

技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試應檢參考資料

修訂日期：100 年 11 月 29 日

技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試應檢參考資料目錄

（第二部分）

壹、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試試題使用說明	1-2
貳、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試程序時間表	3
參、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試應檢人須知	4-5
肆、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試場地機具設備及材料表	6-9
伍、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試評審表	10-12
陸、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試服裝儀容評審說明	13
柒、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試參考試題	14
捌、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試筆試試題	15-23
玖、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試時間配當表	24

壹、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試試題使用說明

一、本職類丙級術科測試試題係以「試題公開」方式命題，共分二大部分：

第一部分：1.試題使用說明 2.測試程序時間表 3.辦理單位注意事項 4.監評人員注意事項 5.應檢人須知 6.術科測試場地機具設備及材料表 7.術科測試評審表 8.術科測試總評審表 9.評審範例說明表 10.術科測試試題 11.術科測試（筆試）參考答案 12.術科測試（筆試）用紙 13.時間配當表等十三項。

第二部分：1.試題使用說明 2.測試程序時間表 3.應檢人須知 4.術科測試場地及機具設備及材料表 5.術科測試評審表 6.服裝儀容評審說明 7.術科測試參考試題 8.術科測試筆試試題 9.時間配當表等九項。

二、術科辦理單位於術科測試前 14 日將第二部分「術科測試應檢參考資料」以掛號寄給應檢人參考。

三、術科辦理單位應聘請合格監評人員擔任監評工作。

（一）於寄發通知監評人員時，將以下資料一併寄給監評人員參考：

1.試題使用說明 2.辦理單位應注意事項 3.應檢人須知 4.場地機具設備及材料表 5.監評人員注意事項 6.術科測試評審表 7.術科測試（筆試）試題。

（二）於監評前協調會時，發給監評人員以下資料：

1.術科測試（筆試）用紙 2.術科測試（筆試）參考答案。

四、術科辦理單位應依設備及工具表所列，備妥各項機具設備、材料及工具等，提供應檢人使用。

五、本試題以測試中評審及成品評審並行，監評人員應注意應檢人之測試過程及方法是否正確。

六、本職類丙級術科測試分三站進行，第一站筆試部分共有 90 題，測試時由應檢人依序號崗位分別測試之，於規定測試時間 50 分鐘內完成（詳如測試程序時間表）。

第一站：專業技能評量、賣場應對及店務評核（由筆試 90 題分三類題型以每三題型依測試編號序各抽一題組成一組）如下三類題型：

第一題型：服務品質

（依測試編號序抽一題測試之，試題編號為：18100-940301A-01～30）。

第二題型：危機處理

（依測試編號序抽一題測試之，試題編號為：18100-940301B-01～30）。

第三題型：商圈經營與顧客管理

（依測試編號序抽一題測試之，試題編號為：18100-940301C-01～30）。

第二站：櫃檯作業（監評人員依應檢人實作測試評審）。

第三站：清潔作業（監評人員依應檢人實作測試評審）。

七、本職類丙級術科測試共三站為一場，每場測試人數 60 人，每站應檢人數 20 人，每日測試以上、下午各一場為原則，測試人數 120 人。測試前公開由應檢人代表抽取試題測試，每站得分乘以配分比率後，為該站成績，每站加總後的成績算至小數第二位，小數第三位（含）以後皆無條件捨去，總成績 60 分（含）以上者為及格，任何一站成績為”0”分者以不及格論。

貳、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試程序時間表

項目	內容	說明	測試時間	配分
報 到			20 分鐘	
第一站	筆試	三大題型： 1.服務品質 2.危機處理 3.商圈經營與顧客管理	50 分鐘	30
評 審			10 分鐘	
休 息			10 分鐘	
第二站	櫃檯作業	分二組測試，每組測試 10 人，測試 25 分鐘後換組。	50 分鐘	35
評 審			10 分鐘	
休 息			10 分鐘	
第三站	清潔作業	分二組測試，每組測試 10 人，測試 25 分鐘後換組。	50 分鐘	35
評 審			10 分鐘	

