生臭氣②腳踏墊應晾乾、保持乾燥③放芳香劑讓空氣流通清新④廁所最基本保持清潔的動作是沖水。
42. (3) 不建議使用清潔劑直接清潔的髒污，下列敘述何者為誤？①POS②插座或開關③細縫④設備。
43. (3) 下列對清潔觀念之敘述何者正確？①超濃縮的清潔劑直接使用效果最佳②洗碗精的泡沫越多且細緻洗淨效果越佳③使用研磨的清潔方式易傷害到器具④味道較重的地方須更換或噴芳香劑去除味道。
44. (3) 下列有關冷藏櫃清潔之問題何者為誤？①冷藏櫃會臭大多是食品保鮮問題引起②生鮮食品應分裝密封販售，以防止味道產生③清潔工作首重髒污清潔擦拭及局部清洗④邊條或門四週有發霉擦拭完，可用 75%酒精再消毒。
45. (3) 下列對清潔觀念之敘述何者為誤？①油垢清潔用劑應選去污力強，而用品應使用後易乾，有效抑制細菌②不經過濾即往流理台倒，水管易孳生細菌並產生臭味③累積陳年污漬噴清潔劑，待分解完強污垢後，可使用較好清除的堅硬用具清潔④排水口附近鏽垢以不磨損表面用具及浴廁用劑作清洗，再將水氣擦拭乾淨即可。
46. (4) 下列對門市清潔之敘述何者為誤？①打掃前要先戴上手套反折手套末端，避免清潔劑順流②洗手台表面刮傷處皂渣容易附著會變得難以清潔③拖布盆須定期打開 S 彎管除雜物或挖砂清潔④多用強酸洗廁所及用強鹼洗廚房，清潔用劑少且效果佳。

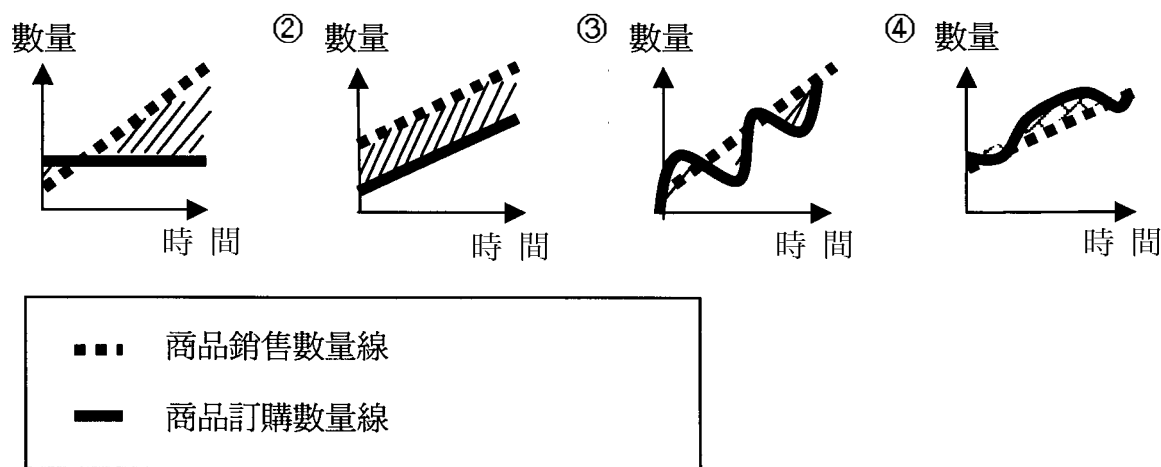
47. (3) 下列對門市廁所的清潔何者為誤？①磁磚的接縫處若有髒污不處理，易產生黑色黴菌難以清潔②由遠至近刷洗或擦拭磁磚的接縫處③馬桶多使用鹽酸刷洗乾淨又簡便④刷洗完，最後將地板水分擦乾，預防黴菌產生。
48. (4) 教育清潔工作下列敘述何者為誤？①將污垢灰塵分門別類作清潔工作區分②久未清除的污垢噴清潔劑，待幾分鐘後再以清水作清除乾淨③使用清潔劑以安全為第一考量④選購清潔用具首重酸鹼性，並須注意瓶身標示說明、製造日期、容量。
49. (1) 對清潔劑認知下列敘述何者為誤？①使用中性清潔劑效果雖較不明顯，應該先使用專門清潔劑或強效清潔劑將污穢去除②使用清潔劑戴上手套為了不要直接接觸到皮膚③鹼性清潔劑可將油及蛋白質結合後溶解可清潔油污，人類皮膚由蛋白質組成不可直接接觸會造成傷害④用鹼性與酸性清潔劑混合使用成份中和會產生有毒的氣體，易造成傷害。
50. (1) 對清潔動作認知下列敘述何者為誤？①刷洗器具時一噴完清潔劑要快刷及增加用量使用，加速清潔效果②使用清潔劑要產生效果，須要時間分解再作擦洗的動作③可拆除的濾網放入塑膠袋接噴清潔劑放置 10 至 15 分可分解污垢④清潔完要用抹布將四周水擦乾，以免產生水紋。
51. (4) 對門市清潔認知下列敘述何者為誤？①店內安靜打掃不揚塵②掃除注意死角及溝槽③在高處的天花板可使用伸縮桿來擦拭④玻璃有水痕時以濕抹布擦拭清潔。
52. (1) 小萱選取了短毛掃把、拖把、清潔劑及擰乾器，請問她正準備清潔什麼？①地板②刮砂墊③天花板④停車區。
53. (4) 小閔店長正準備教新人清潔，下列敘述何者正確？①櫃檯的乾淨是顧客第一眼的印象②貨架乾淨商品就乾淨③先教新人做，再請其自己做即可④食品用具使用完清潔劑，應再以清潔的水洗過。
54. (1) 小智店長正檢視清潔，發現門市職員仍有未完成的事項，下列敘述何者錯誤？①拖把含砂②抹布仍有清潔劑③水桶內有髒水④拖把滴水。
55. (3) 小智店長拿了一瓶酒精，下述何者無法直接噴用？①  ②  ③  ④ .
56. (3) 門市有需要除菌的場所，下列敘述何者為誤？①廁所門把②垃圾桶③地板④馬桶。
57. (3) 門市要使防黴更有效，下列敘述何者為正確？①用熱水清洗廁所牆壁、地板②抹布要陰乾③清潔用品要懸空擺放或置於架上抹布④對付黴菌最佳方法是使用清潔劑。
58. (3) 下列對門市清潔動作之敘述何者為誤？①一手拿抹布一手拿清潔劑，一邊噴一邊擦清潔效果較佳②每天打掃幾乎不用清潔劑③沒有刮刀可使用乾濕兩條抹布擦拭多次玻璃仍會乾淨④掃除邊角不要太久，否則不易清除。
59. (2) 小閔店長發現冷凍櫃有臭味，下述何者無法消除臭味？①清除臭味來源物②放除臭劑③定期處理冷藏櫃過期或酸敗商品④清潔冷藏櫃。
60. (3) 有關門市清潔設備下列敘述何者為誤？①櫃檯使用清潔劑要注意不殘留，以免造成褪色②平時以乾、濕抹布擦拭保持乾淨③黃色水質表示濾水器濾心要更換④設備要注意有插座的部份不可泡入水中清潔。
61. (2) 下列對門市清潔之敘述何者為誤？①細縫灰塵可使用擲子或吸塵器去除②清潔行程視門市多餘人力作排定③打翻的飲料要立即清乾淨④換季是全面打掃的好時機。

18100 門市服務 丙級 工作項目 04：商品處理作業

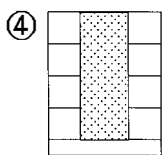
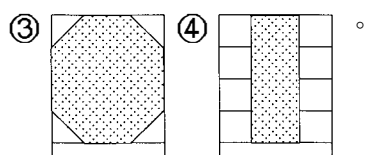
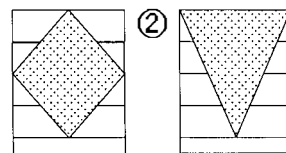
1. (4) 門市即銷售商品與服務的場所，門市中有軟體與硬體，下列何者為門市的軟體？①商店外觀②招牌③裝潢④陳列。
2. (3) 商品陳列的最終目的是①增進門市的美感②營造門市氣氛③促進商品銷售④存放商品。
3. (4) 進貨時，貨運公司人員應出示哪幾種文件給公司商管人員？①貨運公司裝箱清單②貨運公司裝箱清單與供應商裝箱清單③公司訂單影本與供應商裝箱清單④公司訂單影本、貨運公司裝箱清單與供應商裝箱清單。
4. (4) 驗收時，如發現數量超出訂單上的數量，驗收店員應如何處理？①直接通知供應商②默不吭聲③通知總公司〈總部〉④通知該店店長。
5. (3) 何種情況之下，送貨將會被全數退回？①送貨量多於訂單上的數量②送貨量少於訂單上的數量③未下訂單的貨④送貨量等於訂單上的數量。
6. (2) 超級市場的收銀台前，應放置何種商品？①重要年節的禮品②衝動性購買傾向強烈的商品③地方節慶活動所需

的商品④日常生活所需的商品。

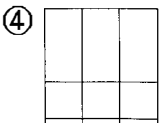
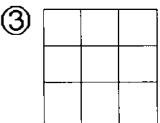
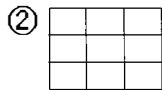
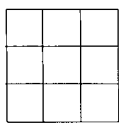
7. (2) 爲了方便顧客看得見商品，最適當的商品陳列高度是①顧客眼睛高度以上的位置②顧客眼睛高度到胸部高度之間的位置③顧客胸部高度到腹部高度之間的位置④顧客腹部高度以下的位置。
8. (2) 爲了方便顧客選購，商品陳列首要之務爲何？①商品排列展現氣勢②商品特色一目了然③商品內容清楚易見④商品上架容易安全。
9. (3) 何者爲補貨的原則？①維持商品陳列的數量固定②維持商品庫存的數量固定③確保不缺貨④確保沒有滯銷品。
10. (1) 將商品規劃與展示陳列與消費者生活型態融合在一起的做法，是依據何種觀點？①消費者需求導向②商店氣氛營造導向③商店銷售導向④商店空間利用導向。
11. (4) 下列何種訂購模式機會損失數較少？①



12. (3) 下列有關欠品定義的描述何者爲正確？①爲避免銷售機會損失應準備商品庫存量②已無安全庫存量③陳列架上的商品無法滿足消費者購買的慾望④顧客因數量不足而沒有購買或減少購買。
13. (4) 商品配置表主要功用爲何？①商品定位使用②停電時使用③商品訂購使用④商品陳列使用。
14. (1) 商品陳列受顧客能見度影響，下列敘述何者爲正確？①顧客的視線水平焦點集中於高動線區②顧客的視線由右向左移動③顧客的視線焦點係陳列於底層大件商品④貨架高度低於 180 公分以下。
15. (3) 有關商品分類及陳列原則下列敘述何者不正確？①依商品用途及功能分類以方便門市管理②站在消費者的立場方便其取用及停靠③高需求低毛利的商品陳列於第一視線內以薄利多銷④依商品關聯性、消費者購買動機及使用目的陳列商品。
16. (4) 商品退貨程序下列敘述何者正確？①新商品進貨前舊商品須先退貨②停售之商品於退貨前能賣儘量賣③寄售退貨商品爲供應商成本，不須負保管之責④待換季後商品再作退貨。
17. (2) 下列何者不是商品進貨驗收的重點？①商品數量②先進先出③商品外包裝④有效期限。
18. (3) 爲確保鮮奶沒有過期的疑慮，下列那些作業無效？①每天檢查商品期限②落實冷藏溫度檢查③商品進貨上架時檢查外觀④結帳時順便檢查有效期限。
19. (2) 爲確保商品品質，下列何項作業爲正確？①冷藏過的飲料可放入溫罐器內販賣②溫罐器內的飲料如果已放置超過 48 小時，取出後也不可再放入冷藏冰箱，以免變質③冷藏過的商品再放入冷凍櫃販賣可延長六個月④停電後解凍過商品可再冷凍販賣。
20. (2) 以賣場一台展示櫃(90cm×135cm)爲例顧客的主要視線焦點區域應爲下列那一項圖示？①



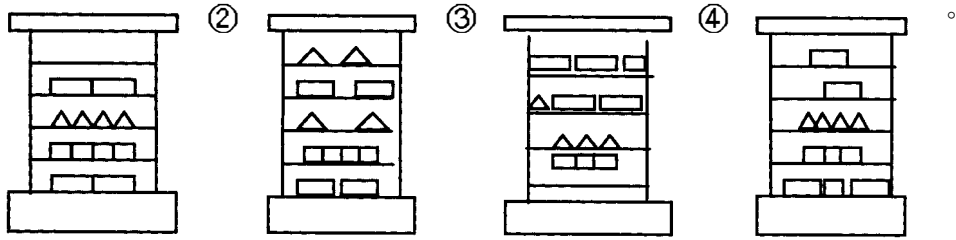
21. (4) 箱積式陳列方式何者爲誤？①



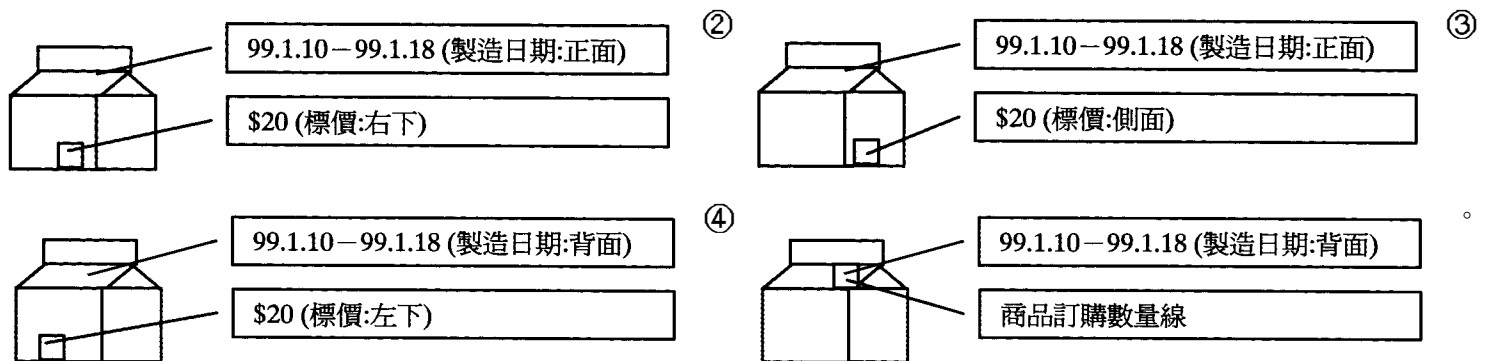
22. (3) 下列那一項不是陳列櫥櫃商品時考慮的主因？①陳列設計最有特色精華所在②背景櫥櫃保持清潔明亮③櫥櫃

上鎖④商品間隔須有空間感。

23. (2) 下列有關促銷的日用品陳列及超市及量販店常見的大量陳列何者不正確？①箱積式陳列②垂吊式陳列③柱面式陳列④台車式陳列。
24. (3) 有關百貨公司的陳列下列敘述何者不正確？①百貨公司為國內外名牌群集高層次的商品②必須推陳出新並講究格調跟得上流行③使用大分類大量陳列的方式刺激消費④專櫃自有格調，陳列不同以全樓來看不太美觀。
25. (1) 下列冷藏機台（open-case）所陳列之甜點商品因進貨前數量較少時，該如何陳列以吸引消費者的目光？①



