

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. (3) 若有人為疏失的爭議，導致顧客權益受損，此時何者處理為不合宜？①誠心誠意道歉，探討顧客希望解決的辦法②自動提出解決的辦法並徵求顧客同意③若為公司規定或行規也是沒有辦法的事④主動溝通並取得顧客諒解。
2. (1) 集客力就是：①吸引顧客來店的能力②集中來客的能力③主動開發客源的能力④集合顧客能來店消費。
3. (1) 服務管理新消費理念為：1.便宜的商品 2.安全的商品 3.高品質的商品以及：①方便的購買②電話購買③郵購④銀行點數兌換。
4. (2) 下列那一項目的規劃必須掌握門市作業現況？①預測未來門市的業績②門市作業量規則③裝潢規劃④商品規劃。
5. (1) 購買力指標稱①BPI②ECR③CRM④ERP。
6. (3) 有關生意繁忙或尖峰時段，待客滿意指標下列敘述何者不正確？a.提高接客的效率；b.高速率的接客；c.先處理性急、急需的顧客；d.保持微笑的接客態度；e.一對一的按序販賣；f.不要忘記顧客購買的意向；g.簡短且動人的表達商品特色；h.注意後來的顧客，i 分一點心來應對原先購買中的顧客①b，e②c，e③c，i④g，i。
7. (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。
8. (3) 下列何項非發展零售策略的步驟：①確認目標市場②確認所提供的產品和服務③人力資源管理④如何建立超越競爭對手的競爭優勢。
9. (4) 門市盤點報表法有以下哪個錯誤：①零售價盤點法②成本會計法③盤損與盤盈的意義④分析問題點並提出改進建議。
10. (2) 訂定處理政策、分析成因、預防改善並列表管理，是①清除滯銷品②降低存貨③打消呆帳④工作改善 之方式。
11. (4) 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商品種類②商店特性③交通品質④人口出生率。
12. (3) 下列何者不是良好的員工訓練計畫所應具備的特色？①員工自願參與②管理者也能獲得成長③計畫完全由管理者負責規劃與執行④會帶領員工和管理者一起成長。
13. (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掌握集會遊行訊息、路徑，並作事前準備②檢視錄影及各項安全設備，並檢修完成③不用檢視店外招牌牢固度④宣導各項安全及特殊狀況相關緊急因應。
14. (1) 以高雄市某家百貨公司為中心，該區人口數約為 50 萬人，預估該區每人每月消費支出約 15,000 元，用於百貨公司的支出約佔消費支出的 10%，本店佔有率為 20%，試估算本商圈的消費能力？①75 億②70 億③80 億④85 億。
15. (2) 將管理報表圖解化是一種①分析方式②表達方式③理解方式④製作方式。
16. (2) 下列何項不包含於增加市場滲透的方法①在目標市場上，透過開店數，以吸引新顧客②賣場的清潔③展示商品增加衝動性購買④訓練銷售人員進行越區銷售。
17. (4) 下列何者非賣場主要動線①顧客動線②店員動線③後勤動線④展示動線。
18. (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視遭搶現金損失高低決定向警局報案或備案③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④錄影帶、現場照片及事故連絡書通報至總部。
19. (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。