參、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試應檢人須知

一、綜合注意事項：

- (一) 本職類丙級術科測試共三站，第一站（筆試）：專業技能評量、賣場應對及店務評核（佔比：30%），第二站：櫃檯作業（佔比：35%），第三站：清潔作業（佔比：35%）。每站得分乘以配分比率後，為該站成績，每站加總後的成績算至小數第二位，小數第三位（含）以後皆無條件捨去，總成績 60 分（含）以上者為及格，任何一站成績評定為”0”分者，測試以不及格論。
- (二) 第一站筆試部分共有 90 題，測試前由應檢人依序號公開抽題測試之，於規定時間 50 分鐘內完成（各站測試時間，詳如測試程序時間表）。
試題分三類題型以每三題型依測試編號序各抽一題組成一組：
第一題型：服務品質
（依檢定編號序抽一題測試之，試題編號為：18100-940301A-01～30）。
第二題型：危機處理
（依檢定編號序抽一題測試之，試題編號為：18100-940301B-01～30）。
第三題型：商圈經營與顧客管理
（依檢定編號序抽一題測試之，試題編號為：18100-940301C-01～30）。
- (三) 測試之設備、工具、材料均由術科辦理單位提供，服裝儀容規定請參考服裝儀容評審說明表，應檢人與表中所列項目不符者，不得進場應試，其術科成績以不及格論。
- (四) 應檢人請於測試前詳閱應檢人參考資料，以避免違規或操作錯誤情事發生。
- (五) 測試時間截止，不得藉故要求延長時間。
- (六) 測試結束後，其成品不論完成與否及測試所使用的用品（具）、材料、試卷...等均不得要求攜回，且應將用具及設備歸還原位，並依監評人員指示後，始得離開測試場地。
- (七) 應檢人應注意安全，避免意外事故發生，如有故意違反，情節重大且影響測試進行者，得由監評長確認後，取消應檢資格。

二、測試當日應注意事項：

- (一) 應依通知日期、時間到達測試場後，請先到「報到處」辦理報到手續，然後依

試務人員安排於指定處等候。

- (二) 報到時，請出示通知單、准考證及國民身分證或其他法定身分證明文件。
- (三) 報到完畢後由試務人員集合核對人數點交當日監評長，監評長宣布當日一般注意事項、服裝儀容檢查，第一站每一題型各抽取一題測試之。試務人員應紀錄所抽取題號，並將題號及題目內容張貼、抄寫於黑板上或發給每位應檢人。
- (四) 測試時間開始後 15 分鐘尚未進場者，即不准進場，除第一站之應檢人於測試時間開始後 15 分鐘內准予進場外，其餘各站均應準時入場應檢。
- (五) 監評長依據辦理單位所提供之機具、設備及材料表清點機具、設備及材料，如有短少或損壞，立即請場地管理人員補充或更換，經清點無誤後，應請人應於表上簽名確認；測試中損壞之機具、設備及材料經監評人員確認責任後，由該應檢人於測試結束後賠償之。
- (六) 俟監評長宣佈「開始」口令後，才能開始測試作業。
- (七) 應檢人應詳閱試題，若有疑問應於測試開始前十分鐘提出。
- (八) 測試中不得交談、代人操作或託人操作等違規行為，否則以不及格論處。
- (九) 測試中應注意自己、旁人及場地之安全。
- (十) 在規定時間內提早完成者，於所屬崗位旁等候指令。
- (十一) 測試須在規定的時間內完成，在監評人員宣佈「計時、暫停測試或測試截止」時，應請立即停止操作。
- (十二) 離場時，除自備用品外，不得攜帶任何東西出場。
- (十三) 不遵守試場規則者，除勒令出場外，取消應檢資格並以不及格論處。
- (十四) 進入測試場地後，應將所有電子通訊設備關閉，以免影響測試場秩序，否則，以違規不及格論處。
- (十五) 本須知未盡事項，依「技術士技能檢定作業及試場規則」規定辦理。

肆、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試場地機具設備及材料表

項 目	名 稱	規 格	單 位	數 量	備 註
【第一站】 以 20 人計					
1	站別標示牌	站別標示	個	1	
2	抽題箱及籤	抽題箱可容納試題 題數籤號	套	3	依主管機關所提供之樣式 辦理
3	一般桌子 (筆試用)	桌椅可相連一體	張	20	
4	一般椅子 (筆試用)	桌椅可相連一體	張	20	需有椅背
5	筆試用紙	如試題規定格式	份	20	依實際應檢人數準備
6	計時器	1.具開始、停止及 暫停功能 2.可記錄至秒數	個	2	計時用 1 個，備用 1 個。
7	計算機	具備運算功能之計 算機	台	3	評審計分加總用(非隨身攜 帶簡便型)
8	監評人員用 原子筆	監評用	枝	6	紅、黑各三枝
9	急救箱	安全效期內之完整 藥品及配件	箱	1	意外時使用
【第二站】 以 20 人計(10 人現場+10 人等候區輪流測試)					
10	站別標示牌	站別標示	個	1	
11	計時器	1.具開始、停止及 暫停功能。 2.可記錄至秒數。	個	2	計時用 1 個，備用 1 個。
12	計算機	具備運算功能之計 算機	台	3	評審計分加總用(非隨身攜 帶簡便型)
13	監評人員用 原子筆	監評用	枝	6	紅、黑筆各三枝
14	收銀機	含現金盒	台	12	可租賃備用 2 台
15	空白發票	(紙卷背面具黑色 感應點)	組	22	含備用 12 組
16	假鈔-\$1000	面額壹仟元	包	1	依試題配置適當之使用數 量(與考題裝訂於試題正面)
17	假鈔-\$500	面額伍佰元	包	1	依試題配置適當之使用數 量
18	假鈔-\$100	面額壹佰元	包	1	依試題配置適當之使用數 量
19	假鈔-\$50	面額伍拾元之硬幣	包	1	依試題配置適當之使用數 量
20	假鈔-\$10	面額拾元之硬幣	包	1	依試題配置適當之使用數 量