26. (1) 小強至超級市場購買牛奶發現有 4 種標籤，何者為正確標價方式？①



27. (4) 下列何者與商品分類整理的方法無關？①色彩由淺至深、花樣由素至花②尺寸由小至大③價格由低至高④商品陳列位置由低至高。
28. (3) 下列那一項為無效的商品管理方式？①新商品導入②滯銷品的消除③退貨後商品管理④平時商品整理。
29. (2) 下列雜貨有效期限長短依序排列何者正確？①洗髮精＞易開罐果汁＞罐頭食品＞洗選蛋＞餅乾②洗髮精＞罐頭食品＞易開罐果汁＞餅乾＞洗選蛋③罐頭食品＞洗髮精＞餅乾＞易開罐果汁＞洗選蛋④易開罐果汁＞洗髮精＞罐頭食品＞餅乾＞洗選蛋。
30. (4) 下列那一項不是存貨控制的方法？①刪除及新商品管理②運用報表分析③倉庫商品管理④強勢商品管理。
31. (4) 12/27 小真到店要求退貨，表示 12/15 訂購預購的商品尺寸不合，其出示單據 12/20 取貨，請問小真是否可退貨？①已過鑑賞期 12/22 日故不可退貨②已過鑑賞期 12/23 日故不可退貨③已過鑑賞期 12/26 日可退貨④鑑賞期為 12/26 日不可退貨。
32. (2) 下列有關廢棄商品的敘述何者不正確？①廢棄商品多是訂貨量過多或過期品較多②廢棄商品為零才顯示商品管理最好③廢棄商品處理前須先登記原因以利抽查或追蹤原因④鮮度不佳或不堪食用都可能產生廢棄商品。
33. (3) 下列有關前進（推前）陳列的敘述何者不正確？①貨架上的商品往前推②商品正面排放朝前③倉庫或進貨商品補充至賣場④通常為離峰時間補貨時進行。
34. (1) 下列有關補貨原則的敘述何者不正確？①人潮多時趕快補貨以免顧客買不到想要的商品②商品週轉率高及貨架上已經缺貨的商品優先補貨③遵守先進先出及前進陳列原則④補貨時注意不良品勿上架陳列。
35. (1) 下列有關壞品處理流程的敘述何者不正確？①退貨或瑕疵品均得由現場主管確認後一律廢棄②須由現場人員登記後集中保管③發現不合格之壞品確認後，應即刻清點與整理④若可歸責於合作廠商則可換退貨。
36. (4) 下列有關陳列方式的敘述何者不正確？①拍賣車陳列使用於大量商品或拍賣品②層板陳列使用於放平疊放的商品③壁面過高採用三段式陳列較適宜④較長壁面陳列避免高高低低呈一直線較適宜。
37. (4) 下列那一項有關盤點注意事項的敘述有誤？①盤點前後庫存商品整理及補貨②盤點可確認商品價格錯誤③進行複盤確認④盤點目的為進行補盈虧調整。
38. (1) 下列那一項非季節性商品？①5 月康乃馨、香包及肉粽②6 月雨季的雨傘、雨衣③7~8 月太陽眼鏡、冰品、啤酒④9 月防颱商品。
39. (3) 主力商品代表商店的形象，是營業額和利潤的主要來源，下列敘述何者不正確？①主力商品必須具有新鮮感、獨創性與競爭力②主力商品必須表現出商店的性格③最好選擇處在生命週期階段導入期的商品作為主力商品

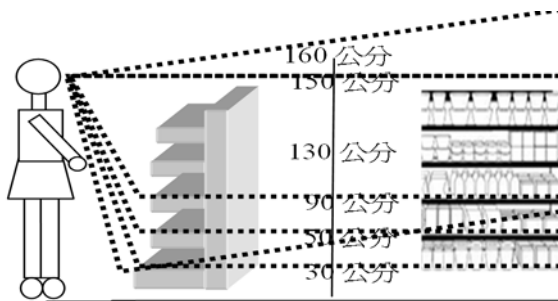
④應選擇能確保商品迴轉率或利益率的商品。

40. (4) 有關賣場銷售人員對於商品的注意事項，下列何者為非？①新產品的銷售追蹤②市場市價調查③商品活動之推動④填寫報銷單。
41. (1) 下列何者是呈現給消費者對商品價值感最直接的第一印象，且是影響商品在市場銷售重要的關鍵之一？①產品開發②包裝設計③網路行銷④產品功能。
42. (4) 一般所稱的商業空間不包括下列那一項？①店員空間②商品空間③顧客空間④儲存空間。
43. (2) 包裝商品做垂直陳列，下列何種陳列方式不恰當？①上小下大②下組上箱③上輕下重④上下排列整齊。
44. (3) 有關商品陳列方式下列何者正確？①將暢銷品、季節性商品與特價商品陳列於賣場的最後面②於視線高度的黃金段陳列高需求低毛利的商品③依商品使用關聯性採用商品族群同類的系統化擺放④將低迴轉商品陳列於主要動線陳列區。
45. (3) 體積龐大、笨重及低毛利商品應盡量陳列在貨架的那一處？①上段②中段③下段④黃金段。
46. (3) (本題刪題)下列有關商品盤點的觀念何者錯誤？①營業中盤點可能會稍微影響營業②透過盤點可發掘並清除滯銷品及快過期商品③盤點的主要目的在追究失職責任④抽查異常門市可發現弊端遏阻不軌。
47. (4) 下列何者為補貨的主要原則？①確保沒有滯銷品②維持商品庫存數量的穩定③維持商品陳列數量的穩定④確保不缺貨。
48. (3) 有關訂貨管理的目的下列何者有誤？①減少缺貨率②降低庫存量③提高訂貨次數④減少滯銷品。
49. (1) 將訂單直接鍵入電腦系統內轉換成電子式的訂單資料，經電腦處理後自動傳送到端末總公司或供應商的系統稱為？①EOS②POS③JIT④ERP。
50. (4) 以 DM 或型錄之方式來取代商品陳列，是屬於何種陳列型態？①縱向陳列法②橫向陳列法③相關性陳列法④無陳列性銷售。
51. (4) 賣場內商品陳列的重點下列何者錯誤？①容易交易購買②讓走道寬敞，店內通行容易③便利顧客進行商品比較④商品陳列宜大量擺貨。
52. (2) 開放式陳列較少應用在何種商店？①便利商店②鐘錶店③超級市場④麵包店。
53. (3) 對某種商品集中照明，使商品特別突出的重點式照明，是屬於下列何種照明？①直接照明②間接照明③局部聚光④感應式照明。
54. (2) 最新買進的商品先出售，舊商品當成存貨，銷貨成本是以最新購進價格計算稱為？①先進後出法②後進先出法③先進先出法④後進後出法。
55. (3) POS 系統導入後，在庫存管理效益的敘述下列何者有誤？①可由電腦處理盤點②可查詢滯銷產品③可查詢顧客基本資料④庫存可由電腦查詢。
56. (2) 下列何者不會影響到實際盤點出的數量金額與帳面上產生差異？①員工偷竊②商品變價③收銀作業錯誤④商品盤存錯誤。
57. (2) 商品採購首先要注意事項為何？①價格②品質③交期④關係。
58. (1) 商品陳列採先進先出，即將原貨架商品調至前端、從後端補貨，其原則為何？①品質②服務③顧客④清潔。
59. (2) 擴大商品的陳列空間及庫存量是處於產品生命週期的何種階段？①導入期②成長期③成熟期④衰退期。
60. (1) 商品的陳列要使用消費者的語言，傳達出消費者想知道的資訊是屬於？①消費者導向②銷售導向③商店設計導向④競爭者導向。
61. (2) 下列何種作法較不恰當？①在商店的入口處用 10 秒傳達商店的特色②在迎賓處發送資訊③在入口處打招呼④將商品融入生活的場景中。
62. (3) 有關資訊的展示下列何者錯誤？①將 POP 置於消費者想要閱讀的位置②製作 POP 的人與放置 POP 的人須互相理解彼此的想法③提供給消費者的資訊愈多愈好④訊息要瞄準目標顧客。
63. (4) 下列有關便利商店倉庫管理之要點何者錯誤？①商品分類存貨以利進貨補貨②商品應以空籃墊高以防商品髒污③先進先出④陳列方式以輕而大放下層為原則。
64. (2) 庫存過高對商店的影響為何？a.品質鮮度降低b.增加偷竊可能性c.營運效率提升d.滯銷品增加e.延遲新品引進①abcde②abde③abd④abe。
65. (4) 訂貨應掌握的原則有哪些？a.暢銷品不可缺b.多頻率足貨量訂貨c.多訂高毛利商品d.依分店銷售數據訂貨①a②a

d③acd④abcd。

66. (4) 無特殊原因下，連續三天肉鬆飯糰在上午十一時就無庫存了，表示銷售趨勢上升，針對此情況下列何種作法較不恰當？①建議陳列量跟著增加②加量訂購③移轉④維持原狀。
67. (4) 有關商品儲存時應注意的事項下列何者為非？①貯藏場所之溫溼度控制②儲存商品需離牆離地③商品先進先出④商品後進先出。
68. (4) 有關零售店的存貨管理作業，下列何者為非？①倉管作業②盤點作業③壞品處理④進貨作業。
69. (3) 有關商品陳列之描述下列何者為非？①商品陳列的高度，容易看到的範圍，大約是 60-160 公分②商品陳列的高度，容易拿取的範圍，大約是 80-135 公分③在 170 公分以上的地方，可放置庫存品④低於 60 公分的地方，可以擺放植物或留白等。
70. (4) 下列何者非生鮮處理的特性？①顧客很重視新鮮度②易腐敗，無法久存③在運輸過程中損耗率高④以常溫下迅速運輸。
71. (3) 下雨時，商家會將雨傘陳列在通路出口處販售，因為此時雨傘對顧客而言是何種商品？①衝動品②特殊品③緊急品④忽略品。
72. (1) 下列何者無法做為商品特別陳列之變化？①利用開放式冰箱陳列②利用壁面陳列③懸掛式陳列④大量陳列。
73. (2) 商品陳列優先順序之擺放不包含下列何項？①商品小的陳列在上層、大的陳列在下層②價格低的在右邊、價格高的在左邊③盒裝物的陳列，垂直直立商品在上，平放陳列④平放陳列之商品因品名關係，頭向左，尾向右。
74. (2) 若於陳列商品時，能搭配合宜商品相襯，將有助於主力商品之銷售，一般常見的搭配商品組合不包含哪項？①家具→花瓶②鞋子→皮帶③餐具組→桌布④服飾→領結。
75. (1) 下列何種商品具有目的性購買之特性？①  ②  ③  ④ .

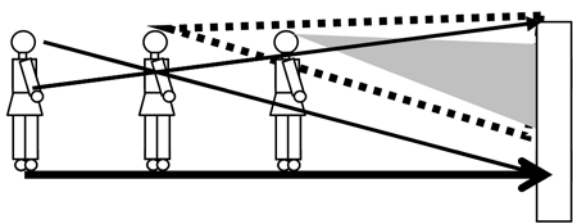
76. (3) 如圖所示一位 160 公分的女性消費者站在商品貨架前 50 公分處，商品貨架約 135 公分，請問其視力可及範圍，下列敘述何者為正確？



①商品貨架最下層~第五層以上之間的範圍(約 30~160 公分間)②商品貨

架第二層~第五層之間的範圍(約 50~135 公分間)③商品貨架第三層~第五層以上之間的範圍(約 90~150 公分間)④商品貨架第二層~第五層以上之間的範圍(約 50~160 公分間)。

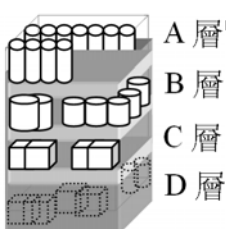
77. (3) 消費者站的位置如圖所示，下列何者與此敘述概念是無關的選項？



①讓遠距離的機車騎士，騎過店外，透過資訊看板設計吸引注意，進

而了解目前門市活動②讓消費者經過店外，透過活動海報設計吸引消費者注意推廣促銷活動③店外布旗不適合精緻的產品露出，亦不宜放置太多產品圖④消費者等待結帳時，透過收銀機前螢幕或設計吸引消費者注意。

78. (1) 貨架陳列商品如圖，小方副店長見了不妥請工讀生整理，下列敘述何者是錯誤？



A 層①A 層商品已銷售完會使陳列架上有空格，從 D 層抽屜的庫存補缺貨②B 層商品已銷售完畢會

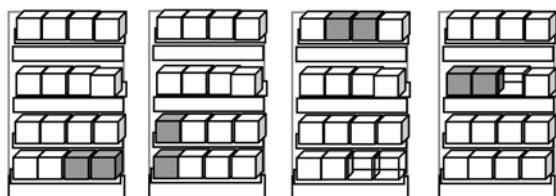
B 層

C 層

D 層

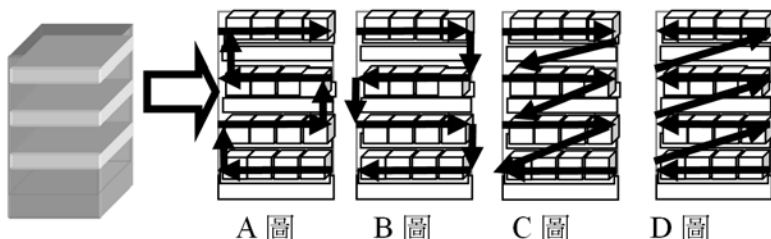
使陳列架上有空格，先作臨近擴排③C 層商品已銷售完會使陳列架上有空格，從 D 層抽屜的庫存補缺貨④各品類商品應先依貨架別作分類陳列。

79. (3) 小婷店長為配合廣告期間新品、話題性或促銷商品，請由下列 A~D 圖示擇一陳列？①A 圖②B 圖③C 圖④D 圖。



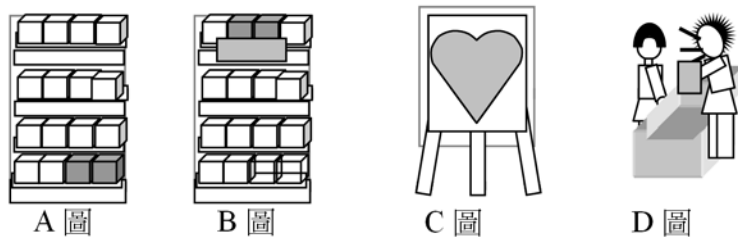
A 圖 B 圖 C 圖 D 圖

80. (2) 新工讀生陳列商品，請由下列 A~D 圖示擇一陳列？①A 圖②B 圖③C 圖④D 圖。



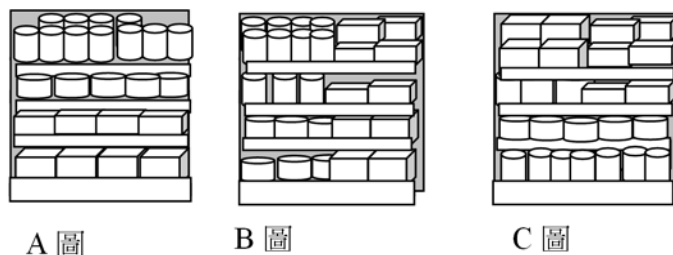
A 圖 B 圖 C 圖 D 圖

81. (1) 小婷店長正在想如何讓訊息能引起顧客注意到商品的方法，下列敘述何者不正確？①A 圖汰換銷售不佳維持商品的新鮮感②B 圖強打商品可以插牌標示出來③C 圖在店門佈置活動訊息④D 圖把 DM 或優惠訊息與顧客交流。



A 圖 B 圖 C 圖 D 圖

82. (1) 小柔因應季節轉變而變更貨架上之商品陳列，店長看了說要重新再調整，請問那一項是店長對小柔指導或其所做的陳列說明？①A 圖店長以同系列同屬性陳列商品②B 圖店長商品集中陳列與顧客視線對上，以提高被看到的機會③C 圖店長陳列商品以提高被拿起來看的機會④店長指導為方便顧客選購，應將同屬性春夏及秋冬型商品陳列同一區塊。