20. (2) 商品爲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爲①核心利益商品層級②一般商品層級③預期商品層級④潛在商品層級。
21. (1) 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不斷地讓顧客保有對商品之新鮮感②商品價格③售後服務④客戶抱怨。
22. (1) 下列何者並非採購之 5R 原則：①適人〈Right People〉②適時〈Right Time〉③適質〈Right Quality〉④適量〈Right Quantity〉。
23. (2) 門市收銀人員的基本動作不包含下列哪一項：①維持收銀機台週邊清潔②不給發票③複誦顧客購買的商品與金額④協助包裝。
24. (1) 連鎖店爲提升營運效率、確保營運品質，會以區域爲單位若干店設一①店務輔導人員②門市幹部人員③門市店長④營業處經理。
25. (1) 下列何者是電子商務認爲安全較有疑慮之處①金流②資訊流③物流④商流。
26. (3) 店舖相關人員應瞭解店舖人員職務基本內容及職業道德規範，下列敘述何者爲誤？①遵守職場倫理與相關店舖規章②團隊重要性的理解與職能知識的掌握③職務基本內容比傳達公司組織理念重要④不遵守的職業道德規範的員工可能引發店舖危機。
27. (4) 下列有關新員工的在職訓練之敘述，何者不正確？①在職訓練是訓練新員工的廉價方法②在職訓練會讓新員工從主管或其他員工處，承襲到壞習慣③新員工的在職訓練是一種將顧客當作試驗品的方法④新員工的在職訓練目的是爲了留住顧客。
28. (4) 下列何項非電子商務中暢銷的品項①書籍②CD、DVD③電腦軟體④汽車。
29. (3) 下列何種情形不需要員工訓練？①錄用新進員工時②有部分員工調動工作時③有員工離職時④推出新商品時。
30. (1) 積分點券的優點不包含：①短時間即可完成②低成本促銷③增加消費者採購量④創造商品或商店本身之差異。
31. (3) 爲何要講究店員態度及行動法則，下列敘述何者不正確？①店員做開張準備動作可以吸引顧客②店員有禮貌且親切的態度可以吸引顧客③顧客上門立刻湊上前殷勤熱情的推銷服務④店員主動之銷售服務可活化店面。
32. (4) 下列何者是商店營業管理的重點①專業化作業②員工教育訓練③商品研發計劃④可實現之營業計劃。
33. (4) 下列何項不包含於零售商定義一個交易商圈之資訊①是顧客磁點②人口普查③居住分類④次要商圈。
34. (1) 貨物爲顧客所擁有，業者僅提供其服務不曾牽涉到貨物所有權，爲下列何項服務①維修服務②租賃服務③醫療服務④金融服務。
35. (4) 下列那一項處理方法，無法迅速解決顧客的抱怨？①減少處理顧客抱怨的人員，最好是第一個接洽的人員就能解決顧客的問題②清楚的告知顧客，解決問題的時候應該辦理的手續③站在顧客的立場與顧客進行溝通④組織一個申訴委員會，審慎處理顧客申訴案件。
36. (1) 下列關於專賣店與百貨公司之比較，何者正確？①專賣店的產品線窄而深，百貨公司的產品線廣而淺②專賣店的產品線窄而淺，百貨公司的產品線廣而深③以顧客爲尊的專業化經營管理爲專賣店成功的重要指標，而除提供商品之外，產品相關知識的提供是百貨公司最大的特色④百貨公司以消費者生活型態作訴求；專賣店各樓層分類清楚、商品屬性以選購品爲主。
37. (3) 下列員工訓練的方法，何者無法培訓出良好的服務？①著重執行工作的技術性訓練②讓有經驗的員工或主管示範工作技巧並傳授應有態度③讓受訓員工接觸顧客並自行判斷如何解決顧客的問題④著重良好服務的價值觀與態度的社會性訓練。
38. (2) 假若訂購週期爲 3 週、前置時間爲 2 週、銷售率爲每週四單位、安全庫存爲 3 單位，則預定最大存貨爲多少：①22②23③24④25。
39. (4) 下列何者不是門市人員考核的功能？①降低員工流動率②提高門市作業效率③節省培訓成本④激勵員工士氣。

40. (3) 連鎖企業組織可概分幾層組織①一層②兩層③三層④四層。
41. (1) 傳統市場中，小販的叫賣聲是符合賣場活性化中的何種？①聽覺活性化②視覺活性化③觸覺活性化④味覺活性化。
42. (2) 下列何項非商店管理程序的步驟：①遴選有效率的員工②消除浪費③激勵員工能達到更高的效率④評核和獎賞員工。
43. (2) 佳琪是百貨公司服飾專櫃的服務人員，有一天一位婦人抱著小孩到專櫃選購衣服，佳琪應該如何處理才能贏得顧客的高度滿意？①建議顧客直接購買回去，穿過之後不滿意再來退換②幫忙抱小孩或置於兒童專用椅，讓顧客能夠試穿③幫顧客量身材，以確認衣服尺寸是否符合其身材④請顧客改日再來選購。
44. (3) 下列何者可確保顧客感受到的門市服務品質超出所預期的？①設定目前門市能夠達到的服務品質標準②訓練特定幾位專門提供顧客服務的員工③掌握顧客期望與知覺的資訊，以便提升服務品質④提供超出顧客期望的服務保證之訊息。
45. (4) 物流中心系統內容可分為哪兩大項：①物流作業系統、金流系統②資訊流系統、金流系統③商流系統、物流作業系統④物流作業系統、資訊流系統。
46. (2) 在藥妝店中，我們常見店家將促銷商品放在藍子裡，請問這屬於何種陳列方式？①前進立體陳列②溝構陳列③虛陳列④雜量陳列。
47. (1) 對店舖的安全性的檢查不可疏忽，下列那一項敘述是不正確？①緊急照明系統，不須定期放電②門或閘在開啓或關閉時均不得防礙走火通道，例如公用走廊、樓梯、後巷等③所有逃生路線應暢通無阻，沒有被任何物件如架、櫃、箱、垃圾或儲物間等阻塞④樓梯保持暢通無阻。
48. (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。
49. (1) 刺激性商品的三種選擇重點之一為？①戰略性的商品②常備的商品③日用性的商品④具設計感的商品。
50. (3) 門市營運八力以下何者為非①立地力②商品力③輔導力④服務力。
51. (4) 工作豐富化是①工作的再設計②工作的再分配③工作的再調整④工作的再創造，在員工任務和職責上包含更大的範圍。
52. (4) 以下何者不是零售商店的賣場設計的基本原則？①易入②易看③易拿④易用。
53. (1) 林太太到超級市場購物，在排隊等候結帳時，突然一條原本關閉的結帳櫃檯開放，所有排在她後面的人全都跑到新開放的結帳櫃檯，這種情況讓林太太產生何種情緒？①受到不公平待遇②不受尊重③不被信任④被冷落。
54. (3) 客單價提升是指①購買數量與購買價格②購買數量③購買數量與平均購買單價④購買價格的提升。
55. (2) 促銷企劃需先進行資料收集與分析，其內容不包括下列何者？①商品分析②媒體分析③競爭者分析④消費者分析。
56. (2) 成功營運電子通路所需的資源，以下何者為非①著名的品牌和可信任的形象、②商品研發③提供商品和服務的分類並提供獨特商品④透過電子化提供商品和訊息。
57. (4) 消費者調查計畫步驟：1.調查的目的 2.調查的對象 3.調查的時間 4.抽樣方法還有：①電話的方法②寄問卷調查③訪問統計調查④調查的方法。
58. (4) 下列何者不是活用數字分析的方法①目標與實績比②今年實績與去年實績比③業績構成比之比較④店與店實績比。
59. (3) 下列何者為非立地調查一般進行的主要目的①能預估該立地的營業額及目標②瞭解該立地的適性與否③確認立地的租金高低④預測該立地的未來性。
60. (3) 門市管理有會議召開、班次交接作業、規劃進程事項、回饋上傳績效還有：①當班重要事項傳達②調整工作流程③調整商品結構④在職訓練安排。
61. (1) 顧客購物時優先考量選擇的地點條件為何？①購物的便利性②商品創新性③配送服務④商品