21	假鈔-\$5	面額伍元之硬幣	包	1	依試題配置適當之使用數量
22	考生用筆	寫試卷用	枝	22	黑色原子筆
23	口紅膠	黏貼投庫單用	支	22	備用 2 支
24	投庫夾鍊袋	以可置入紙鈔大小即可，並易密拆封投庫用。	盒	1	
25	包裝袋	透明或白色塑膠袋	包	1	紙袋及塑膠袋皆可
26	牛皮紙袋	材料及用品之配置數量須依本站試題規定之牛皮紙袋內準備項目	個	22	材料 15~25 及本站之『試題』裝進此袋，放於收銀台旁(依人數配置備用袋)
27	結帳櫃檯	以長型桌代替	張	10	
28	陳列架	最少三層以上之陳列架	個	11	備用 1 個
29	商品 A-E	商品模型(各一件)，依試題標示價格	組	12	已使用過之商品空殼(備用 2 組)
30	投庫箱	壓克力箱可或金庫箱	個	12	備用 2 個
【第三站】 以 20 人計(10 人現場+10 人等候區輪流測試)					
31	站別標示牌	站別標示	個	1	
32	計時器	1.具開始、停止及暫停功能 2.可記錄至秒數	個	2	計時用 1 個，備用 1 個。
33	計算機	具備運算功能之計算機	台	3	評審計分加總用(非隨身攜帶簡便型)
34	監評人員用原子筆	監評用	枝	6	紅、黑各三枝
35	抽題箱及籤	抽題箱可容納試題題數籤號	套	1	依主管機關所提供之樣式辦理
36	有機土	約三~五公斤	公斤	1	
37	廢報紙	過期報紙	張	50	
38	海報紙	A3 以上大小	張	20	
39	專用刮刀	業務用刮地板物之專用刀	把	12	可平貼地板之安全刮刀(備用 2 把)
40	玻璃刮刀	業務用可換抽取膠條刮刀	把	12	不須玻璃桿(備用 2 把)
41	專業用掃把、畚箕	符合人體工學之業務用具(具不發霉材質)	組	12	備用 2 組

42	水桶	約為 3~5 公升，塑膠製，『清潔作業用』水花不濺於地面為宜	個	12	清潔作業用
43	地板擰乾器	符合人體工學之業務用具(具不發霉材質)	個	12	須配合拖把使用(符合拖把尺寸)
44	地板清潔劑	業務用劑且須有明顯品名、用途及安全須知之標示。	瓶	12	若為業務用桶裝須分裝並貼標示
45	玻璃底座	需訂做(乳白鋁料或不銹鋼製，底有滑輪)長 120cm 寬 60cm 高 10cm	座	12	備用 2 座
46	玻璃框(含玻璃)	強化玻璃(厚度 8mm)框需訂做(10×4.5 乳白鋁料或不銹鋼製、高 150cm)	個	12	備用 2 個
47	計時器	1.具開始、停止及暫停功能。 2.可記錄至秒數。	個	2	
48	垃圾桶	符合人體工學之業務用具(具不發霉材質)	個	3	以 10 萬次以上的腳踏耐用設計材質
49	急救箱	安全效期內之完整藥品及配件	箱	1	意外時使用
50	小擲子	業務攜帶簡便使用	支	12	揮塵使用
51	抹布	不織布(拋棄式)	包	1	每包至少 24 個
52	拖把-桿	符合人體工學之業務用具(具不發霉材質)	支	12	
53	拖把-布	業務用(具不發霉材質)	支	24	使用於拖地乾溼分離作業用
54	清潔用手套	拋棄式	雙	20	本數量僅為一場次數，應視應檢人數調整數量。
55	口罩	拋棄式	包	1	每包至少 24 個
56	透明密封袋		包	3	
57	業務用玻璃清潔劑	業務用劑且須有明顯品名、用途及安全須知之標示	瓶	12	若為業務用桶裝須分裝並貼標示
58	打腊劑		瓶	12	混淆物
59	馬桶清潔劑		瓶	12.	混淆物