A 圖 B 圖 C 圖

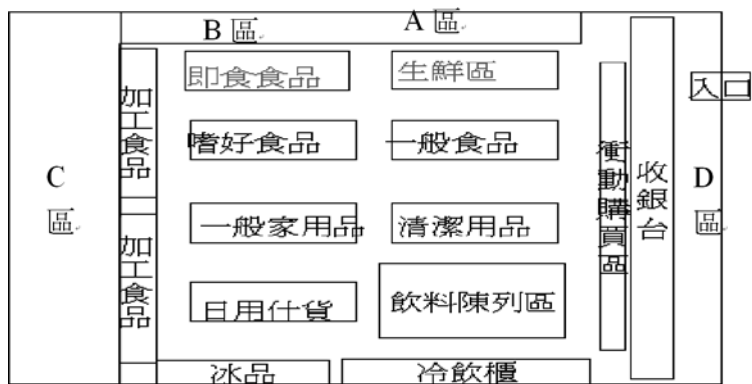
83. (1) 比較下圖中，消費者動線集中性最多的是那一個區域？①收銀台區域②生鮮區③飲料區④日用什貨區。



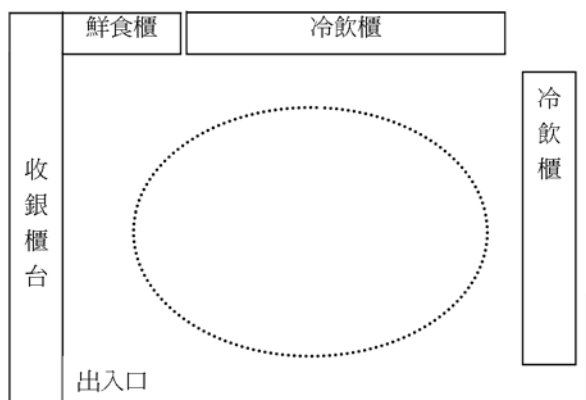
84. (1) 下圖中，調理室最理想的區域應置於何處？①A 區②B 區③C 區④D 區。



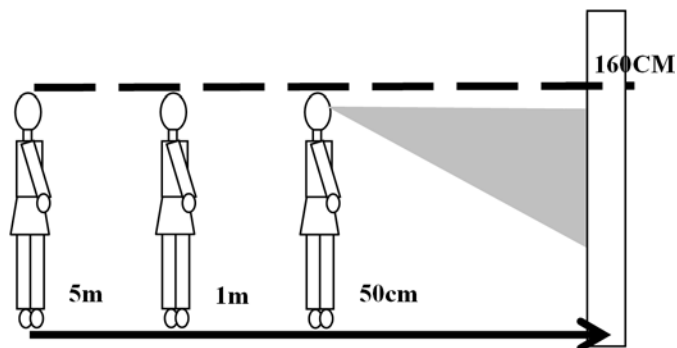
85. (2) 下圖中，倉庫最理想的區域應置於何區域？①A 區②B 區③C 區④D 區。



86. (2) 下圖虛線圓圈中，放何種商品最有效益？①落地陳列商品②一般商品貨架③花車商品④休息區。



87. (4) 消費者站在壁面貨架的位置，距離遠近視線區上下延伸如圖所示，下列敘述何者為誤？①消費者站 5m 位置視線最高可看到 200cm②消費者站 1m 位置視線最高可看到 170 cm 處③消費者站 50cm 位置視線約在 90~150cm 間④消費者任何位置視線範圍皆約在 90~150cm 處。



18100 門市服務 丙級 工作項目 05：櫃檯作業

1. (3) 陳列在收銀櫃檯的商品多半是體積小、價錢便宜，是利用顧客何種心態來誘使顧客購買？①順便買②貪便宜③衝動性購買④不買下次就買不到。
2. (4) 收銀機的錢箱有數個區隔，便於放置各式鈔票與錢幣，其功用為何？①便於結算②便於交接班③便於收錢④便於找零。
3. (3) 如果統一發票已結帳跳出時，顧客才告知收銀員發票需打統一編號，此時收銀員應如何處理？①將該張統一發票作廢後重新開立發票②收銀員直接在該張統一發票上填寫統一編號③收銀員在該張統一發票蓋上商店的統一發票章後請顧客自行填寫統一編號④向顧客道歉並委婉說明無法再補鍵入統一編號。
4. (4) 下列何者為結帳作業的程序之一？①顧客抱怨處理②顧客退換貨③面銷④商品裝袋。
5. (1) 自助式商店一般提供顧客人力服務的地方是在哪裡？①收銀櫃檯②貨架區③商店門口④商店外面的騎樓或人行道。
6. (1) 收銀人員結完帳時，應該面帶微笑誠心誠意的對顧客說什麼呢？①謝謝光臨！歡迎再度光臨②抱歉！讓您久等了！③歡迎光臨④先生（小姐）！您好。
7. (4) 收銀人員可以利用什麼時候和顧客交談以建立良好的顧客關係？①結算商品總金額的時候②開始結帳作業之前③收取顧客金錢的時候④找零以後或商品裝袋的時候。
8. (4) 收銀櫃檯前可放置或陳列何種物品？①收銀人員的私人物品②收銀人員的茶水③顧客退貨的商品④特價商品。
9. (2) 為顧客做商品裝袋服務的重點是什麼？①將所有物品放在適合尺度的袋子②不同性質商品分開而且按照正確

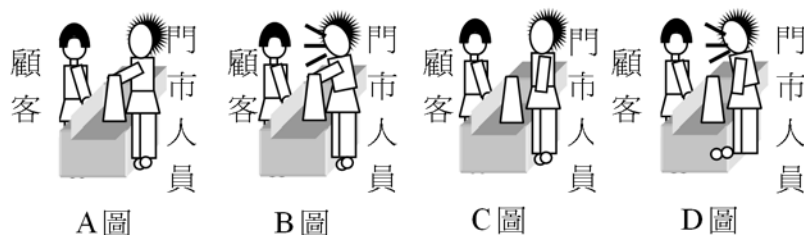
的順序裝袋③按照顧客指示裝袋④將小件商品裝袋較大件商品用繩子捆綁。

10. (3) 下列何者非收銀人員的業務交接範圍①點交零用金②按責任鍵③發票核銷作業④交接班交代事項。
11. (4) 下列那一項有關收銀機換貨作業的敘述是不正確？①如果不是本門市販賣之商品委婉向消費者說明無法兌換商品之原因②原商品較兌換商品價格高則重新開發票退差額給顧客，收回發票作廢③原商品較兌換商品價格低請顧客補差價並打入收銀④退回商品可再上架販賣。
12. (4) 當小麗為顧客結帳時發現刷取商品價格高於商品上所載標示價格時，應如何處理？①道歉並委婉請消費者以刷出價格付款②委婉說明商品可以回收不賣③無法以商品上所載價格賣給顧客，可以同等價值商品換回商品④仍以商品上所載價格賣給客人，由門市吸收差額。
13. (3) 當顧客於結帳時不慎打翻飲料時，下列哪一項收銀人員的作法較不適當？①主動拿面紙讓顧客擦拭並關切及詢問其是否須協助②迅速清潔及處理打翻飲料③另取一瓶再結帳④打翻的飲料以報廢處理。
14. (4) 下列那一項敘述與精簡櫃檯結帳時間無關？①客人多時應以多台收銀機同時作業②向客人取款時，先包裝再收款③準備放在收銀機內之定額零用金④當顧客進門，聽到叮咚的聲音時要喊“歡迎光臨”。
15. (3) 下列那一項不是收銀櫃檯業務的範圍？①現金管理及發票開立②顧客退、換貨及送貨等處理③商品過期及報廢作業④面銷及互動關係建立。
16. (1) 下列那一項敘述不是櫃檯商品、道具及用品作業？①櫃檯商品以多樣化多量陳列以方便管理②櫃檯內重點或高價商品應列入點交範圍③櫃檯內現金或高價商品遺失者少，人為短少者多④檢視商品性質提供必要的服務。
17. (3) 下列何者不是有關櫃檯人員接待客人之態度的描述？①用語禮貌親切及主動問候②當客人主動詢問須積極應對③離櫃遠的商品應用手指明確方向讓顧客自行尋找④主動告知客人新的活動。
18. (2) 小明昨天購買 T 恤欲退貨時，下列何者為櫃檯退貨的正確流程？①已拆包裝不可退，未包裝部分作退貨再新開立發票及退款給小明②原開立的發票收回作廢後，退款給小明③視公司規定退貨，如特價商品或換季商品不可退款④請小明換貨並補差額。
19. (1) 當顧客急需換零錢打電話，拿一張仟元鈔，收銀人員應該如何做較為妥當？①接受並委婉告知顧客會花一些時間因需要小額零錢當面核對及分辨千鈔之真偽②接受但較費時告知客人須等有空再協助③委婉告知顧客，不方便換零錢，可到附近銀行或門市更換④為了避免收到假鈔，委婉告知客人一律不收仟元鈔。
20. (3) 開立發票不同號碼時，下列何種步驟是不正確的？①收執聯及存根號碼對調或同步②視收銀機型類設定號碼③關機再開機啟動使用④向上呈報並記錄處理。
21. (3) 下列裝袋作業何者不正確？①重物及大型商品置於袋底②豆腐、雞蛋等易碎商品不能放於重物下③為方便消費取用便當及冷飲儘量裝在同一袋④香皂因味道易沾附其他商品應分裝。
22. (2) 下列那一項不是作廢發票可能產生的原因？①交易取消②前筆更正③卡紙重印④退貨。
23. (2) 下列何者是正確的使用收銀機之敘述？①一組統一發票可以列印 200 張②更換發票須檢視號碼或裝置是否正確③發票不足時暫時可使用上月空白未使用過之發票開立④顧客未帶走發票可留置門市對獎當基金。
24. (1) 下列那一項不是收銀機櫃檯結帳時常犯的錯誤之服務態度？①緊跟在旁②不理不睬③一問三不知④更換商品時表情不悅。
25. (4) 下列何項為統一發票開立的行為不必受罰？①未主動將已開立之統一發票交於顧客②漏開發票或顧客未主動索取而漏開統一發票③已提醒交付予消費者而未取走的發票則可保留④停電時可開立手寫發票。
26. (4) 下列有關鈔券防偽功能何者為誤？①迎光透視，檢視水印及隱藏字②轉一轉條狀「光影變化箔膜」，輕轉時有七彩光影變化③變色油墨由金色變綠色；變色窗式安全線由紫色變綠色④主要圖紋係電腦彩色噴墨印，色彩鮮明條紋細緻。
27. (2) 下列那一項有關收銀機現金盒陳列的敘述是不正確的？①每班點交足量鈔券及零錢以利找換②為方便結算營業額，相關單據或現鈔皆應留置於收銀機內③現金盒中放置鈔券應以平放並避免顏色相近誤用④現金盒中放置銅板應以順序陳列以方便取用。
28. (3) 下列那一項敘述有關現金管理是不正確的？①每天視營業狀況更換可供兌換零錢及鈔券數量即可②多餘現金不可留置收銀機內應存放於金庫③若不慎收到偽鈔應委婉地告訴客人，並請對方檢查，如果客人離開後，才發現收到的是偽鈔，千萬趕快使用掉④良好的現金管理可減少問題，還可以避免被搶保障自身安全。
29. (4) 有位看似高中生學生欲購買 88 牌香菸 1 條，此時站櫃檯的您怎麼做才正確？①以營業為先，自己判斷應該沒問

題即可販賣②問其年齡是否已符合法律規定，其回覆有即可販賣③依法律販賣菸酒之負責人或從業人員不得供應菸酒予未滿十六歲者，因此可以賣給高中生④未能確定顧客年齡時，則請其出示證明以判斷符合十八歲才可販賣。

30. (1) 有關收銀櫃檯的四周陳列下列那一項敘述有誤？①滯銷品陳列於櫃檯前以增加週轉②櫃檯前後不可堆放備用物品③櫃檯以展示商品或衝動性購買商品為主④收銀台前至少須有容納二人同時通過的寬度。
31. (2) 小美趁接班人員不注意於交班點交完後取走櫃檯現金 2000 元，而小朱至店接小美下班趁機取走店內電話卡 500 元，下列敘述何者是不正確的？①小美為執行業務之人成立業務侵占罪②爾後祇要是補款或返還原物即不構成犯罪③小朱為竊取者成立竊盜罪④小美須提醒小朱電話卡須付款結帳。
32. (3) 有關櫃檯管制作業下列敘述何者是不正確的？①重點商品管制表使用②交接班須點交③櫃檯不可放置高單價商品④離櫃時門市檢查要確定。
33. (4) 下列有關早班人員下班離開櫃檯時的敘述何者是不正確的？①整理作廢發票及各種鈔券②應填具交接班結算作業③整理櫃檯週邊環境④交付及說明已完成事務。
34. (4) 下列收銀結帳步驟的排序，何者是正確的？1.感謝用語；2.商品登錄；3.商品裝袋；4.招呼用語；5.找零作業①1→2→3→4→5②2→4→3→5→1③4→2→5→1→3④4→2→3→5→1。
35. (3) 小芬至百貨專櫃購買衣服，結帳後發現將標價 10,000 元看為 1,000 元，但是現金帶不足，此時收銀的作業下列何者不正確？①可建議小芬退一至二項商品，再回收原先發票重開正確發票②詢問是否有信用卡或現金抵用券可視為等值現金③請其購物時應看清楚標價以避免作業錯誤④若決定不買則回收發票作廢註明退貨原因。
36. (4) 為確保發票使用正確性，門市需於多久更換不同字軌的發票？①單月月初②單月月底③雙月月初④雙月月底。
37. (1) 菸害防制法規定，在櫃檯區之菸品擺設同一品牌不得超過幾個牌面？①1 個(含)以上②2 個(含)以上③3 個(含)以上④4 個(含)以上。
38. (3) 關於宅配作業之規定，以下哪些貨品可以交寄？①身份證、准考證②動物、植物③鍵盤、滑鼠④黃金、珠寶。
39. (2) 若一卷發票為 250 張，日平均來客數 885 人，請問 10 月份發票預估使用量為多少卷？①109②110③111④112。
40. (3) 於站櫃時，若發生下列狀況，請依門市人員優先處理之順序排列？A.廠商進貨處理 B.電話鈴響 C.顧客排隊結帳 D.垃圾車來了①A>B>C>D②B>C>A>D③C>B>D>A④D>C>B>A。
41. (4) 下列敘述中何者不為站櫃收銀時之用語？①您好，歡迎光臨②謝謝光臨，歡迎再度光臨③早/午/晚安，您好④請問貴姓大名。
42. (4) 高來客時段應分配何種工作為主？①後場整理②擦貨架③補貨④站櫃。
43. (3) 若顧客於結帳時，商品未完全放置櫃檯而掉落於地面破損，這時門市人員應如何處理？①此為顧客個人行為，需請其將破損商品結帳帶離②用不耐煩表情協助顧客撿起商品③立即清理及協助更換商品④請顧客重新拿取商品並將店面清潔完畢始可離去。
44. (1) 於站櫃收銀時，未將銷貨收入打入收銀機數或部份入私囊，請問該行為觸犯何罪？①業務侵占罪②背信罪③竊盜罪④偽造文書罪。
45. (1) 下列選項中有哪些項目不屬於櫃檯區之基本設備？A.溫罐機 B.電話機 C.印表機 D.擴大機 E.保險櫃①A②AB③ABC④ABCD。
46. (4) 若發現顧客持偽鈔至櫃檯結帳，應如何處理？①報警處理②需將偽鈔回收，請顧客更換一張③為不影響顧客情緒，故需將偽鈔收下④委婉拒收，請顧客更換一張。
47. (2) 若顧客於結帳時表示錢帶不夠，門市人員應如何處理？①面帶鄙視表情，請其自提款機提款②給予建議為其保留商品，或建議先買急需商品③表示此狀況感到相當同情，經濟許可下先借給顧客④委婉告知小本生意、銀貨兩訖、一手交錢一手交貨。
48. (3) 門市交接班之收銀作業不包含下列何種項目？①現金彙整②各收據/單據整理③資材短少提醒④收銀機交班鍵設定。
49. (2) 下列項目中何者不為櫃檯區之清潔工作？①客戶顯示器灰塵②鍵盤按鍵靈活度③後櫃玻璃清潔度④電子錢機污垢。
50. (4) 請依正確的收銀步驟依序排列。A.找零 B.裝袋 C.收錢 D.刷/KEY 入銷售商品明細 E.輸入統一編號 F.小計①EDCFBA②EFDCAB③DFECBA④DEFCAB。