包裝。

62. (4) 下列何項未能控制成本，來減少商店的營運費用①店員工作適當安排②商店有效維護③能源管理④增加員工人數。
63. (4) 以下何者不是平衡計分卡經營績效評估的指標①財務指標②顧客指標③內部流程指標④服務指標。
64. (3) 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受到公平待遇②被尊重③被信任④被冷落。
65. (4) 下列何者不適合採用在職訓練的方式？①新進員工訓練②工作輪調訓練③儲備幹部訓練④外派受訓。
66. (4) 下列何項不包含於競爭商圈①低度競爭商圈②飽和商圈③過度競爭商圈④主要商圈。
67. (4) 以下何者不屬於零售商店的購後服務？①禮品包裝②調整與退貨③安裝④試穿(吃)。
68. (4) 下列何項不包含於商圈宏觀分析包括①交通網路②道路狀況③自然障礙④競爭者。
69. (4) 下列何者不是零售店配備 ATM（自動櫃員機）之目的①交易的安全性②交易地點方便性③傳達零售店促銷廣告④取代金融業專業服務。
70. (3) 下列有關在職訓練的敘述，何者不正確？①學習過程中，員工會因不純熟而降低門市服務品質②訓練簡單而成本低③新進員工的生產力，在極短時間內可以快速提升④員工可以邊做邊學。
71. (3) 店舖遇到貪小便宜且需求贈品的顧客，下列那一項為不合宜的處理？①建立可供門市遵循之標準，對於贈品亦應有所範圍②如無贈品可送應委婉告知顧客③一律不提供，但若主管指示、顧客會客訴或視競爭店的作法再提供④不可態度不佳被激怒或指責顧客。
72. (4) 下列何者不是銷售日報表內容①天氣記錄②營業額（含設定與達成）③交易客數④坪效分析。
73. (3) 店舖遇到詐騙事件問題的應變與預防方法及管理，下列何者不正確？①詐騙係刑法詐欺罪，若對人恐嚇則為恐嚇危害安全罪②平時應培養防範意識，以各種案例教育防騙防搶的應對、現金管理及辨識偽鈔的方式③被騙模式會一再被複製，所以暫不報警，應於第一時間於附近商店自行找歹徒以減少損失，找到時再通知警方迅速破案④預防被騙以存疑至上為原則，對歹徒最好不理不睬，不輕易相信他人誇張不實之言論也不要掉以輕心透露店舖或個人資料。
74. (1) 庫存管理，何者敘述錯誤：①商品直接堆放於地面時，不可妨礙通道②庫存需依類別存放，並有系統化管理貯存③倉庫應保持通風良好，溫度適當，以免影響品質④需定期消毒或設防鼠防蟑設備。
75. (3) 管理者應具備四種統制的能力，以下何者為非①確立實行標準②測定實行成果及報告③完善的市場調查④視評定結果採取行動。
76. (2) 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分散採購②集中採購③市場採購④零星採購。
77. (1) 11 月的第二個禮拜的週四是薄酒菜的上市日期，請問，此時薄酒菜對於賣場而言是屬於賣場中的？①主力商品②輔助商品③展示商品④重要商品。
78. (1) 有效的商店員工工作行程安排需要下列何種項目①每天每小時的 POS 銷售資料②顧客購買力③商店位址④商品價格。
79. (2) 服務業對人員管理除了相關規定應符合勞基法外，下列述敘何者有誤？①違反勞動契約或公司簽約工作規則，情節重大者，可終止僱用契約②兼職人員須滿 18 歲才能任用，且不得上 20:00～06:00 時段班別③依法設置勞工名卡，否則處二仟元以上、二萬元以下罰鍰④遵守公司管理規章並能謹守職業分際、保守營業秘密及防範指導。
80. (4) 下列何項不包含於位址選擇之三個層面來加以研討①特定地點分析②地區分析③交易商圈分析④次要商圈。