60	廚房清潔劑		瓶	12	混淆物
61	浴室清潔劑		瓶	12	混淆物
62	漂白劑		瓶	12	混淆物
63	洗手乳		瓶	12	
64	其他雜項購置	商品佈置物：麥克筆、膠帶、剪刀、小刀、丈量尺、膠水、雙面膠、紙盒...等工具 考場佈置物：封箱膠帶、混淆用具如清潔刷等			※用於用具及用劑分區隔開陳列方便應檢人取用
附註	第 5 項筆試用紙、第 15 項空白發票、第 16-21 項假鈔、第 25 項包裝袋、第 26 項牛皮紙袋、第 36 項有機土、第 37 項廢報紙、第 38 項海報紙、第 44 項地板清潔劑、第 51 項抹布、第 54 項清潔用手套、第 55 項口罩、第 56 項透明密封套、第 57 項業務用玻璃清潔劑為材料用品。 第 1、10、31 項站別標示牌、第 8、13、22、34 項原子筆、第 23 項口紅膠及第 64 項雜項為行政事務用品。 第 2、35 項抽題箱依主管機關所提供樣式辦理。				

伍、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試評審表（第二站：櫃檯作業）

測試日期： 年 月 日（入場時間： 時 分，出場時間： 時 分）

准考證號碼	應檢人姓名	一、簡易設備操作				二、結帳作業				三、投庫作業				四、離櫃作業				※加扣分項目								得分	
		1-1 安裝紙捲		1-2 現金盒整理		2-1 發票檢查： 班別、結帳 品項		2-2 發票檢查： 結帳金額、 找零金額		3-1 投庫單檢查： 金額填寫		3-2 投庫單檢查： 收銀機聯		4-1 交接班設定		4-2 現金填表		站櫃儀態		結帳用語		包裝作業		離櫃歸位 與整理		合計 (I)	I×0.35
		10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0	10	0										
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																										備註：	
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																										備註：	
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																										備註：	
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																										備註：	
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																										備註：	
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																										備註：	
評審說明		收執聯、存根聯 發票同步調整 及發票定位		1.零用金現金 整理、正確點收 2.現金盒依序 大至小		發票內容(含部 門、金額、小計 及找零)		找零 895 元正 確性		正確填寫		正確點收及歸 位		按交接班鍵第 三班		正確點收		表情、報 到禮節動 作及應考 態度		總共○元, 收您○ 元,找您 ○元,謝 謝!歡迎 再度光臨		1.主動包 裝 2.輕上 重下擺放 (視道具而 定)		櫃檯內無 雜物(含 櫃檯點交 及整潔 度)			

監評人員簽名：

（請勿於測試結束前先行簽名）

伍、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試評審表（第三站：地板清潔）

測試日期： 年 月 日（入場時間： 時 分，出場時間： 時 分）

准考證號碼	應檢人姓名	一、準備作業		二、掃拖地作業								三、離崗檢查		※加扣分項目								得分	
		1-1 用具選用是否正確		2-1 先掃後拖		2-2 重點除污		2-3 乾溼分離		2-4 清潔效果(整潔無水痕)		3-1 用具歸位		準備工作及安全注意		工具正確使用及清理		淨水更換		邊角清潔及後續檢視		合計 (I)	1x0.35
		10	0	15	0	15	0	15	0	15	0	10	0	+5	-5	+5	-5	+5	-5	+5	-5		
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																						備註：	
評審說明		清潔手套、口罩及用具選用正確性		1.清掃順序 2.邊角兩側清理		1.濕有機土污穢部分先清除 2.順序正確性		1.乾淨抹布、拖把及水 2.抹布換面、拖布更換		1.殘留以正確工具清理 2.中間拖拭未留污水		1.已清潔整理拖把、抹布、水桶未留污穢 2.點收歸位依序排放		1.戴手套、口罩 2.拖地方向及安全注意		1.使用安全刮刀清除標籤 2.畚箕集垃圾 3.抹布及用具清理方式		扣分：未清理拖把拖到底		1.細微處清潔度檢視及歸位 2.後續整理或補強			