51. (2) 下列何者不為站櫃收銀之項目？①處理顧客退/換貨作業②與當班人員互動及工作分配③退貨發票作廢及更換商品④客情建立及維護。
52. (2) 若於結帳時，顧客詢問商品之特性，是否素食可食、保存期限等，我應如何說明？①請顧客於包裝上查詢②耐心解說商品特性③請店長/上級處理④致電至廠商詢問。
53. (3) 若顧客於結帳後不慎滑倒、商品掉落一地，其處理流程下列何者有誤？①立刻扶起顧客，並將破損商品重新結帳②應以排隊人潮為主，以免流失業績③立刻上前關切，協助將商品拾起④立即撥打 119 處理，以免人員受傷。
54. (2) 服務人員於站櫃時之禮儀不包含下列何者項目？①顧客入店時應目視微笑②顧客詢問商品以手指方式指引③接待禮儀應親切、有禮④隨時注意儀容之整潔。
55. (2) 若顧客表示於結帳後發現皮包不見，應留於門市櫃檯處，我應如何處理？①請其進入櫃檯找尋②若當場找不到，留下顧客資料，以利尋獲通知③安撫顧客情緒，告知沒有發現皮包④通報派出所，備案處理。
56. (3) 下列項目中何者不為結帳付款之工具？①禮券/福利券/抵用券②中獎發票③退瓶發票④悠遊卡。
57. (4) 於站櫃收銀時，若顧客表示欲退貨，下列敘述何者正確？①應檢視發票是否為當班開立②更換不同商品，需確認價格相同即退還原發票③委婉告知顧客：既售出、概不退還④將原發票作廢，重新開立銷售商品之發票。
58. (1) 關於收銀機之操作，下列敘述中何者應報修處理？①發票機列印異常②發票列印字跡模糊不清③刷/KEY 條碼時有誤④收執聯與存根聯發票裝錯。
59. (2) 下列項目何者為接班時之交接重點？A.現金交接 B.客情交接 C.重點商品交接 D.環境清潔交接 E.商品齊全度交接 F.責任班別設定確認①ABCDEF②ACDEF③BCDEF④ABDEF。
60. (3) 門市交接班時，收銀人員應交接之事項下列何者為非？①現金金額②各項交辦事宜之提醒紀錄③營業績效表④交班時間及簽認事項。
61. (3) 下列何者屬於 POS 之前臺作業？①盤點②列印條碼③商品條碼掃描④電腦系統維修。
62. (4) 對於零售業而言，產生顧客抱怨將不會對企業產生何種效果？①可產生顧客對商店之信賴感②可培養商店的基本顧客③能反應商店經營弱點④能反應商圈客層之好壞。
63. (4) 消費者到門市反應麵包裡有不明的塑膠片，並生氣的告訴門市；若門市處理不當，將反應予消基會處理。如果你是當店的職員，應該如何回覆及處理？①真的還是假的?我幫您換一個新的吧②商品有狀況是廠商的問題，協助消費者尋找廠商電話③我們不會賣過期品，請你出示發票④先致歉、表達關心，並將狀況反應總部。
64. (2) 在櫃檯結帳時要讓客戶感覺到服務周到，請由下圖 A~D 圖示擇一最佳的態度？①A 圖②B 圖③C 圖④D 圖。



18100 門市服務 丙級 工作項目 06：顧客服務作業

1. (3) 下列哪一項不是客訴事件的一般處理階段？①傾聽顧客的抱怨②向顧客道歉並探討原因③據以力爭以商店立場解釋④提出問題解決的方法。
2. (1) 商店在處理客訴事件時，那一項是正確的處理？①先傾聽平息客人怨氣為優先，再處理客訴②以商店利益為優先考量③以媒體報導為優先處理④不是商店缺失要向顧客道歉再委婉的說明並取得顧客的諒解與了解。
3. (2) 門市服務人員因言語應對的關係引起顧客憤怒時，應如何處理？①由主管人員當場要求該門市服務人員立即向顧客道歉②由主管人員邀請顧客到接待室進行事件了解與處理③由主管人員當場探討事件原因並處理④由門市服務人員負責處理。
4. (1) 下列何者為門市服務不應有的服務行為？①如果不滿意，就再招呼下一位顧客②面對顧客要展露微笑③產品良好、種類齊備、服務態度更重要④只看不買的顧客仍要幫忙，滿足其服務。
5. (2) 門市服務人員向顧客推薦商品時，應掌握何種要領才能使顧客滿意？①推薦最新上市的商品②推薦符合顧客

需要的商品③推薦價位最高的商品④推薦價位最低的商品。

6. (3) 下列何者是非提高顧客交易成功率的狀況？①與顧客保持良好關係②顧客正面的情緒③客怨良好的處理④不斷跟催及說明提高交易的次數。
7. (3) 下列何者是門市的售後服務？①門市清潔②商品陳列③受理退換貨④正確、禮貌且迅速的結帳。
8. (1) 下列何者是追求卓越門市服務品質的有效方法？①擬定一套「服務準則」強制員工達到準則規定的服務水準②讓員工參與研擬服務品質提升的辦法鼓勵員工主動改進服務品質③舉辦競賽活動刺激員工提升服務品質④擬定獎勵辦法誘使員工達到獎勵的水準。
9. (4) 當顧客對門市服務不滿意時，90%以上的顧客會如何？①向商店提出抱怨②忍氣吞聲以後仍繼續光顧③與門市服務人員發生衝突④默默離去以後不再光顧。
10. (3) 與顧客建立良好的關係下列敘述何者為誤？①依據顧客的需求提供適當的服務②收集顧客的意見作為改善依據③不會抱怨的顧客，滿意度高④服務顧客須滿足內外顧客的需求。
11. (3) 什麼方法能使門市服務超越顧客的期望？①親切且立即的招呼②正確且迅速的服務③提供意想不到的服務④提供明確的建議。
12. (4) 面對猶豫不決的顧客，門市服務人員應如何應對？①催促顧客下決定②交給其他服務人員接手③交給店長處理④以肯定的語氣介紹商品並適時給予決定性的建議。
13. (4) 面對百般挑剔的顧客，門市服務人員應如何應對？①催促顧客下決定②規避推諉顧客不滿意的原因並推薦其他的商品③不予理會④儘快找到具體有效的處理方式或視管理權限請店內管理人員協助。
14. (3) 如何使閒逛型顧客自動購買商品或留下良好印象下列敘述何者不正確？①精心設計店面與門市服務人員態度親切熱誠②探詢顧客潛在的需要並介紹適當的商品③請顧客務必留下資料以提供銷售推薦④門市服務人員主動和顧客攀談再找適當時機將話題轉到商品上面。
15. (1) 如果您正在接待顧客，正好電話響起，您應該如何應對？①拿起電話同顧客說明後再背對顧客簡單扼要的回電或交談②拿起電話側身對著顧客自然的交談③拿起電話面對顧客旁若無人的交談④不接電話。
16. (3) 顧客進入商店之後，就東張西望好像在找什麼東西似的，這時候門市服務人員應該如何應對？①不予理會②先不招呼但暗中注意③親切的上前詢問顧客需要什麼④只說：「歡迎光臨！」。
17. (2) 當顧客詢問門市服務人員某項商品的位置時，門市服務人員應如何應對才能獲得顧客良好的印象？①恭敬的用手指著正確的方向說：「在那裡！」②對顧客說：「在那裡，請跟我來！」然後將顧客帶領到陳列地點③用手指著正確的陳列方向④對顧客說：「請循著標示牌找」。
18. (4) 顧客走進商店之後，什麼時候門市服務人員接近顧客而不會驚嚇到顧客的最佳時機？①顧客瀏覽商品時②顧客好像在尋找商品時③顧客全神注視某個商品時④顧客用手接觸某個商品一段時間後。
19. (3) 改善門市服務品質的時機是在什麼時候？①發現顧客有不滿意的時候②處理顧客抱怨以後③是每天且持續性的活動④店長發現門市服務品質下降的時候。
20. (4) 什麼是門市服務人員應該提供的「良好服務」？①將顧客需要的商品交給他們②向顧客說明商品使用的方法③協助顧客選購商品④提供顧客所需的商品及良好的服務態度。
21. (3) 門市服務人員穿制服是為了什麼？①美觀②區別顧客與門市服務人員③規定統一的美觀與統一的服務品質④區別是在辦公事還是辦私事。
22. (4) 門市服務人員介紹商品，並促使顧客購買該商品，下列何者為誤？①詳細介紹商品的特點②讓顧客實際試用商品③拿出顧客所需商品讓顧客挑選④強力推銷。
23. (4) 門市服務人員應如何對待老顧客？①一律同等接待②特別熱忱對待③冷漠的對待④將老顧客從其他顧客引開給予特別對待。
24. (3) 當顧客所擁有的商品知識比門市服務人員還豐富時，門市服務人員應如何應對？①不懂裝懂的和顧客交談②對顧客說：「對不起！我不太清楚！」③對顧客的專業知識表示敬意並反過來向顧客請教④避重就輕的和顧客交談。
25. (1) 當顧客詢問：「有 A 品牌商品嗎？」，門市沒有販售時，服務人員應如何應答顧客才不會覺得被拒絕？①我們現在只有 B 品牌商品②我們不賣 A 品牌商品③我們現在沒有 A 品牌商品④我們沒賣 A 品牌商品。
26. (3) 下列哪一種說法比較能順利促成顧客購買？①東西好，價錢當然會貴囉！②已經是最便宜的價格了③這個商

品雖然價錢稍微高一點，但是品質卻是最好的④若你預算只有這些，那就買另一個好了。

27. (4) 下列對顧客需求何者敘述正確？①價錢比別家便宜②只看不買不用提供服務③服務顧客主要微笑④重視顧客服務，替顧客著想的服務表現。
28. (4) 門市服務人員應該如何接待快打烊的時候才來的顧客？①在顧客面前進行打烊作業②在顧客面前表現出急躁不安的樣子③告訴顧客快要打烊請他「欲購從速」④安撫顧客讓顧客心情平穩慢慢選購。
29. (1) 門市服務人員對待抱怨的顧客的基本態度是什麼？①耐心的傾聽②不斷的道歉③據理力爭④敢怒不敢言。
30. (2) 處理顧客抱怨的目標何者為非？①找出顧客不滿意的癥結作為改進參考②顧客的問題視重要程度再安排解決③檢討改善避免錯誤再度發生④得到顧客再度的信賴。
31. (2) 當顧客要買的商品賣完時，門市服務人員應如何應對才能避免顧客抱怨？①告訴顧客商品賣完②立刻查詢何時貨會送到再請求顧客屆時再來③告訴顧客該商品因為銷路太好目前缺貨④告訴顧客商品賣完並請顧客到別家商店去買。
32. (3) 處理電話抱怨何者為非？①耐心傾聽②紀錄顧客的姓名、地址、電話號碼與抱怨內容③務必登門拜訪④說明事情的原委。
33. (3) 大多數的顧客會將心中對商店的不滿告訴誰？①門市服務人員②店長③親朋好友④新聞記者。
34. (4) 對於零售店而言，持續的顧客服務的認知何者為非？①目的創造競爭優勢②不斷注意顧客需求的變化③不斷提升服務的品質④做到顧客期待即可。
35. (2) 如何能先知先覺的彌補或改善顧客不滿意的問題？①設置免費服務電話②事先顧客滿意度瞭解或調查③設置意見箱④設置顧客服務部。
36. (3) 持續對門市服務人員作在職訓練的最終目的是什麼？①降低門市服務成本②提升門市服務人員工作速度③留住顧客④留住門市服務人員。
37. (1) 顧客抱怨是商店的什麼？①機會②威脅③失敗④災難。
38. (2) 由於門市服務人員是直接接觸顧客的人，所以門市服務人員的表現會影響顧客對何者的印象？①門市服務人員②商店③店長④商品。
39. (4) 門市服務人員在提示商品時，應避免太刺激顧客的行為有那一項？①拿商品給顧客看②說明商品的特點③鼓勵顧客試用或試吃④極力慫恿顧客購買。
40. (3) 為了銷售產品所提供的一切活動，以及與商品銷售有關之週邊活動，以提供顧客利益、滿意等等之行為稱之為？①行銷②品質③服務④策略。
41. (2) 有滿意的顧客才有忠實的顧客，每一個行銷人員心中的金石玉律為何？①商品品質②顧客滿意③銷售業績④行銷策略。
42. (3) 以下的「服務接觸形式」中，何者不算？①遠距接觸②電話接觸③超接觸④面對面接觸。
43. (4) 商店內誰該執行顧客滿意服務？①店員②店長③老闆④所有人員。
44. (2) 下列何者不是顧客抱怨的三階段處理方式？①理解顧客發怒的情緒②說明公司規定，並堅定立場，以公司利益為最高目標③確認事實、做適切處理④感謝顧客提出之指教，並希望繼續光臨。
45. (1) 有效運用話題以拉近與顧客之距離，應避免①政治話題②影歌星八卦③社區動態④哈日新聞。
46. (3) 下列何者不是正確處理客訴應有之態度與方式？①正確掌握客訴原因，並即時道歉②仔細傾聽不插話，讓顧客一吐為快③處理客怨時，專心處理，暫時不用管其他顧客的感受。④積極處理態度，挽回顧客信賴。
47. (3) 下列何者不是培養長期顧客的措施？①新商品（技術）的開發②顧客情報的提供③委外經營④顧客的關係培養。
48. (3) 範圍最廣泛，從兒童到老人都有可能會在未來成為企業的購買者稱之？①過去的顧客②現在的顧客③未來的顧客④潛在的顧客。
49. (3) 從顧客角度看企業的從業人員，包括基層員工、主管甚至股東都列為？①外部顧客②基層顧客③內部顧客④特別顧客。
50. (1) 門市退貨換貨原則中，最佳處理狀況為何？①是門市售出商品、並有發票②非門市售出商品、但有發票③非門市售出商品、並沒有發票④別的門市售出商品、並沒有發票。
51. (3) 下列哪一種說法比較能讓顧客對特價商品有購買意願？①這是特價品，很便宜喔！②這個商品有一點點污

