

100 年度 18100 門市服務乙級技術士技能檢定學科測試試題

本試卷有選擇題 80 題，每題 1.25 分，皆為單選選擇題，測試時間為 100 分鐘，請在答案卡上作答，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

准考證號碼：

姓 名：

選擇題：

1. (3) 依 SERVQUAL 量表五個構面衡量服務品質，以下何者為非①可靠性②反應力③感受性④同理心。
2. (3) 店舖財產安全管理運作中有大量現金流量，下列那一項為正確的觀念？①利用現金收付期間差異可先挪用他途再歸還②以營業額及現金流量多寡來判斷經營是否真正獲利③一套有效的帳務制度有助營業、財產及現金的管理④財產安全管理中現金是最不易管理的。
3. (4) 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。
4. (1) 下列何者會導致門市人力配置不順利①兼職人員無法按照標準規則進行作業②店長在營業時間中，監督門市作業是否按照配置計畫進行③供應商來的時候由店長接待④顧客詢問有關商品的問題由門市服務人員接待。
5. (2) 商品驗收須注意事項，以下何者為非①商品名稱②商品說明③商品數量④商品規格。
6. (3) 未在指定到期日收到的採購訂單稱為①緊急訂單②特殊訂單③逾期訂單④待命訂單。
7. (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。
8. (1) 顧客在電視節目上觀看產品的說明與介紹，透過電話來訂購產品稱為下列何項①電視購物②型錄郵購③直效行銷④電子商務。
9. (1) 顧客要求退換貨或退款的處理，何者不正確①無論原因，超過 7 天不可退換貨或退款②要求退換貨依據公司政策作合理判定執行③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④最好在服務台或指定地點進行作業。
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. (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。
12. (1) 下列何項是商店經理今日領導員工最大的挑戰①激勵員工的潛力②加薪③減薪④資遣員工。
13. (4) 以下何者指標不適於來評估商店的銷售效果①平均經過該地區的人數②進入商店的百分比③進入商店且購物的百分比④損益平衡分析。
14. (2) 下面何項不是一位想要進入零售業的求職者應具備的條件①可以了解顧客的需求及為工作團隊盡心盡力②不需懂得變通，固執己見③決策時需快速且正確④懂得分析資料及預測市場上未來的趨勢。
15. (4) 下列何者不是 EOS 系統的優點①提高店舖管理的水準②提高訂購情報的精確度③強化庫存量管理④加強商品銷售管理去除死貨。
16. (4) 哪些動作是門市人員不應該在賣場表現出來的①協助指引商品的正確位置②隨時注意商品的保存期限③保持通道的順暢④吃喝蹲坐。
17. (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。
18. (1) 下列何者不是零售店招募員工的主要來源①同業挖角②商店的老顧客③校園徵才④員工的親朋好友。
19. (1) 小規模寬淺型門市賣場在運用其空間，下列敘述何者正確①可採店頭行銷方式②最好能將顧客誘導深入店內③可供顧客仔細從容挑選④最好是直的移動路線。