監評人員簽名：

（請勿於測試結束前先行簽名）

伍、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試評審表（第三站：玻璃清潔）

測試日期： 年 月 日（入場時間： 時 分，出場時間： 時 分）

准考證號碼	應檢人姓名	一、準備作業		二、玻璃框窗作業								三、離崗檢查		※加扣分項目								得分			
		1-1 用具選用是否正確		2-1 灰塵清潔		2-2 邊框、框角清潔		2-3 膠條及局部清除		2-4 清潔效果(整潔無水痕)		3-1 清理及用具歸位		準備工作及安全注意		工具正確使用及清理		淨水更換		邊角清潔及後續檢視		合計 (I)	I×0.35		
		10	0	15	0	15	0	15	0	15	0	10	0	+5	-5	+5	-5	+5	-5	+5	-5				
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																								備註：	
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																								備註：	
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																								備註：	
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																								備註：	
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																								備註：	
評審註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																								備註：	
評審說明		清潔手套、口罩及用具選用正確性		撢子除灰塵		玻璃框及邊框角清潔		1.工具及方法正確性 2.整體清潔度		1.清潔順序 2.以乾淨抹布及擦拭		1.已清潔整理抹布、水桶、刮刀未留污穢 2.點收歸位依序排放		1.戴手套、口罩 2.拖地方向及安全注意		1.使用安全刮刀清除標籤 2.畚箕彙集垃圾		抹布及用具清理方式		1.細微處清潔度檢視及歸位 2.後續整理或補強					

監評人員簽名：

（請勿於測試結束前先行簽名）

陸、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試服裝儀容評審說明

項目		評審說明
1.個人衛生	A.首部	1.頭髮短不過肩或束髮 2.染髮以深褐色為限 3.不濃妝豔抹，不配戴大型飾物。
	B.手(足)部	1.雙手至肘潔淨 2.指甲長度不超過指肉 3.指甲潔淨無藏污納垢
2.服裝	C.上身	1.男：穿襯衫、打領帶 女：正式服裝 2.不著深 V、無袖...等不合宜衣著。
	D.下身	1.男：黑色短統襪 女：絲襪或短襪 2.不著牛仔褲（裙）及短褲 3.不著運動鞋、拖（涼）鞋
3.儀容	E.整潔衛生	1.衣服、鞋襪之乾淨度 2.不可過度曝露 (如露背、露胸、露大腿...等)
評審注意事項說明： 一、應檢人報到完成，請監評長及監評人員即進行審核說明及執行服裝儀容檢查，<u>應檢人與上表所列項目不符者，不得進場應試，其術科成績以不及格論。</u> 二、注意事項說明： 1.「個人衛生」—以頭髮、臉部、手（腳）清潔及整體整潔度為考量。 2.「服裝」—衣物穿著整潔（含皮帶、鈕釦、拉鍊、名牌位置等項目）為考量。 3.「儀容」—合宜表情、整潔衛生等。 4.「服裝儀容」—不符者，請監評人員記錄於服裝儀容檢查不合格紀錄表內，並請應檢人當場簽名，若有爭議者，請監評長作後續作業，如拍照(含日期)留存列入紀錄表內。		

柒、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試參考試題

一、第一站：筆試

參考試題

檢定問答題(Ⅱ)：請說明店經理在執行店務時，不得不做的工作有哪些？

二、第二站：櫃檯作業實地操作

1. 收銀機準備作業
2. 測試範圍：簡易設備操作、結帳、離櫃及投庫等作業
3. 以服務基本原則為評分考量：
 - 甲、「收銀操作」—發票更換、一般操作、交接班表投庫、填寫、重點商品管制表及商品包裝為主要給分項目評分考量。
 - 乙、櫃檯招呼禮節、應對動作及態度自然為主要評分考量，整體感覺滿意或特別突出主要加分項目，以不正確為主要扣分項目。

三、第三站：玻璃或地板清潔實地操作

1. 「地板清潔」以清潔基本原則及整潔安全為評分考量，以工具、操作、方法、順序、重點清理及整體清潔為主要評分考量，以不正確、不乾淨或為主要扣分項目。
2. 「玻璃清潔」以工具、操作、方法、順序、重點清理及整體清潔為主要評分考量，以不正確、不乾淨或為主要扣分項目。
3. 以選取用具項目、工作順序、用劑、工作方式、注意準備、執業中態度、應對動作及後續處理為主要評分考量，迅速、正確及整體清潔滿意為主要加分項目。