漬，所以才便宜賣出③這個商品現在是特價期間，不買可惜！④這是瑕疵品，才會這麼便宜。

52. (2) 當顧客申訴商品的灰塵很多，這是屬於何種顧客抱怨？①關於商品的申訴②關於門市清潔的申訴③關於顧客服務的申訴④關於安全的申訴。
53. (2) 便利商店增加代收服務（例如代收停車費）是屬於那一種創新型態？①組織創新②服務創新③流程創新④通路創新。
54. (2) 下列有關門市服務創新之敘述何者為誤？①建立於科技突破②無法為顧客創造價值③來自於市場競爭④來自於顧客需求變化。
55. (4) 門市「良好的服務品質」不包含下列那一個項目？①潔淨舒適的賣場②迅速與正確的結帳③微笑與有禮貌的對待顧客④不理會顧客的詢問。
56. (1) 服務人員在協助顧客尋找商品時，下列那一種用語應避免？①「我在忙」②「是的，好的」③「我明白了」④「讓您久等了」。
57. (3) 面對顧客抱怨，服務人員正確的處理態度為何？①不予理會②找保全人員處理③積極面對④視顧客身分地位而定。
58. (4) 良好的顧客服務，下列敘述何者為誤？①價格可打折，服務不打折②信守承諾③真心服務④讓顧客有購買壓力。
59. (2) 當顧客要購買一套金庸小說共 20 本書，而本店僅剩下其中的 12 本書時，從顧客滿意的觀點，下列的處理方式何者正確？①請這位顧客到其他書店購買②請顧客留下聯繫資料，主動及迅速的向分店、同業或供應商調貨③請顧客購買本店其他種類的書④不予理會。
60. (3) 一位母親帶著小孩到本店購買一杯可樂，這位小孩不慎跌倒且可樂溢出弄髒上衣，下列的處理方式何者正確？①問母親需不需要協助②在旁觀看③主動向前扶起小孩，並拿乾淨抹布協助擦淨衣服④提供母親一張本店折價券。
61. (1) 對於外勞語言的隔閡，門市服務應有的服務態度為何？①主動瞭解，發揮同理心②故意刁難③密切注意監視設備，以防遭竊④抬高商品的售價。
62. (4) 下列那一種方法可以瞭解門市服務人員服務行為的好壞？①觀察門市顧客的身份②服務人員的流動率③門市商品的失竊率④服務現場放置意見單提供顧客填寫。
63. (3) 一位婦人很氣憤的跑至本店說昨天服務人員找給她一張 500 元的偽鈔，下列的處理方式何者正確？①即刻還其 500 元②與婦人爭辯門市不可能拿偽鈔③請婦人留下聯繫資料與偽鈔，並調出該時段的錄影帶及請值班人員進行確認④交由警察處理。
64. (2) 當顧客進入門市購物時，以下的服務態度何者正確？①緊跟顧客後②觀察顧客舉止，適時的提供適量服務③主動介紹及推薦購買本店高利潤的商品④顧客行動不予理會。
65. (2) 有一位小姐要購買裙子，請服務人員量其腰圍是 32 吋，但這位小姐堅持要 26 號裙子，從顧客至上觀點，下列的處理方式何者正確？①堅持專業找 32 腰圍裙子②配合顧客需要找 26 腰圍裙子③同時找 26、32 二種腰圍裙子④請顧客至其他服飾店購買。
66. (4) 門市服務人員的易變性，導致很難維持服務品質的一致性，為減少服務行為的易變性，下列敘述何者為誤？①慎選服務人員②加強服務人員教育訓練③建立服務人員管理與激勵措施④採取放任管理方式。
67. (4) 下列何種服務行為較能獲得顧客滿意？①對顧客差別待遇②有條件接受顧客更換購買的商品③以自我為中心的服務行為④體貼與關懷顧客的服務。
68. (1) 服務人員對待顧客如能掌握關鍵時刻妥善處理，較能獲得顧客的滿意，當「顧客面銷拒買時」，下列的處理方式何者較適當？①謙遜有禮的態度②全力滿足③明確的建議④誠心感謝顧客。
69. (2) 下列個人化服務之作法何者錯誤？①提供符合顧客的產品或服務②消極的處理顧客諮詢與抱怨③平時關懷每位個別顧客④記錄與掌握顧客交易資料。
70. (4) 網路行銷商品在商店網頁設計上最基本的服務項目為何？①比價服務②促銷訊息③免費遊戲④諮詢服務。
71. (3) 網路行銷商品在經營與顧客關係最常使用的方式為何？①降低售價②電視媒體廣告③建立會員管理制度④與其他網站合作。
72. (3) 門市服務的程序包括有 1.瞭解顧客需要、2.確認顧客是否滿意、3.歡迎顧客、4.滿足顧客需求，依據時間先後，

下列何者是正確的服務程序？①1234②3214③3142④3412。

73. (3) 當顧客進入門市，與顧客作親切問候的最佳時機為何？①結帳時②眼神與顧客交會時③顧客尋找商品時④進入本店大門時。
74. (4) 下列有關顧客滿意之敘述何者錯誤？①服務人員有顧客導向的觀念②服務人員有以客為尊的態度③服務要使顧客感到賓至如歸④讓顧客配合商店的作業流程。
75. (1) 下列何者是正確處理顧客抱怨的順序？①法、理、情②情、理、法③情、法、理④法、情、理。
76. (2) 下列何者是服務人員正確的應對方式？①緊盯著顧客看②主動問候顧客並瞭解需求③雙手插在口袋，只是站在一旁④對顧客以貌取人、差別待遇。
77. (1) 下列有關顧客抱怨何者正確？①視為進步原動力②視為找碴者③視為惡客④視為愛現者。
78. (3) 處理顧客抱怨的方法下列何者為誤？①寫下筆記以示尊重②一人處理到底③指責顧客不對④選擇適當地點。
79. (4) 門市服務若遇顧客使用台語詢問，為顯示專業，適合使用何種語言回答？①英語②客家語③國語④台語。
80. (2) 在門市與顧客溝通時，服務人員應注視顧客的何種部位①鼻子②雙眼③嘴巴④雙手。
81. (4) 門市服務若遇顧客要求超過個人權限能給的部分，下列應對方式何者正確？①告知顧客不可能②請顧客去找店長③顧客最大照給不誤④帶顧客去找能負責的人。
82. (1) 下列何種服務行為能讓顧客建立起對門市店的信賴感？①服務人員言出必行②對顧客親切微笑與關懷③主動協助顧客④迅速回應顧客需求。
83. (2) 對顧客呈現同理心的方式下列何種錯誤？①對顧客關懷②穿著制服③不擺架子④親切笑容。
84. (3) 有一位外國顧客進入商店吃一碗牛肉麵，由於不擅用竹筷，使得麵條常滑落到碗裡，並使濺起的湯噴得滿臉，從顧客滿意的觀點，下列處理方式何者較適當？①教導竹筷使用方法②建議打包回家食用③提供叉子④愛莫能助。
85. (4) 一位受歡迎的門市服務人員，下列敘述何者有誤？①記得顧客姓名②經常保持愉快笑容③真誠關心顧客④與顧客保持距離。
86. (2) 若遇到那些常至門市看報紙卻不買報紙的顧客，下列服務態度何者正確？①給予顧客不好的臉色看②增加與顧客互動，使顧客有更多快樂的感受③加強對顧客進行促銷④不予理會。
87. (3) 下列何者是門市服務最基本的原則？①獲取利潤②客訴③禮貌④找對顧客。
88. (2) 要讓顧客滿意除了讓顧客買到好的產品外，下列敘述何者錯誤？①提供真誠與溫馨服務②依據顧客購買金額提供不同服務③為顧客提供正面「額外」服務④提供與「愛心」結合服務。
89. (4) 在一個企業以「百分之百顧客滿意」的服務理念下，當遇到顧客所提出的要求超過公司所提供的服務規定，身為店長的您如何應對？①依據公司的規定②視額外服務的成本而定③精神上支持但無提供實質協助④全心全力滿足顧客。
90. (1) 門市服務常遇到工作量有時多得忙不過來，而有時工作量少得人員閒置情況，為提昇服務品質及營運績效，下列處理方法何者錯誤？①提供多元化商品②採取預約制③可增加兼職人力④與同業策略聯盟。
91. (3) 門市服務最終的目標就是讓顧客滿意，有關顧客滿意下列敘述何者正確？①顧客滿意只是理念，不易達成②只要銷售技巧好，就可讓顧客滿意③要有滿意的顧客，必須先有滿意、快樂的員工④提供優惠價給顧客，則顧客滿意度就會提高。
92. (4) 顧客以電子郵件傳達對門市服務的不滿，當您接到抱怨郵件後，下列的處理方式何者正確？①擱置抱怨郵件②即刻與顧客聯絡，並告知本店無疏失③即刻與顧客聯絡，並告知已交由店長處理④即刻與顧客聯絡，除傳達致歉及感謝外，並讓顧客瞭解已積極處理，並將於幾天內報告處理結果。
93. (2) 有關門市的售後服務下列敘述何者正確？①售後服務是免費，慢慢處理②視為與顧客再次接觸，展現熱誠的服務態度③必須處處防範顧客的欺騙④不能讓顧客要求太多。
94. (3) 從事門市服務工作，在站姿之敘述下列何者有誤？①背部自然挺直、雙手輕放腹部②雙膝打直、雙腳併攏③眼光應朝下方④收小腹。
95. (4) 向顧客介紹商品時，以下的溝通技巧何者有誤？①只要陳述再多一點錢便可有更高的享受②只要告訴客人再增加的金額數③提供一個更適合的產品給顧客④只要陳述總價格。
96. (1) 一般顧客不再回門市購物的主要原因為何？①服務人員態度不佳②不相信服務人員的說詞③可在其他商店用

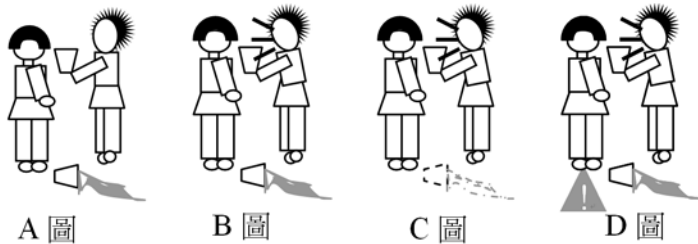
更低的價格買到④商店外觀老舊。

97. (3) 下列何種方式可有效與顧客保持定期的聯絡？①留下自己電話，請顧客有問題自行聯絡②留下公司電話，請顧客有問題自行聯絡③建立完整顧客資料檔，以方便聯絡顧客④請顧客將意見表寄至公司，由公司人員代為處理。
98. (2) 有關門市服務人員與顧客溝通的技巧，下列敘述何者錯誤？①已知顧客姓氏，儘可能稱呼xx先生或xx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。
99. (3) 處理顧客抱怨時，以下說話方式何者正確？①採低姿態②儘量沉默③具同理心且善於溝通④據理以爭。
100. (1) 處理顧客抱怨時，下列敘述何者正確？①讓顧客覺得你是站在他那一邊②扮演仲裁者③要求與員工對質④明哲保身。
101. (4) 處理顧客抱怨時，下列應對技巧何者正確？①低頭道歉②中途「打斷」顧客③說出「不對」這樣字眼④盯著顧客。
102. (2) 服務人員的名牌宜配戴於下列何處？①腰際間②左側胸前③上衣中間鈕扣④右側胸前。
103. (1) 為客瘋狂的概念就是要做到何種服務？①感動服務②標準服務③附加服務④無為而治。
104. (1) 處理顧客抱怨時，處理的程序包括：A.評估問題的嚴重性、B.處理行動、C.確認問題、D.相互協商，依處理順序排列應是？①CADB②ABCD③CDAB④BACD。
105. (4) 有關企業提供售後服務的作用下列何者為非？①促成顧客回流②增加產品價值③樹立企業品牌④提升企業規模。
106. (3) 下列何者不是顧客服務的應有作為？①設置顧客服務專線②採用定型化契約規範③使用擴音設備對外廣播當日優惠商品④制定供應商管理規範。
107. (1) 某家門市服務手冊上寫著：「規則一：顧客永遠是對的；規則二：如果覺得顧客是錯的，再讀一次規則一。」這表示下列何種意思？①這是門市的組織文化②這家門市的老板不相信有顧客是錯的③這家門市的老板擔心員工會犯錯④這家門市的老板不相信員工會遵守規則。
108. (1) 以下有關服務失誤的論述當中，何者不正確？①服務失誤愈早發生愈好，因為較有機會進行補救②服務失誤隨時都可能發生，因為只要顧客覺得不滿意而感到不舒服，就算是失誤③否認服務失誤，通常較延遲服務來得更加嚴重④可歸責於企業員工的服務失誤，顧客較不容易諒解。
109. (2) 下列何者屬於有形性的服務品質？①給顧客個人化，關心的服務②清潔乾淨的洗手間③服務生對顧客應有的禮貌與尊重④服務生可靠且正確地執行答應顧客的事情。
110. (1) 下列何者屬於「想在顧客之前的服務」？①看見父母攜帶幼童前來用餐，主動提供專用高腳椅②請顧客依序排隊③接受顧客預訂桌位④接受顧客使用信用卡消費。
111. (1) 下列敘述何者有誤？①為了提升顧客價值，門市應在顧客購買之前傳達出任何有利於刺激消費者購買動機的訊息②交易品質是決定顧客價值的關鍵因素③服務品質包括了實體環境、服務過程與服務人員④店內的擺設方式也會影響消費者對產品的評價。
112. (1) 何謂「神秘訪客」？①指調查人員佯裝成顧客，以瞭解服務人員的品質與銷售現場的作業情況②指無法預期的大批消費者突然來訪③指負責找出新的顧客服務點子的一組團隊④指一個秘密觀察顧客的小組團隊。
113. (4) 麥當勞提供「得來速」服務，降低消費者的購買時所需耗費的時間與精力，針對得來速所帶來的效益下列何者有誤？①得消費者青睞②容易維持較高的售價水準③避免陷入惡性價格競爭④提升企業員工的素質。
114. (3) 門市遇上尖峰時段，下列何種待客方式較不恰當？①保持微笑的接待顧客②一對一的依序服務③先處理性急、急需的顧客④簡短扼要的說明商品特色。
115. (1) 下列何者具有指引廠商改善服務缺失的功能？①顧客抱怨②服務補救③顧客滿意④服務失誤。
116. (1) 下列有關服務人員特性中，何者最為重要？①對客人的同理心②處理事情的靈活度③對事情的容忍度④改變行為的能力。
117. (3) 下列何者不屬於正確的服務態度？①開朗、友善及祥和的聲調②積極的態度③逃避問題④記熟顧客的名字。
118. (1) 花了很長的時間才找到顧客所要的東西，看到等候已久的顧客已經坐立不安，下列那句話可以軟化顧客焦躁的心？①讓您久等了②很抱歉③歡迎光臨④歡迎再度光臨。
119. (4) 專程來店的客人，卻因店裡的商品剛好缺貨，或者還沒進貨等等原因造成顧客不便時，下面何種用語較不恰

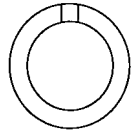
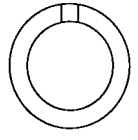
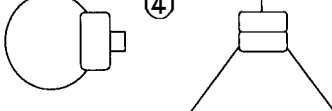
當？①很抱歉②對不起③真是不好意思④歡迎下次再度光臨。