20. (4) 下列何項非服務零售型態①租賃服務②維修服務③醫療服務④服飾專賣店。
21. (2) 下列何者不是組成顧客期望的因素①取自親朋好友與廣告的資訊②門市服務人員的數量③從其他零售店處所獲得的經驗④接受服務時的心理狀態。
22. (4) 下列那一項不是有關顧客服務的抱怨①服務人員上班嚼口香糖②等待結帳的時間太長③商品維修費用太貴④商品價格太貴。
23. (2) 用於監控及管理與商品相關的資料檔，用以支援前台作業所需的各項功能的是①前台系統②後台系統③客服系統④管理系統。
24. (2) 下列共有幾項是令人反感的服務？a.顧客正挑挑檢檢時馬上整理；b.新手上線；c.不理不睬；d.講話粗魯；e.一問三不知；f.急著推薦商品；g.不買態度就變；h.退換貨時表情不悅①八項②七項③六項④五項。
25. (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。
26. (3) 一地區商店是否飽和，可以經由既有店①來客數②客單價③營業額④毛利率 的大小來判斷是否可選擇此地點開店。
27. (1) 貨物為顧客所擁有，業者僅提供其服務不曾牽涉到貨物所有權，為下列何項服務①維修服務②租賃服務③醫療服務④金融服務。
28. (4) 門市盤點報表法，下列哪個錯誤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。
29. (2) 當店舖面臨行家、專家或自認為自己為正確而他人錯時，此時何者處理為不合宜①可適時說明，但不可爭辯②在和顧客不滿意的溝通過程，當場即可找出原因判斷孰是孰非③肯定顧客的專業，檢討可能發生之原因④有必要時透過總公司鑑定，再婉轉與顧客說明。
30. (1) 戰略商品的銷售①不屈不撓地銷售②以破壞價格向對手挑戰③銷售時不必注意其他公司的上市量④不用開闢新途徑而銷售。
31. (4) 下列何項非零售商功能①提供多樣化的產品和服務②產品分裝③維持固定存貨④產品製造。
32. (3) 下列何者不是未來人力需求規劃的必要工作①人力盤點②員工考核③銷售計畫④工作評估。
33. (4) 注重店內格調，定期維護與清理，是掌握①品質②服務③顧客④清潔 原則。
34. (4) 下列何項不是商店營運主要的議題①超級市場和餐廳需要特別的冷藏設備②能源管理：照明、暖氣③冷氣的管理費用④賣場裝潢。
35. (2) 毛利率＝①商品售價－銷貨成本②毛利額÷營業額③商品售價－進貨成本④毛利額÷客單價。
36. (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。
37. (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的程度③強化商品服務、人員服務及活動設計④提昇消費者印象對企業形象、經營評價及商品的評價。
38. (3) 對購物中心（Shopping Center）立地敘述，下列那一項為錯誤①立地有計劃或專業開發大規模集合式商店的商圈及建設②其中以百貨公司、超市、專門店為核心店舖③小型購物中心商圈面積約有五百平方公尺，商圈人口約為五百至二千人次④有各種可比較購買之專門店及附帶設施，有休閒設施及廣闊的停車場。
39. (1) 那一項並非管理報表分析之目的①瞭解員工之適任程度②評估門市過去之經營績效③衡量門市目前之財務狀況④預測門市未來之發展趨勢。
40. (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。
41. (1) 門市商品採購應以①顧客需求②公司政策③老板喜好④採購部門決定 為主，若存在落差，亦應即時反應與回報。

42. (4) 小孩子在店舖中奔跑，不慎摔倒而撞到貨架設施，下列述敘何者有誤①平時注意安全問題或提醒及緊急應變處理②關心小孩並注意其是否受傷，作必要的護理或送醫③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④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。
43. (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。
44. (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。
45. (4) 下列有關零售店的人力資源之敘述，何者正確①零售工作是純屬於勞動密集的工作②小型零售店員工不分時段別、日別、勞務量有不同人員的設定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人員編制係依人員生產性指標來估算總人數及從職務分析的工作量作為推算的基礎。
46. (4) 下列何項不包含於使用資料分析商店潛在的位址，包括①GIS 資料②品牌發展索引、人口索引③可比較的商店分析④飽和商圈。
47. (3) 下列有關工作說明書用途的敘述，何者不正確①讓應徵者瞭解工作內容②讓新進員工知道自己被期待做什麼③作為日後商品管理的基礎④提供在職員工的實際工作內容與應負責任是否符合的比較考核。
48. (3) 以下何者不是門市營業績效提升的項目①達成銷售預算與業績的管理②節省營業經費預算與有效的開銷③人力資源的開發與訓練④達成店別貢獻利益目標。
49. (2) 曉琪這星期經常遲到早退，工作時心不在焉常常出錯，身為店長的你應如何處理？①僅按規定紀錄曉琪遲到早退與犯錯事項，作為績效評估的依據②主動瞭解曉琪無心工作的原因並善加引導，以化解其問題與不愉快情緒③給予曉琪嚴厲批評並要求改善④書面通知曉琪，再有遲到早退或犯錯的情形即予以解雇。
50. (1) 在新產品上市的前期，為了讓消費者知道某項商品的訊息，應採下列何種作為？①大量廣告宣傳②降價促銷③發送折價券④避免產品曝光。
51. (2) 商圈大小與競爭情況呈①正相關②負相關③不一定④兩者間沒關係。
52. (3) 門市作業檢查中，關於關店前後的作業下列何者為非①須作門市樓面巡檢②協助疏導顧客③核算營業額④檢視電源開關。
53. (4) 經營安全率是①營業額較上期營業額成長之比率②損益平衡點營業額佔成長營業額的比率③營業額較營業損失間的比率④損益平衡點營業額佔實際營業額的比率。
54. (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。
55. (1) 因為超過 90% 的交易都在商店完成，對零售業是最重要的策略決定是下列何項①如何選擇店面②地區分析③交易商圈分析④次要商圈。
56. (3) 下列何者不是零售店員工流動率與曠職率高並且工作效率低的原因①工作時間長②員工薪資低③雇用有經驗的員工④工作的技術層次低。
57. (2) 發現暢銷商品的方法①經由 ABD 分析法發現②瞭解顧客的需求③行銷研究④庫存盤點。
58. (2) 培養門市人員的敏感度，適時反應及應變能力以避免不必要的情況產生，下列敘述何者為誤①顧客的理直氣壯或據理力爭一定事出有因②立即對顧客作出承諾③有疑惑馬上反應或請示主管處理④不必和顧客斤斤計較，以免把場面弄成僵。
59. (4) 下列有關於「商品盤點」的敘述何者為非①盤點可瞭解門市在經營一段時間的經營績效②對異常門市可採用抽查、隨時的盤點制度以為防範③盤點方式應按照由左而右、由上而下的順序來進行④盤盈應給予門市人員績效獎金作為鼓勵。
60. (2) 店舖對逃生路線及設備的知識，下列那一項敘述是不正確①防火門、防煙間的門及樓梯門應經常關閉，而門的自動關閉裝置應保持有效操作②可改建樓梯的防火牆、防煙間及走火通道的牆壁，例如加開門戶或通風口等③不得堵塞樓梯間的防火窗戶及通氣口④店舖應設置指示燈以防萬一停電可依指示燈方向逃生。