捌、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試試題

第一站（筆試）試題

一、測試項目：服務品質

試題編號：18100-940301A

試題編號：18100-940301A-01
檢定問答題(Ⅱ)：當客戶進門購物卻買不到欲購的商品，店員應如何處置？
試題編號：18100-940301A-02
檢定問答題(Ⅱ)：當客戶進門購物發現商品不新鮮，並意圖影響賣場其他客戶，如何處置？
試題編號：18100-940301A-03
檢定問答題(Ⅱ)：當店員值班只有 1 人而臨時身體不適，如何處理？
試題編號：18100-940301A-04
檢定問答題(Ⅱ)：當總公司傳送客戶報怨文件，且內容屬實，應如何處置？
試題編號：18100-940301A-05
檢定問答題(Ⅱ)：客戶無理取鬧批評商品，應如何處置？
試題編號：18100-940301A-06
檢定問答題(Ⅱ)：今天顧客拿了一項已過保存期限的商品指控店員販賣過期品，但發票是昨天的，你會如何處理？如果客人在賣場大聲喧嘩怎麼辦？
試題編號：18100-940301A-07
檢定問答題(Ⅱ)：請問你是否曾主動提供顧客貼心服務的小動作？若有，請敘述當時的情境與對話。
試題編號：18100-940301A-08
檢定問答題(Ⅱ)：如果你經過一番努力說明與推銷之後，顧客仍然不買商品而離去，你應該怎麼辦？
試題編號：18100-940301A-09
檢定問答題(Ⅱ)：店員應如何表現能讓顧客在商店內有被重視的感覺？
試題編號：18100-940301A-10
檢定問答題(Ⅱ)：你知道在接待顧客時，服務人員有哪些表現會影響到顧客對商店的評價？請列舉三項會產生正面評價的例子？

試題編號：18100-940301A-11
檢定問答題(Ⅱ)：當顧客進入商店之後，什麼時候是招呼顧客提供服務的最適當的時機？請舉出三種時機。
試題編號：18100-940301A-12
檢定問答題(Ⅱ)：當你正在服務顧客的時候，其他顧客開口呼喚，店裡沒有其他服務人員在場時，你應該如何處理？
試題編號：18100-940301A-13
檢定問答題(Ⅱ)：請說出六句門市服務的禮貌用語。
試題編號：18100-940301A-14
檢定問答題(Ⅱ)：李先生是本店的老顧客，對待李先生是否要符合門市服務的「公平待客基本原則」？為什麼？請說出正確的打招呼方法。
試題編號：18100-940301A-15
檢定問答題(Ⅱ)：如何提升門市人員的服務品質？請就「內在」、「外表」二項說明之。
試題編號：18100-940301A-16
檢定問答題(Ⅱ)：若門市店員心情不好，將情緒反應在顧客身上，身為主管的你，會如何處理？
試題編號：18100-940301A-17
檢定問答題(Ⅱ)：身為店長，你會如何教育店內人員透過面銷來提升客單價？
試題編號：18100-940301A-18
檢定問答題(Ⅱ)：如何降低顧客在櫃檯等待的時間？你曾經使用的因應對策為何？
試題編號：18100-940301A-19
檢定問答題(Ⅱ)：如何運用行銷手法提高顧客忠誠度，以獲得顧客終生價值？
試題編號：18100-940301A-20
檢定問答題(Ⅱ)：排隊結帳的顧客很多，顧客開始抱怨時，你該如何處理？
試題編號：18100-940301A-21
檢定問答題(Ⅱ)：當顧客抱怨發生時，值班人應如何處理？
試題編號：18100-940301A-22
檢定問答題(Ⅱ)：當顧客於店舖打翻飲料時，你該如何處理？
試題編號：18100-940301A-23

檢定問答題(Ⅱ)：若顧客聲稱上一班職員找錯錢時，你該如何處理？
試題編號：18100-940301A-24
檢定問答題(Ⅱ)：顧客的小朋友隨手拿了一樣店舖的商品，卻未結帳，你該如何處理？
試題編號：18100-940301A-25
檢定問答題(Ⅱ)：當顧客反應商品使用後異常，並要求退貨，應如何處理？
試題編號：18100-940301A-26
檢定問答題(Ⅱ)：顧客買了 7 項商品，並要求將發票分開開立時，收銀員應如何處理？
試題編號：18100-940301A-27
檢定問答題(Ⅱ)：在門市的服務品質上主要包括那些項目？
試題編號：18100-940301A-28
檢定問答題(Ⅱ)：客戶購物結束時，如何詢問需不需要統一編號事宜？
試題編號：18100-940301A-29
檢定問答題(Ⅱ)：油價採取浮動價格調整，門市人員如何在第一時間告知顧客，以減少抱怨？
試題編號：18100-940301A-30
檢定問答題(Ⅱ)：顧客執意使用剛過期之折價券購物，又不聽從說明與補救措施，應如何因應？