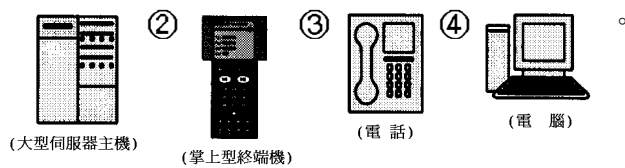
120. (4) 下列何者非合適的銷售策略？①建議客人購買已買商品之相關的商品②建議客人購買當天的推薦商品③建議客人購買當天特價的商品④建議客人購買商店滯銷的商品。
121. (1) 門市服務人員利用公司有限的資源，直接向顧客進行面對面的銷售方式稱為？①面銷②廣告③直接行銷④銷售促進。
122. (3) 在一旁靜觀，注意顧客的反應，下列何者適合用於不喜歡店員圍繞在身邊的顧客之接待語？①你好!歡迎光臨②先生(小姐)需要我幫忙嗎?③我就在附近，若有需要請告訴我④對不起讓您久等了。
123. (4) 下列敘述何者錯誤？①顧客有各種不同的類型，可針對不同的顧客採取不同的應對方式②店員的聲音是讓商店充滿活力的要素之一③適時的接近顧客並提示商品，是待客過程中不可忽視的銷售技巧④熟背接待話術，使用制式話術接待顧客。
124. (3) 顧客因為商品有瑕疵、改變心意等原因要求退貨，下列何種處理方式不正確？①若商品有瑕疵時應先向顧客道歉②以良好服務彌補因商品品質不良而遭波及的商店形象③應要求顧客詳細說明退貨的原因④應以顧客至上為原則迅速處理。
125. (4) 有關顧客抱怨下列敘述何者錯誤？①顧客抱怨是對店內缺點最直接的表達方式②應以感謝的心情誠懇接受③應依照公司規定的抱怨處理程序辦理④盡可能說服顧客使他改變想法。
126. (2) 有關塑造專業客服中心之好處，下列敘述何者錯誤？①讓每位客服人員具有正確的判斷能力②增加服務成本③對內提升服務效率④讓客戶感受到客服人員的熱情與活力。
127. (3) 下列有關顧客服務之敘述何者有誤？①服務人員喊歡迎光臨時應注視顧客②服務人員能靈活應用賣場基本用語③服務人員應隨時隨地接近顧客，以提供服務④掌握顧客購買習性，發出促銷及活動訊息。
128. (1) 顧客抱怨的處理流程為何？a.持續關懷建立情感 b.擬定改善計畫 c.表達歉意與感恩 d.適時帶離現場 e.傾聽抱怨內容 f.同理心認同顧客 g.尋求資源立即處理解決①defgcba②gfedcba③defgabc④efgdcb a。
129. (3) (本題刪題)為銷售產品所提供的一切活動，以及與商品銷售有關的週邊活動，以提供顧客利益、滿意等等行為稱為？①行銷②品質③服務④策略。
130. (3) (本題刪題)從顧客的角度去看企業的從業人員，包括基層員工、主管甚至股東都列為①外部顧客②基層顧客③內部顧客④潛在顧客。
131. (2) 下列構成顧客滿意的要素何者不正確？①提供豐富、齊全、優良商品及合理價格②以營業數字衡量顧客對商品及服務滿意程度③強化商品服務、人員服務及活動設計④提升消費者對企業的形象與商品評價。
132. (3) 門市若遇到顧客認為自己專業而門市錯誤時，下列何種處理方式不合宜？①請總公司或總部鑑定，再委婉和顧客說明②肯定顧客的專業，檢討可能錯誤的原因③當場即找出原因判斷孰是孰非④適度說明門市狀況但不與顧客爭辯。
133. (2) 服務人員對於喜歡唱反調的顧客下列何種態度不正確？①採取開放理性的態度應對②找出顧客錯誤的地方③耐心傾聽不批評④徵詢顧客的看法。
134. (3) 有關顧客抱怨的處理下列何者不正確？①清楚告知顧客辦理的程序②站在顧客的立場與顧客進行溝通③立即對顧客做出承諾④有疑慮馬上請示主管處理。
135. (4) 若顧客自行看使用說明書，操作錯誤而造成商品損壞，到門市要求退換貨時，下列處理方式何者不恰當？①確認購買商品是否由本店賣出②確定該商品是否符合退換貨標準③說明退換貨處理流程④組織申訴委員會審慎處理顧客申訴。
136. (1) 下列何者不屬於服務業的產品特性？①資本密集產業②服務品質不易控制③會有客人共同參與④產品變化大。
137. (1) 不滿意的顧客對企業造成的最嚴重傷害為何？①告訴他人有關他的不滿意經驗②要求更換貨品③對經理大聲咆哮④沒有做任何事情。
138. (1) 顧客服務系統中的「系統」指的是？①傳遞服務的流程和政策②產品銷售所使用的電腦套裝軟體③產品的物流管理④顧客滿意。
139. (1) 服務復原 (service recovery) 指的是？①提供道歉或補償來彌補服務失誤，以挽回不滿意顧客的心②在員工顧客服務訓練課程結束後，讓員工輕鬆一下以恢復精神③服務顧客的第一線員工重回工作崗位④顧客服務計畫。

140. (1) 關於有不愉快服務經驗的不滿意顧客，下列敘述何者最適當？①若抱怨的問題立即獲得解決，不滿意顧客仍可能會再次上門②絕大多數會再次光臨③通常會將不愉快服務經驗告訴其他 100 個以上的人④通常多是年齡介於 20 至 25 歲之間的顧客。
141. (1) 創造與顧客良好溝通的藝術需要？①增進彼此的瞭解②必要時大聲咆哮③提供大量的訊息④具有很快的說話速度。
142. (3) 小梅購買一杯熱飲不小心打翻了！小梅表示願意再以 50 元買一杯，請由下圖 A~D 圖擇一最佳的處理服務？①A 圖門市人員立即現作一杯熱飲賣給小梅並收取 50 元②B 圖門市人員立即現作一杯熱飲賣給小梅並詢問是否有燙傷或須服務之處③C 圖門市人員先處理打翻的熱飲，並詢問是否有燙傷或須服務之處，立即現作一杯熱飲提供小梅④D 圖門市人員先放告示牌於打翻的熱飲前，立即現作一杯熱飲賣給小梅及詢問是否有燙傷或須服務之處。



18100 門市服務 丙級 工作項目 07：簡易設備操作

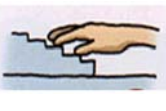
1. (3) 下列何者不屬於耗損須定期保養的項目？①冷氣出風口的濾網②燈管③海報④安全指示燈。
2. (3) 有關維護高照度燈光的描述何者不正確？①日光燈為主照射須均勻②燈具大規模陳列整齊排列③加強裝飾照度有變化及立體感④照明範圍大，電力、角度影響照度。
3. (4) 下列那一項有關定期保養或維修制度的敘述何者不正確？①有計劃性的安排保養、維修與調整，能隨時保持最佳狀態，降低故障率②能減少故障導致的營業損失③避免無謂的維修費用支出④能確保設備至使用的年限而不故障。
4. (1) 下列以緊急報修程度依序排列何者是正確的？①漏、淹水＞跳電＞自動門故障＞淨水器濾心更換②自動門故障＞跳電＞淨水器濾心更換＞漏、淹水③跳電＞漏、淹水＞淨水器濾心更換＞自動門故障④淨水器濾心更換＞跳電＞漏、淹水＞自動門故障。
5. (4) 下列那一項照明度可以美化、展現商品的色彩、材質等特徵美？①  ②  ③  ④ 
6. (3) 下列有關可提高門市視覺認知的門市設施或設備之採用的敘述何者不正確？①新增招牌或汰換舊招牌②增加店內外照明亮度③播放音樂④降低陳列架高度。
7. (4) 下列有關可誘導顧客來店的敘述何者不正確？①店內照明亮度約為一般店 3~4 倍②強化展示櫃陳列的差異③確保主通道的寬度④縮短顧客的動線。
8. (4) 下列那一種門市貨架具備消費者的靠近性及順手購買的特質可用來陳列體積小單價低的商品？①牆面貨架②端架（End）③中間島型貨架④收銀機前小型貨架。
9. (3) 下列那一項是不需要每天管理的營業設施？①空調設備的開放②監視設備的錄影③賣場佈置物的更新④冷藏冷凍溫度的檢查。
10. (3) 下列那一項不是使用門市設施配置的注意要點？①室內陳設對過往行人是否有吸引力②騎樓保持通暢無礙無障礙物③夏季空調舒適度以溫度越低越好④通道是否讓顧客行走不便。
11. (1) 下列那一項是不會設置於門市的電子訂購系統（EOS）設施？①



12. (2) 好的音樂及音響是氣氛最佳演出者，下列那一種音樂適於在零售場所播放？①強烈異國風音樂②輕快的輕音樂③流行音樂④宗教音樂。
13. (1) 如果電話不通時下列那一種處理是不正確的？①若是停電所造成，來電即可恢復②若是電話線或電線脫落插入即可③用手機撥打障礙台查詢外線電話是否故障④若使用話機故障則換話機即可。
14. (2) 下列有關門市設備管理的敘述何者不正確？①若為電源類機器先檢查是否未開啓或電線脫落②機器設備若於使用年限內非人為故障則免費維修③每次維修皆應記錄才有完整記錄④定期保養的優點係可降低故障頻率及維修次數。
15. (1) 下列那一項收銀機狀況無法自行排除故障？①掃描器沒亮無法掃描②收銀機卡紙③發票紙張不同步，號碼不同④發票印字不清楚。
16. (1) 下列門市機器設備中，何者不需時常注意其溫度？①照明設備②冷藏、冷凍系統③空調設備系統④蒸包機。
17. (4) 店舖計畫性的維護保養專業知識不具有下列何種特性？①全面性的②系統性的③時效性的④一致性的。
18. (4) 門市設施設備不包括①空氣門、冷氣②收銀機 POS、UPS③花車、DM、海報④購物袋。
19. (4) 以下何者不屬於傳統監視系統元件？①錄放影機②電源器③螢幕④保全防盜系統。
20. (3) 對門市設備的了解，不包括下列何項？①外觀及各部位的名稱②機器特性及使用方法③購買機器金額④機器規格。
21. (2) POS 系統的效益何者為非？①縮短帳目結帳時間②管理無條碼品項③降低缺貨量④降低結帳錯誤率。
22. (2) POS 硬體設備不包括以下何者設備？①條碼閱讀設備②掌上型終端機③終端機④印表機。
23. (3) 下列何者非 POS 系統的功能？①防止人為舞弊②蒐集商品資訊③增加重複作業④強化採購管理。
24. (2) 下列何者非收銀機之特色？①體積空間小②合併式架構③穩定度最高④功能度最強。
25. (3) 下列何種機器設備，不需要每日進行清理？①冰箱②瓦斯爐③冷氣機④冰沙機。
26. (2) 簡易障礙情況之處理，下列何者為非？①完全沒有把握的要找廠商支援以免製造更大的麻煩②廠商維修時，不必了解問題發生的原因、排除的方法、預防的要領，累積維修經驗，一切交由專業的維修單位處理即可③稍微的不小心都會導致嚴重的後果，畢竟水、火、電都具有危險本質的④平常有計畫的保養，可以預防一切維修問題的發生，而預防當然勝於治療，如何預防同樣的問題發生要擬定及執行平常的保養計畫。
27. (4) 機器設備應於何時保養維護最為恰當？①門市內沒有顧客且手邊沒有其他工作時再進行②機器故障時才須保養維護，太常維護則會增加費用支出③機器設備在使用年限結束前都不須保養，只須在到達使用年限時報廢即可④機器設備須有定期例行性的檢查或測驗，以確保機器功能及品質的穩定。
28. (3) 遇機器故障時應如何處理？①如果自己會修就自己動手修，如果不會修就等店長回來修②若機器故障並不影響生意，則可不用在意③須提報維修申請，並紀錄報修日期及原因④立即報廢，且為了不影響店面的營運，應馬上申請購進新設備。
29. (1) 下列何者非安全維修機器設備原則？①以濕手觸摸②切斷電源③反手接觸④使用適當工具。
30. (3) 收銀機的操作步驟為何？甲、以掃描器掃描條碼（商品編碼）或用人工打入價錢及部門鍵；乙、打入代號（或按責任鍵），以確立權責；丙、收取現金，並找零；丁、按『小計』告知顧客付款金額。①甲乙丙丁②甲丙丁乙③乙甲丁丙④乙丙丁甲。
31. (3) 將該機器設備描述其來源、原理、操作、維修、零件功能、注意事項等，稱之為①維修服務單②產品保證書③使用說明書④商品計畫書。
32. (4) 以下門市機器設備的操作與使用，何者為非？①熟悉門市設備並列冊管理②定期保養③了解機器設備的安全性④操作彈性化。
33. (4) 門市服務人員遇停電時需①靜待電力恢復②報修③不用確認來電時間④先關閉店內所有開關再開一盞照明燈開關。
34. (4) 學習曲線並非掌握下面哪方面？①觀念方面②專業知識及技術方面③工作職掌方面④道德方面。

35. (4) 在機器設備的安全或及保養維護方面不可運用過大或過小的工具會破壞設備，是以下哪個原則？①乾手原則②反手原則③切斷電源原則④適當工具原則。
36. (4) 下列何者為 POS 設備之消耗性資材？①雷射印表機②條碼掃描器③價格顯示器④發票機色帶。
37. (4) 下列何者不為冷氣機保養之目的？①依據環保署調查顯示我國室內生物性污染物濃度偏高②冷排、散熱片會堆積許多灰塵和廢棄油煙，無定期保養便易造成冷氣不冷③營業場所、醫療院所及公司學校至少一年做二次冷氣保養④中央空調系統不需保養，一般的空調設備需定期保養。
38. (3) 若賣場機器設備發出警報鈴響時，下列動作何者為非？①立即拔掉電源插頭②立即按壓警報鈴停止鈕③立刻報警處理④快速檢視機檯設備之溫度是否異常。
39. (2) 若店面重新裝潢時，下列何者為移點後不可重覆使用之設備？①鐵製貨架②木製島型櫃檯③靠壁式貨架④系統陳列架。
40. (2) 關於停電時之設備處理作業，下列敘述何者正確？①立刻撥打 110 請警方維持秩序②確認停電原因及停電時間③確認保險櫃是否能開啓，若發生故障需立即聯絡廠商維修④復電後應快速將電源同時開啓，以利於門市正常營業。
41. (4) 下列何者不為貨架定位之考量因素？①磁力性商品陳列②關聯性商品陳列③防竊性考量④產品外包裝。
42. (2) 關於資材設備之安全事項下列何者為非？①發現變形向外凸起，貨架飾板應立即修復或更換②進入冰箱補貨時，應將冷氣關閉以免凍傷③拆紙箱時注意紙板邊緣以免刮傷④角鋼架邊緣應保持平滑，避免割傷及戳傷。
43. (1) 下列何者不為機檯設備平時維護之注意項目？①定期使用溶劑清潔機身②切勿於設備旁放置汽油、噴霧劑等具引火性物品③隨時注意天氣變化，以避免日光照射④隨時注意機檯溫度及擺放物品之品質。
44. (3) 若商品欲陳列於貨架上，需考量陳列之要領不包含下列那一項目？①易讓消費者看見、拿取②貨架間的陳列高度③貨架上的裝飾與佈置④商品材積的大小。
45. (4) 烹煮機檯類熟食需使用何種水源？①地下水②山泉水③自來水④過濾水。
46. (1) 關於報修處理作業下列敘述何者有誤？①設備故障時可自行拆解處理②廠商到場維修時應陪同處理③維修後之記錄應以維修單或電子檔方式留存檔案④簽立維修單時，應聆聽廠商維修狀況後再簽單。
47. (4) 若門市需使用到飲水設備，下列何者不為過濾水沒水時之原因？①停水②濾芯阻塞③馬達壞了④停電。
48. (3) 下列何者不是響應節能減碳之政策？①冷氣機溫度調整於 26℃ 至 28℃②冷氣機、除濕機均應定時清潔隔塵網，以提高使用效率③牆壁與天花板可以選用反射率較低的深色系④照明需求較低的走廊、通道等，設定隔盞開（亮）燈。
49. (1) 下列何者與防搶步驟無關？①隨時清點保險櫃現金，若忘記密碼可詢問廠商②保持燈光明亮，並注意走道過客行為③收銀機保持小額現金④勿靠近現金存放處。
50. (2) 下列何者不為 POS 設備操作的注意事項？①不可淋到液體或摔到②隨時重新開關機以保持通訊系統連線③不可使用硬物碰撞螢幕④應隨時注意版本及系統是否更新。
51. (3) 關於微波爐維護保養下列何者錯誤？①使用後應立即擦拭殘漬②定期檢查爐壁四週是否完整③因食物碳化而冒煙，應立即開爐門以防爆炸④使用時應緊閉門罩，以防幅射外洩。
52. (3) 後場商品定位原則中，廁所不可存放何種商品？①雜誌②空箱③吃食④報紙。
53. (2) 後場儲存之商品需與牆壁間隔幾公分？①3 公分②5 公分③7 公分④10 公分。
54. (2) 為避免溫度異常，開放式冰櫃需幾小時檢視一次溫度？①1 小時②2 小時③3 小時④4 小時。
55. (2) 為防商品受潮，落地陳列之商品應以何物墊底？①膠籃②棧板③木板④紙板。
56. (4) 關於 PDA 掌上型之訂貨系統，下列敘述何者有誤？①電源開關應設定保護程式，以節省電力②若當機時可使用 RESET 功能③設備使用之方式可查詢操作手冊④訂貨數據若有問題可詢問廠商。
57. (4) 有關機器故障需請廠商維修前，可先自行檢查以加速維修時效之敘述，下列何者有誤？①若為機檯溫度上升，可先檢視室溫是否逾 30℃②若溫度上升時，可檢視機檯前方是否堆積物品③若有異音時，可檢視機檯排水管是否堵塞④若有異音時，可先檢視散熱器濾網是否堵塞。
58. (1) 恢復供電時處理步驟下列何者錯誤？①應快速查詢業績損失狀況，以利回報作業②檢核低溫保存之商品無受損狀況才可販售③銷售收據應於復電後，登錄收銀機待客人領取④雖天氣炎熱，但冷氣宜需先送風後再開啓。
59. (3) 若遇淹水時之設備處理作業，下列敘述何者有誤？①應立即關掉總電源，以防止配電盤漏電傷人②請維修人員