61. (2) 零售業如何建立忠誠度的做法包含下列何項①市場滲透②透過忠誠規劃和顧客建立情感關係③市場擴大④市場多角化。
62. (4) 決定商圈地址選擇時，並非著眼於①交通網路順暢與停車方便②人流與車流量③位於熱鬧街道上④是否可懸掛招牌。
63. (4) 門市對顧客時代的來臨有關服務態度，下列敘述何者不正確①以客為尊的前提，教育員工以熱忱、誠意、對待顧客②站在顧客立場及同理心想如何經營顧客的心③以各角度讓顧客感受服務的價值④以店頭促銷增加服務的機會及顧客的滿意度。
64. (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。
65. (4) 下列何項非有效的新商店人員訓練包含①組織管理課程②員工現場訓練③分析成功和失敗銷售個案④市場調查。
66. (3) 下列何項不是零售策略的範圍①商品策略②促銷策略③維修策略④品牌策略。
67. (4) 門市報表分析入門方式不包含①同期趨勢分析法②當期情報分析法③公式比率分析法④財務分析法。
68. (2) 火災樓層防護知識，下列那一項敘述不正確①地面層應有足夠通道，讓雲梯／救援器材能使用②火災產生的煙層將遍及地面，因此上方空氣較新鮮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。
69. (4) 下列何項不包含於商圈宏觀分析①交通網路②道路狀況③自然障礙④競爭者。
70. (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。
71. (4) 門市服務品質不易提昇的原因，何者敘述為誤①員工的訓練、知識及技能不佳或不足②若能規劃服務之標準話術或作業標準化，可提升服務的品質③作業的失誤及突發狀況會影響服務品質④即使表情冷漠的喊歡迎光臨，亦是忠實執行標準化作業程序。
72. (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。
73. (1) 每一家店所陳列的商品及設備等都是一樣的，每一樣東西所放的位置，都有固定的位置，而且不論到那一家店，所放的位置都是一樣的。這是①商品陳列標準化②裝潢標準化③產品標準化④服務流程標準化。
74. (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。
75. (2) 顧客入店消費，店員主動招呼歡迎光臨，是掌握①品質②服務③顧客④清潔 原則。
76. (3) POP 的任務主要在於①方便服務人員記住商品位置②增加店內設計感③簡潔介紹商品特質④建立店內佈置完整性。
77. (2) 店舖在銷售完成前，易產生與顧客間之誤會造成爭吵或意外事件，那一項注意的要項為正確作業①顧客尚未作購買決定前催促顧客②顧客決定不買時仍以以禮貌態度對待顧客③未能合理處理問題或異議，並以漠不關心或諷刺的言談對待④對顧客企圖以高壓迫使其購買或激怒之。
78. (2) 將貨品或產品由製造業送至零售業或使用者的流通過程中，提供了產品集散、產品開發、產品計劃、管理、採購、保管、流通加工、暫存及配送等功能的是①商流②物流③金流④資訊流。
79. (2) 下列何種情形不需要辦理工作交接？①有員工離職時②有員工請假時③有員工調動工作時④有員工升遷時。
80. (2) 門市人員，在下班返家途中被機車撞成重傷，目前得靠輪椅度日，下列敘述何者為誤？①該情況符合相關職災認定，雇主應給予職災給付②有關職災給付在雇主方面可以不理、不簽字③企業枉顧員工生活，未善盡照顧員工的責任，雖符合政府所規定的職業災害，須負擔職災

給付，但卻仍一拖再拖，盡可能逃避責任，即為欠缺企業倫理的表現④依法應給付的職災應儘速辦理。