二、測試項目：危機處理

試題編號：18100-940301B

試題編號：18100-940301B-01
檢定問答題(Ⅲ)：當店員值班時工作受傷時，店長應如何處置？
試題編號：18100-940301B-02
檢定問答題(Ⅲ)：當客戶購物付款時，店員發現其鈔票為偽鈔，應如何處置？
試題編號：18100-940301B-03
檢定問答題(Ⅲ)：當店員值班工作遭受搶劫時應如何處置？
試題編號：18100-940301B-04
檢定問答題(Ⅲ)：當客戶進門購物發現其行為有偷竊嫌疑時，應如何處置？
試題編號：18100-940301B-05
檢定問答題(Ⅲ)：店舖停電的標準作業程序，因應措施為何？
試題編號：18100-940301B-06
檢定問答題(Ⅲ)：颱風季節來臨前你會為店舖做哪些檢查動作及防範措施？
試題編號：18100-940301B-07
檢定問答題(Ⅲ)：詐騙事件層出不窮，如果你是店長應如何教育店舖，避免同樣事件再次發生？
試題編號：18100-940301B-08
檢定問答題(Ⅲ)：顧客到店買到過期商品，並威脅賠償 100 萬，你會如何處理？
試題編號：18100-940301B-09
檢定問答題(Ⅲ)：請舉出三種店舖防搶對策？
試題編號：18100-940301B-10
檢定問答題(Ⅲ)：當顧客不小心打破店內商品時，你應採取何種應對的基本態度？
試題編號：18100-940301B-11
檢定問答題(Ⅲ)：處理顧客抱怨的要點為何，請按處理程序列項說明？
試題編號：18100-940301B-12
檢定問答題(Ⅲ)：如果顧客拿不良品到店裡抱怨時，你應如何處理？

試題編號：18100-940301B-13
檢定問答題(Ⅲ)：如果顧客拿瑕疵品來退還時，你應該如何處理？
試題編號：18100-940301B-14
檢定問答題(Ⅲ)：當顧客抱怨發生時，值班人應如何處理？
試題編號：18100-940301B-15
檢定問答題(Ⅲ)：當店內抓到國小學童偷竊時，你該如何處理？
試題編號：18100-940301B-16
檢定問答題(Ⅲ)：如果顧客對在商店已購買商品的價格有所懷疑，應該如何為顧客消除疑慮？
試題編號：18100-940301B-17
檢定問答題(Ⅲ)：值班時遇到搶匪該如何處理？
試題編號：18100-940301B-18
檢定問答題(Ⅲ)：顧客要求打折或送貨時，請問您如何處理？
試題編號：18100-940301B-19
檢定問答題(Ⅲ)：當顧客反應為何不賣某項品牌商品時，服務人員應如何說明？
試題編號：18100-940301B-20
檢定問答題(Ⅲ)：顧客要買的某項商品缺貨時，應如何處理？
試題編號：18100-940301B-21
檢定問答題(Ⅲ)：顧客忘了帶購物袋時，應如何處理？
試題編號：18100-940301B-22
檢定問答題(Ⅲ)：顧客使用折價券或廠商折價券購物時，應注意事項哪些？
試題編號：18100-940301B-23
檢定問答題(Ⅲ)：如何防止顧客偷竊，請列舉三種方法？
試題編號：18100-940301B-24
檢定問答題(Ⅳ)：當 POS 設備故障，應如何處置？
試題編號：18100-940301B-25
檢定問答題(Ⅳ)：當店內發生盤損時，你要如何處理？

試題編號：18100-940301B-26
檢定問答題(IV)：顧客持大鈔購物而門市小額鈔票即將用完，應如何處理？
試題編號：18100-940301B-27
檢定問答題(IV)：顧客詢問本店的商品價格，為何與其他商店不一樣，要如何應對？
試題編號：18100-940301B-28
檢定問答題(IV)：當班站櫃時你發現收銀機發票印字不清楚時，你該如何處理？
試題編號：18100-940301B-29
檢定問答題(IV)：雨天時，你如何保持店內整潔？
試題編號：18100-940301B-30
檢定問答題(IV)：顧客在店內打翻飲料時，您如何處理？