確認電路、機檯無漏電之虞才開機運轉③保險櫃若經泡水，需至警局作筆錄，以防失竊④應將位於靠近地面之插頭拔起。

60. (4) 行動數位工具之導入後，能設計符合門市現場之操作習性及落實商品管理，請於下列選項中挑選不符合上述之原則？①快速②簡單③智慧④電動。
61. (4) 下列敘述中何者不為颱風當天之作業？①若發生淹水時，需將靠近地面之機檯設備拔起②應打開保險櫃現金移他處，保險櫃門保持開啓③關掉總電源，以防止配電盤漏電傷人④店內招牌燈需保持明亮，以維護人員視認性及安全。
62. (2) 下列敘述中何者為使用拖板車時應注意之安全管理？A.於板車上攀搭時需注意商品重量平衡度 B.使用時不得放置板車最大荷重之商品 C.於載重下坡時應倒退而下 D.使用者應注視行進或後退方向①ABD②BCD③ACD④ABCD。
63. (3) 若收銀機發票機異常，導致無法開立發票，店家亦無開立相關消費收據憑證予消費者，可能觸犯什麼法律條款？①統一發票管理辦法②交易稅法③營業稅法④所得稅法。
64. (3) 門市資材設備應秉持當用則用、當省則省之成本概念，若於申請資材設備時，你認為何者應列管制性資材？①包裝紙②衛生紙③礦纖板④塑膠隔板。
65. (4) 若監視器螢幕看不見畫面時，可檢視下列何者項目？A.電源 B.攝影鏡頭 C.各訊號線接頭 D.機身①A②AB③ABC④ABCD。
66. (2) 戶外招牌燈之開啓關係顧客對店家之視認性，下列敘述中何者不為招牌燈之維護保養要件？①應隨時保持明亮及清潔度②需依天氣狀況開啓，以增加門市之明亮度③應於每日清潔及更換燈管④每月至少清洗一次。
67. (1) 若發生火災時，可視火勢狀況使用滅火器，請選擇正確之滅火要領？①滅火應考量有效射程距離，儘可能接近火源②若已有大量煙霧，應快速將水源往煙霧處噴灑③火勢延燒至天花板時，可用滅火器或水桶從事滅火④滅火時應採低姿勢，並朝火源高處左右掃射。
68. (3) 停電照明燈應於固定時間放電，以延長電池壽命，關於放電時間何者正確？①每小時應執行放電動作②每日下班前應執行放電動作③每月應執行放電動作④每年應執行放電動作。
69. (3) 關於門市停電處理流程，何者正確？①遇停電時不分日夜，為維護人員及商品安全，需馬上關閉所有設備停止營業②應將 POS 相關設備全部關閉，以防跳機而產生資料流失③等電力恢復後應馬上將手開發票登錄於收銀機④停電時若消費者告知不需發票，於復電後此張發票可不輸入收銀機。
70. (4) 請依機檯清潔頻率依序排列？①收銀機＞冷氣機＞冰櫃＞自助機檯②冷氣機＞冰櫃＞自助機檯＞收銀機③冰櫃＞自助機檯＞收銀機＞冷氣機④自助機檯＞收銀機＞冷氣機＞冰櫃。
71. (2) 職業災害的發生，可能在不安全的工作環境或不安全的個人行為所造成，然而兩者都可於工作時事先防範。請試於下圖中選擇適當的工作姿勢，以避免造成局部性肢體的酸痛和傷害？①  ②  ③  ④ .

18100 門市服務 丙級 工作項目 08：環境及安全衛生作業

1. (3) 所謂中等商圈，其範圍應屬①徒步圈②腳踏車圈③汽機車圈④交通主動脈圈。
2. (1) 連鎖店商圈規劃以何為中心點？①門市所在點②主要商業區③市中心④住宅區。
3. (2) 動線是指店內①顧客採購②人與物品③上下架商品④顧客與員工 移動的路徑與通道。
4. (4) 下列何者非為門市安全管理的項目？①現金②人員③生財設備④表單。
5. (1) 門市安全營運應先建立員工的①問題意識②服務意識③防災意識④報告制度。
6. (2) 發現類的問題是指①實際已發生，且都認知的問題②與應有狀態對比而發掘出的問題③預測未來，而描繪出的問題④突然發現的問題。

7. (1) 救火類的問題是指①實際已發生，且都認知的問題②與應有狀態對比而發掘出的問題③預測未來，而描繪出的問題④正在發生的問題。
8. (3) 預測類的問題是指①實際已發生，且都認知的問題②與應有狀態對比而發掘出的問題③預測未來，而描繪出的問題④可能發生的問題。
9. (2) 問題意識是提醒門市服務人員必須要有①敏感性②警覺性③直覺性④思考性。
10. (1) 門市偷竊的發生時機多在①顧客很多②店員人多③店員清閒④顧客很少。
11. (4) 門市事業廢棄物主要為①廢水、垃圾、廢報紙②廚餘、垃圾、廢紙③垃圾、廢報紙、廢紙箱④廢水、廚餘、廢紙箱。
12. (3) 以下何者不是門市處理搶劫狀況之程序？①人員安全優先②避免刺激歹徒③不可報警④保持現場的完整性。
13. (2) 門市安全管理普遍與①供應廠商②保全業者③顧問公司④物流廠商 合作。
14. (1) 處理門市廢棄物應以①資源回收②與清運業者合作③環保法規④自行處理 為首要考量。
15. (2) 為預防搶劫門市至少應有幾名員工負責一起開店及關店的工作①一名②兩名③三名④四名。
16. (3) 以下何者不屬於門市安全系統①監控系統②保全系統③POS 系統④警民連線。
17. (1) 如遇火災門市人員應先①控制災情②離開現場③研究可能的原因④報告主管。
18. (4) 一般依火災發生性質可分四大類，以下何者為非？①油脂類火災②電器類火災③金屬類火災④閃焰類火災。
19. (3) 那一種滅火器可對應四大類火災？①泡沫系列滅火器②二氧化碳系列滅火器③乾粉系列滅火器④金屬系列滅火器。
20. (3) 避難標示通常設置於各樓梯間與地下室，以下何者不屬於避難標示？①出口標示燈②避難出口指標③避難梯④避難方向指示燈。
21. (4) 以下何項不是門市可能面臨的天災狀況？①地震②風災③水災④搶劫。
22. (3) 下列何者不是門市可能遭遇之不可抗力事件？①搶劫②偷竊③演習④火災。
23. (4) 以下何者不屬於門市安全管理的內容？①消防安全②賣場安全③員工安全④建築安全。
24. (2) 消費者在門市中滑倒受傷，屬於那一種門市安全管理的內容？①消防安全②賣場安全③員工安全④天災防範。
25. (3) 員工上班途中遭遇車禍，屬於那一種門市安全管理的內容？①消防安全②賣場安全③員工安全④天災防範。
26. (4) 無論是天災或不可抗力事件的狀況，在恢復現場前須先完成那項作業，下列何者敘述為非？①拍攝災害現場照片②報告總部處理③等待員警視查指示④直接清理即可。
27. (3) 毒蠻牛事件凸顯門市人員①敏感性②服務性③警覺性④處理性 不足。
28. (4) 門市可能遭遇之詐騙狀況，何者為非？①偽鈔②偽卡③詐欺取財④惡作劇。
29. (1) 商圈經營規劃可避免①自相競爭②過度競爭③不當競爭④高度競爭。
30. (1) 一般較適合開放加盟經營的店屬於①小商圈店②中型商圈店③超大商圈店④大商圈店。
31. (2) 那一項不是動線規劃的目的？①減少人潮衝突②防止搶、竊、騙③便利門市作業④方便顧客採購。
32. (1) 顧客燙傷處理程序①沖脫泡蓋送②沖洗包蓋送③沖護療蓋送④請顧客自行處理。
33. (2) 收找錢時誦唸金額，是門市安全作業中的①警覺②預防③處理④記錄 事項。
34. (1) 留心門外可疑人事物，是門市安全作業中的①警覺②預防③處理④記錄 事項。
35. (2) 書面化的災害與事件處理實例是門市①存檔資料②最佳教材③操作手冊④典章制度。
36. (1) 餐飲門市食材料理須符合①食品衛生法②公平交易法③消費者保護法④智慧財產法 之相關規定。
37. (2) 門市之偷竊事件多為臨時起意，故防範方式有①千元大鈔放入收銀機②設置監視器③把顧客都當做小偷④在後台監看。
38. (2) 維護門市安全須先保障①財務安全②自身安全③顧客安全④公共安全。
39. (1) 門市建立公共關係的對象以下何者不正確？①媒體②顧客③鄰居④管區員警。
40. (3) 無預警的停水或停電，除了會造成營業損失，還易引起①詐騙②水災③火災④地震。
41. (4) 下列何者不屬於防搶預防方法？①對門市內外時刻保持警覺②對於門市逗留或東張西望之顧客主動詢問需求③千元大鈔立即投庫④至金融機構匯款作業時，確實維持固定且熟悉路線，不任意更換。

42. (2) 當大型賣場火警警鈴鳴動時應立即①打 119 報消防單位救災②通知消防自衛編組人員查看是否失火或警鈴誤動作，並同時廣播安撫顧客暫留原地等後進一步通知③立即廣播消防自衛編組人員動員疏散顧客，並同時進行初期滅火④打 110、119 報警消單位會同處理，並同時疏散顧客。
43. (4) 發生火警逃生時 11 以上樓層之避難引導不應考慮①安全梯②特別安全梯③陽台④電梯。
44. (3) 依我國法令規定自衛消防編組至少①每月②每季③半年④每年 實施一次。
45. (3) 下列何者不是遭受搶劫時正確之處理方式？①人員安全優先②避免刺激歹徒③貴重財物保全第一④立即報警。
46. (1) 下列何者不屬於消防防災應執行之工作？①維持錄影監視系統之堪用②消防安全設備之定期檢修③定期實施防災教育與演習④用火用電設施之定期檢修。
47. (2) 當顧客於店內發生小孩嚴重燙傷大聲喊叫，在呼叫 119 救護車未來以前可先實施之初期護理是①緊急用牙膏或小護士油膏塗抹患部減輕疼痛②實施沖、脫、泡、蓋、送五步驟③使新開瓶醬油淋上患部減輕疼痛④立即實施 CPR 人工心肺復甦術。
48. (4) 下列何者不屬於災害預防工作？①緊急通報系統之建立②安全相關及重要設備之定期檢修③緊急應變計畫之制定之演習④員工定期傳染病健康檢查。
49. (4) (本題刪題)有關能徹底清潔門市的時機下列敘述何者錯誤？①大夜或關店門後執行清潔作業②換季汰換商品時清潔貨架③撤除海報時，清潔玻璃膠條④新開幕時清潔全店。
50. (3) (本題刪題)有關清潔用具的衛生管理下列敘述何者錯誤？①清潔用具使用後應乾燥後再集中存放②存放清潔用具的鋼架或置物架上殘留的污穢，要完全清理以防二度污染③抹布、海棉或棕刷發霉、污黑或產生異味以漂白水再漂白後使用④拖把布條長期泡水，布面條將損耗脫落。
51. (3) 下列何者並非是疏忽環境安全與衛生所引起的？①傷害②職業病③感冒④環境污染。
52. (1) 下列何者不是事故記錄的用途？①慶生舉辦活動事項②作為安全競賽的基礎③防止同類事件再度發生④可考核各單位的工作成效。
53. (2) 遵守安全與衛生規則是何人的職責？①主管機關②員工③安全衛生工程師④工會。
54. (2) 在災害原因分析中下列何者為直接原因？①未設警報裝置②被機器壓到③未訂定安全工作守則供員工遵循④操作人員未經安全衛生教育訓練。
55. (2) 下列關於消防安全及逃生避難的描述，何者錯誤？①發生火災時，儘可能立即關閉電源及瓦斯②油脂類火災又稱 C 類火災，不可用水滅火③離地面 30 公分以下還有空氣，所以在火場中宜採低姿態爬行④發生火災逃生時，以濕毛巾掩住口鼻，循避難方向指標進入安全梯逃生。
56. (4) 下列檢查防火結構的敘述何者不正確？①耐火門能防止火勢從樓宇的一部份蔓延至其他部份②建材必須合乎防火的規格，可以阻止火勢蔓延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護的。
57. (1) (本題刪題)下列何者不屬於消防防災應執行的工作？①維持錄影監視系統之堪用②消防安全設備之定期檢修③定期實施防災教育與演習④用火用電設施之定期檢修。
58. (3) 泡沫滅火器及乾粉滅火器各有效年限為何？①各為 1 年②各為 2 年③各為 3 年④各為 4 年。
59. (4) 可燃性金屬（如鋰、鉀、鈉等）引起的火災，是屬於下列何種類型？①甲(A)類②乙(B)類③丙(C)類④丁(D)類。
60. (1) 適用於圖書館、高級電子儀器設備的場所之滅火劑為何？①鹵化烷②泡沫③乾粉④消防水。
61. (4) 適用於量販賣場設備的場所之滅火劑為何？①鹵化烷②泡沫③乾粉④消防水。
62. (1) 下列何者非火災發生所需具備的東西？①二氧化碳②氧③燃料④溫度。
63. (2) 下列何者不是固定式消防設備之自動滅火裝置？①二氧化碳②乾麵粉③泡沫④水。
64. (1) 火警發生時應即時應變，下列何者不符合應變要領？①先搶救貴重物品②大聲呼叫著火了③立即撥打火警電話④按火警發信器。
65. (1) 火災發生時您在火場，大約有多少時間可逃生？①2.5 分鐘②5 分鐘③8 分鐘④10 分鐘。
66. (2) 超過有效日期之食品應如何處置？①下架轉賣其他業者②通知限期回收銷毀③命令工廠停工並封存存貨直到改善④由主管機關代為回收。
67. (4) 以保麗龍為材料之餐具，不適合盛裝何種溫度以上的食品？①50℃②60℃③70℃④100℃。
68. (3) 食品從業人員下列何者不合乎衛生規定？①工作時應穿戴整齊之工作衣帽②每年主動健康檢查乙次③與食品直接接觸之工作，只要常洗手，戴戒指無妨④工作前應用清潔劑洗淨手部。

69. (2) 製造販賣之食品含有人體健康之物質且致危害人體健康者，最高可處有期徒刑幾年？①4年②3年③2年④1年。
70. (3) 在台灣地區，下列何種性質所造成的食品中毒比率最多？①天然毒素②化學性③細菌性④黴菌毒素性。
71. (4) 下列何種疾病與食品衛生安全較無直接的關係？①手部傷口②出疹③結核病④淋病。
72. (1) 食品包裝袋上不須標示下列何種項目？①配方表②添加物名稱③有效日期④原料名稱。
73. (4) 在容器包裝的食品，必須標示的項目為何？①出廠日期②使用日期③販賣日期④製造日期。
74. (4) 塑膠袋包裝之食品，在袋口的密封常使用下列何種方式？①釘書針②膠帶密封袋口③膠水④熱封。
75. (4) 不符合食品衛生標準之食品，主管機關應如何處置？①沒入拍賣②轉運國外③准其贈與④沒入銷毀。
76. (2) 依食品衛生管理法販賣之食品器具應符合衛生標準，其標準應由誰定之？①內政部警政署②行政院衛生署③各縣市衛生局④鄉鎮衛生所。
77. (3) 依據食品衛生法規，食用人工色素有那幾種顏色？①黃橙綠藍②紅橙黃綠③紅黃綠藍④紅橙黃藍。
78. (1) 食品包裝最重要的功能為何？①避免再次污染②提高產品品質③增加美觀④增進可口性。
79. (3) 爲了維護安全與衛生，器具、用具與食物接觸的部分，最適合選用的材質為何？①木製環保製品②鐵製品③不銹鋼製品④環保PVC塑膠製品。
80. (3) 食品衛生檢驗方法若無國家標準者，以何機關公告標準？①內政部警政署②行政院衛生署③各縣市衛生局④鄉鎮衛生所。
81. (4) 選購食品之原則，除應注意新鮮、包裝完整、標示清楚外，尚包含下列何種原則？①銷售量大②黑白分明③色彩奪目④公正機關推薦。
82. (4) 門市遭遇搶劫後須取得報案證明三聯單，而受害人欄位需填寫？①店長姓名②值班人員姓名③門市名稱④公司名稱。
83. (3) 關於搶劫處理流程下列敘述何者錯誤？①搶劫發生時，以自身安全爲主勿做抵抗②歹徒離去後應迅速通報警方③警方未到前需請求支援繼續營業，當班者配合警方調查④取得報案證明三聯單。
84. (4) 有關商店櫥窗規劃之描述下列何者爲非？①櫥窗可依據時令或節慶，作主題式的商品展示②一個好的櫥窗設計，應該是對營業銷售有幫助③櫥窗展示內容應定期更換並保持清潔，以維持新鮮感與吸引力④爲增加吸引力，櫥窗應該越大越好。
85. (4) 有關商店內部空間分類之描述下列何者爲非？①銷售空間：是指用以完成銷售交易活動以及展示商品所需的空間，包括收銀機、中島區等②儲存空間：係指用來存放那些未上架貨品的區域③顧客空間：只提供顧客使用，藉以提升商店形象的空間，如化妝室、停車場、哺乳室等④工作人員空間：指用來提供員工更衣、用餐、休息之處，如活動通道、員工餐廳等。

18100 門市服務 丙級 工作項目 09：職業道德

1. (1) 管理四用，以下何者爲非？①用學習充實自我②用愛心善待同仁③用績效評核能力④用同理心服務顧客。
2. (2) 捷運員工集體逃票，此爲①爭取員工福利②公器私用③微罪不舉④媒體小題大作 之行爲。
3. (1) 經手門市內部機密資料與文件應①善盡保密義務②複印一份留底③可與家人分享④可與好朋友分享。
4. (4) 互助合作是爲了①讓別人分擔自己的工作②得到主管認同③怕做錯④提高工作效率。
5. (1) 就算明天就要離職，還是做好份內的事務，這是①敬業②合作③團隊④同理心 的表現。
6. (4) 設身處地考量別人的立場，這是①敬業②合作③團隊④同理心 的表現。
7. (2) 接聽電話應對時，要先①等待對方先講話②報上店名與問候語③確認對方身份④重複一次要點。
8. (1) 經手現金必先①點交清楚②表達不負保管責任③直接委由其他同事處理④自行點算清楚即可。
9. (3) 聽見他人對自己的批評應①大聲反擊②調頭走人③虛心接受，有則改之，無則自勉④如果是不對的批評不必接受。
10. (1) 保持正面開朗的工作態度可①建立良好人際關係②獲取主管的好感③巴結顧客④討好同事。

11. (1) 在門市中經手之顧客資料①必須保密②可攜出參考③出售給名單公司④拿來算命。
12. (1) 挪用門市商品是①監守自盜②隨機應變③物盡其用④節儉持家 的行為。
13. (4) 當顧客抱怨時應①站在公司立場據理力爭②不予理會③推託主管不在隨意打發④以同理心傾聽。
14. (1) 對公共環境管理應①隨時保持清潔環境②不是自己製造的垃圾不處理③指使他人清掃④任意破壞。
15. (3) 工作時的情緒管理應①工作效率隨情緒起伏②任意發洩不滿之語③隨時調適至正面心態④重摔物品發洩情緒。
16. (3) 對待新進同事應①保持距離②刻意拉攏③適時協助④工作壓榨。
17. (3) 代表公司處理業務①為爭取業績一切都先承諾客戶②可暫時挪用公款事後補回③經手事務確實回報④借用公司名義圖自我之便。
18. (4) 發現因自我疏失而導致公司受損時應①私下改進②改進不認錯③不必向主管報告④必須向主管報告。
19. (1) 使用門市公共用品應①用後歸位②佔為己有③任意濫用④隨意擺放。
20. (2) 代理同事工作時應①以自己的工作為主其餘不重要②確實了解職務內容善盡責任③應付交差等待同事歸位④藉代理之名任意非為。
21. (4) 與主管相處應①隨時報告同事的缺失②逢迎主管之喜好③恐懼犯錯刻意遠離④保持自然遵守公司規定。
22. (4) 與同事相處應①評論同事外貌②探查私人隱私③故意排擠④注意禮貌相互支援。
23. (3) 如需代為簽收同事信件或物品不應①留下送件人姓名及聯絡方式②確實轉交③自行拆閱④記錄收件時間。
24. (2) 離職後對前公司機密事務①可大肆宣傳②應保守機密③拷貝機密自行創業④販售機密予同業。
25. (4) 下列關於「職業道德」的敘述何者錯誤？①在職業上不能用不正當的手法去做事，不接受不應接受的利益②不能洩露工作上的隱私，必須盡力做好工作③在面對僱主或上司不合理要求時，必須本著良知拒絕，不做不能勝任的工作④專業人士在職業工作時，為了商業利益可以不遵守法律條文。
26. (3) 職業道德必須具有什麼的規範？①破壞②強迫③倫理④投機。
27. (4) 鑑別職業操守應從下列何項辨別？①技能②學識③知能④素養。
28. (3) 職業道德必須具備下列何種行為？①私利性②暴利性③合法性④機會性。
29. (1) 下列何者是缺乏職業道德的表現？①偷雞摸狗②謹守分際③認真負責④敬業樂群。
30. (3) 下列何者係離職後對前公司機密事務應有的行為？①可大肆宣傳，反正已經離開公司②拷貝機密資料，自行創業③應保守機密，不向任何人透露④販售機密資料給予同業，海撈一筆。
31. (4) 上班遲到，遇見主管時應有的態度為何？①裝作沒看見②打招呼後趕緊離開③偷偷溜進辦公室④主動說明遲到原因。
32. (2) 下列何者對職業倫理的定義最正確？①不隨意更換上下游廠商②誠實與公正地對待股東、客戶、員工及供應商③不以惡意購併其他公司④管理者不以追求利潤為目標。
33. (4) 社會新鮮人初入職場時，下列何者不是為人詬病的缺點？①過於自私、藉口太多、沒有時間觀念②身段不夠柔軟、不夠謙虛③沒有敬業精神、不尊重職場倫理④具備解決問題的能力。
34. (3) 對於所從事的工作，以一種鍥而不捨的態度，力求所進行的工作達到盡善盡美的境界，以上的工作態度稱之為？①倫理道德②知識經濟③敬業精神④吃苦耐勞。
35. (4) 尊敬消費者與同事是從事工作應具備的基本①知識②技巧③技能④態度。
36. (2) 專業倫理一詞與下列何種敘述相近？①人的品德②職業道德③工作能力④專業形象。
37. (3) 職業倫理的最後防衛線為何？①道德②風俗③法律④制度。
38. (4) 下列職業道德的觀念何者不正確？①社會責任源取自於社會、用之於社會②倫理是一種社會道德規範③公義理念是根據於平等、公平的標準④利潤是組織中最重要的目標。
39. (2) 員工將文書資料攜出給他人時，該員工觸犯了何項刑法？①背信罪②竊盜罪③侵占罪④工商秘密罪。
40. (2) 有關道德與誠信的原則下列敘述何者錯誤？①執行業務時，必須將過程詳細記錄②客戶為自己的親朋好友，釋放出未公開資訊供其投資參考③對於與法律相關文件，不得任意銷毀及竄改④管理財務人員不在公司的財務報表上作假。
41. (4) 在提供專業服務過程中，從業人員得有下列何種行為？①任何欺瞞、詐騙行為②不實陳述或故意做錯③誤導客戶④真實做事不作假。

42. (4) 下列何者不屬於公司的商業機密、公司的員工可對第三者透露？①客戶的相關資料②員工基本資料③研發中的新產品④公司員工自強活動。
43. (4) 妥善保管客戶資料，確認與客戶相關資料及客戶隱私之保密性，是屬於下列何項原則？①客觀性原則②能力原則③保管原則④保密原則。
44. (4) 懲戒違反倫理道德行為準則時，應有下列何者考量？①逕行公開譴責②逕行撤銷相關資格者，不得於媒體公告之，以保障其工作權及隱私權③調離現職工作場所④應給予申復機會及救濟管道。
45. (4) 如何判斷一個人具有職業道德？①專業證照多②人脈廣闊③業績收入高④不論何時何地，均能遵守法規與自律原則。
46. (1) 專門職業的特性為何？①維持高職業倫理道德的承諾②不強制性再教育③利他主義態度的狹隘④績效好收入高。
47. (3) 下列何者不是法律規範與道德的基本原則？①忠實執行工作，並以事實為根據②以公司規定的條款為準則，嚴明紀律，保守秘密③自我主義態度強④互相尊重，相互配合。
48. (3) 菸害防治法規定，販賣煙品給未滿 18 歲之消費者會處以新台幣？①3,000 至 5,000 元②5,000 至 10,000 元③10,000 至 50,000 元④50,000 元以上。
49. (2) 私自將商品以成本價或折價販售給他人之行為，是觸犯了何種罪？①業務侵占罪②背信罪③竊盜罪④偽造文書罪。
50. (1) 職員值班後，將未結帳商品帶回家，是觸犯了何種罪？①業務侵占罪②背信罪③竊盜罪④偽造文書罪。
51. (4) 身為銷售從業人員替顧客服務時，主要原則為何？①聽客人的指揮②不管客人的意見③根據老闆的意見④提出意見與顧客討論。
52. (3) 當發現自己的看法和顧客不同時應①堅持自己的意見②與顧客溝通協調③絕對服從④不理不睬。
53. (1) 工作時從業人員的服裝下列何者正確？①整齊的制服②穿著流行的服裝③奇裝異服④自己喜歡的服裝。
54. (1) 對待顧客應秉持的態度為何？①誠實有信，一視同仁②視所給小費而定③隨自己情緒好壞而定④視顧客而定。
55. (1) 從業人員彼此間應該發揮①團隊精神②自我本位③成群結隊④英雄主義。
56. (3) 一個有職業道德的人，對待同事應本著什麼原則？①競爭②計較③公平④利己。
57. (4) 下列何者是缺乏職業道德的行為？①謹守分際②敬業精神③克盡職守④偷工減料。
58. (4) 工作上不能適應的唯一外在因素為何？①人不實際的心態，以至於工作不力②擔任該項工作的知能不足③持續疲勞而降低工作效率④不適當的工作指派和監督環境。
59. (1) 工作的表現是由下列那兩者所決定？①意願和能力②才幹和學識③環境和時間④金錢和體力。
60. (4) 企業經營者抱持「貨物出門，概不退換」的觀念，是沒有負起什麼責任？①製造責任②行銷責任③廣告責任④產品責任。
61. (1) 所謂「家有家規、行有行規」，所指的意義為何？①職業道德②專業倫理③專業取向④職業精神。
62. (3) 專業倫理除了道德、制度之外，還包括那一個層次？①經濟②修身③法律④情義。
63. (2) 敬業精神的三個穩固基石為何？①工作性質、工作定向和人生發展②工作角色、工作定向和人生發展③工作性質、工作定向和人生目的④工作角色、工作收入和人生發展。
64. (3) 廠商除了應該保護消費者權益外，在社會責任的承擔上，必須注意的是①商品降價②開連鎖店③環境保護④開源節流。
65. (3) 就業前的準備，以下列何者最為重要？①選擇酬優的工作②履歷表的撰寫③心態上的調適④技能的充實。
66. (3) 「出淤泥而不染」指的是一個人的什麼表現？①自命非凡②專業素養③自律精神④自我中心。
67. (2) 職業道德貴在①知識②實踐③能力④反省。
68. (1) 下列何者屬於「正當利益」？①佣金收入②私下收受一袋的現金③私下收受供應商的回扣④與客戶間私下簽約的利益。
69. (1) 尊敬顧客與同事是從事工作應具備的基本①態度②技巧③技能④知識。
70. (1) 何者是專業倫理的最後防衛線？①法律②風俗③道德④制度。
71. (2) 下列行為何者為非？①主動提供商品相關資訊②私下接受客戶禮品及招待③寄送生日卡片④適時的電話問候。

72. (2) 從業人員行銷商品時應考慮①公司的營業方針②顧客真正的需求③公司的獲利④自身的佣金。
73. (3) 下列敘述何者正確？①業務人員基於業務之便，可以任意調閱客戶資料②工作時無意間看見公司的機密，基於利益共享原則，於是與客戶共同分享③關於客戶的基本資料，基於保密原則，不向外揭露④爲了行銷之便，業務人員本身可以自己製作誇大的績效文宣，以吸引顧客。
74. (3) 從事業務廣告及公開舉辦投資活動，下列何者符合規定？①於廣告中僅揭示對公司本身有利之事項②利用傳播媒體從事商品販賣，私下自己反向操作③業務人員需盡量提供客戶完整且客觀的資訊，不得爲了本身業績而做出傷害顧客的行爲④直接推薦或勸誘投資個別金融商品。
75. (4) 分析顧客的個人資料應該抱持何種態度？①由於顧客與自己存在親戚關係，所以審查過程可以盡量寬鬆②由於消費者與本身有過節，所以採取嚴格的態度③爲了提高客戶投資的意願，因此本身可以代替其填寫全部資料，以省去作業程序④關於客戶的基本資料，基於保密原則，不向外揭露。
76. (3) 招攬業務時，應該如何做，才能提高本身的業績？①自己掏錢買禮物送給客戶②勤練話術，以博取客戶的信任③培養本身的專業，以誠心來面對客戶④利用不實誘因與誇大內容說帖。
77. (1) 下列那一項不符合廣告的基本精神？①向少數特定人告知②於電視上播放廣告③於公開場合舉辦說明會④於廣播電台散播訊息。
78. (4) 商品銷售從業人員於招攬客戶時應有的行爲爲何？①可以誇大廣告方式，鼓勵客戶下單②可任意削價討好客戶③可接受客戶郵寄辦理開戶，以免客戶舟車勞頓④應不厭其煩詳細爲客戶解說。
79. (3) 行銷從業人員準備促銷資料，下列敘述何者正確？①引用數據、資料作爲促銷資料內容時，毋須註明出處②引用數據、資料作爲促銷資料內容時，故意隱匿不利客戶之資訊③促銷資料應載明公司相關資料④故意隱匿資料致誤導投資大眾或客戶。
80. (3) 有關「廣告」的認定，下列敘述何者有誤？①以促進業務爲目的②運用傳播媒體爲工具③於不公開之場所進行④向不特定之多數人宣傳之。
81. (2) (本題刪題)有關道德與誠信的原則下列何者爲非？①執行業務時，必須將過程詳細記錄②客戶爲自己的親朋好友，因此釋放出未公開資訊供其投資參考③對於與法律相關的文件，不得任意銷毀及竄改④管理財務的相關人員，不得在公司的財務報表上作假。