三、測試項目：商圈經營與顧客管理

試題編號：18100-940301C

試題編號：18100-940301C-01
檢定問答題(IV)： 當鄰居抗議商店週遭銷售商品廢棄物太多，應如何處置？
試題編號：18100-940301C-02
檢定問答題(IV)： 由於補貨車因故未能及時補齊，導致商品短缺，應如何處置？
試題編號：18100-940301C-03
檢定問答題(IV)： 客戶反應商品價格較貴，應如何處置？
試題編號：18100-940301C-04
檢定問答題(IV)： 面銷很重要，可以提升客單價，你會如何教育店內其他人員面銷？
試題編號：18100-940301C-05
檢定問答題(IV)： 你覺得以你的能力範圍內，如何做能吸引顧客再次上門？
試題編號：18100-940301C-06
檢定問答題(IV)： 請說明結帳的作業程序，並簡述說明之。
試題編號：18100-940301C-07
檢定問答題(IV)： 請列舉三項做商品盤點與庫存的好處？
試題編號：18100-940301C-08
檢定問答題(IV)： 一位成功的店長應具備哪些特質？請列舉三項。
試題編號：18100-940301C-09
檢定問答題(IV)： 商圈提升業績的要點為何？可從哪些方面著手？
試題編號：18100-940301C-10
檢定問答題(IV)： 如何維持顧客的來店率？請舉例說明。
試題編號：18100-940301C-11
檢定問答題(IV)： 如何強化員工向心力，降低人員流動率？
試題編號：18100-940301C-12
檢定問答題(IV)： 如何建立進入障礙，以減少競爭對手的進入？

試題編號：18100-940301C-13
檢定問答題(IV)： 為減少存貨成本，若身為店長的你該怎麼做？
試題編號：18100-940301C-14
檢定問答題(IV)： 如何利用 JIT（Just in time 及時管理）來減少缺貨的形象損失？
試題編號：18100-940301C-15
檢定問答題(IV)： 貨品的陳列應該注意哪些事項？
試題編號：18100-940301C-16
檢定問答題(IV)： 顧客詢問相同商品為什麼昨天買才 80 元，今天就漲價到 85 元，身為值班人員應如何回答？
試題編號：18100-940301C-17
檢定問答題(IV)： 廠商進貨，你是門市人員應注意什麼？
試題編號：18100-940301C-18
檢定問答題(IV)： 「商品標價」時，賣場人員應注意什麼？
試題編號：18100-940301C-19
檢定問答題(IV)： 門市賣場人員「商品陳列」時應注意？
試題編號：18100-940301C-20
檢定問答題(IV)： 衝動性購買商品，應如何陳列？
試題編號：18100-940301C-21
檢定問答題(IV)： 請問「賣場活性化」應如何展現？
試題編號：18100-940301C-22
檢定問答題(IV)： 你認為良好的「商品管理」應該具備哪些要點？
試題編號：18100-940301C-23
檢定問答題(IV)： 「賣場週年慶」你認為何種促銷方式，最能吸引顧客？
試題編號：18100-940301C-24
檢定問答題(IV)： 賣場中預推出某項新商品，它的促銷方式應採何種最佳？
試題編號：18100-940301C-25
檢定問答題(IV)： 你認為交接班，該交接什麼？請列舉五項。

試題編號：18100-940301C-26
檢定問答題(IV)：騎樓是商店的延伸，騎樓要注意清潔的地方有那些？
試題編號：18100-940301C-27
檢定問答題(IV)：「櫃台銷售區」平常需如何維護清潔？
試題編號：18100-940301C-28
檢定問答題(IV)：「門市倉庫」平時如何維護？
試題編號：18100-940301C-29
檢定問答題(IV)：商店賣場的 5S，請問是什麼？
試題編號：18100-940301C-30
檢定問答題(IV)：商店賣場要注意清潔的地方，有哪些？請列舉三點

玖、技術士技能檢定門市服務職類丙級術科測試時間配當表

每一檢定場，每日排定測試場次以上、下午各一場為原則；程序表如下：

時 間	內 容	備 註
07：30—08：00	1.監評前協調會議（含監評人員檢查機具設備）。 2.第一場次應檢人報到完成。	
08：00—08：30	1.應檢人服裝儀容檢查、抽題及工作崗位。 2.場地設備及供料、自備機具及材料等作業說明。 3.測試應注意事項說明。 4.應檢人試題疑義說明。 5.應檢人檢查設備及材料。 6.其他事項。	
08：30—11：30	1.第一場測試，分三站進行，並換站測試，每站測試時間 50 分鐘。 2.每站測試結束後，監評人員進行評審及場地整理；時間 10 分鐘。	
11：30—12：00	監評人員評審及成績登錄作業	
12：00—12：30	1.監評人員休息用膳時間。 2.第二場次應檢人報到完成。	
12：30—13：00	1.應檢人服裝儀容檢查、抽題及工作崗位。 2.場地設備及供料、自備機具及材料等作業說明。 3.測試應注意事項說明。 4.應檢人試題疑義說明。 5.應檢人檢查設備及材料。 6.其他事項。	
13：00—16：00	1.第二場測試，分三站進行，並換站測試，每站測試時間 50 分鐘。 2.每站測試結束後，監評人員進行評審及場地整理；時間 10 分鐘。	
16：00—16：30	監評人員評審及成績登錄作業	
16：30—17：00	檢討會（監評人員及術科測試辦理單位視需要召開）	

註：本表供術科辦理單位參考。