

18100 門市服務 丙級 工作項目 01：零售概論

1. (4) 下列何者非零售業的型態？ 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增加商品和服務的價值 ②掌握學習曲線效應 ③公平交易 ④風險承擔。
3. (2) 下列何者非流通功能？ ①採購 ②商圈發展 ③運輸 ④儲存。
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) 下列何者為專賣店和連鎖商店等組合之零售型態，並且可以讓消費者一次購足？ ①超級市場 ②購物中心 ③便利商店 ④批發商。
6. (1) 下列何者非量販店之特性？ ①24 小時營業 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專賣店 ④網路零售。
8. (4) 下列敘述零售業之特質何者為非？ ①支付工具多元化 ②販售商品多樣化 ③注重促銷 ④連鎖門市以店面銷售為主。
9. (2) 下列針對零售之敘述何者為非？ ①銷售對象為最終消費者 ②零售不包括無形的商品 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) 下列敘述何者比較適合「複合式」商店經營之特性？ 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) 以下何者為「自動販賣機」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社群行銷 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傳統市場 ③行動購物 ④電視購物。
14. (4) 對於直營連鎖與加盟連鎖之經營特性，下列那項是對的？ 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) 下列何者非直效行銷 (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 ②超級市場 ③零售式量販 ④網路購物。
17. (1) 下列何者不屬於超級市場的優點？ ①比便利商店更具有便利性 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製造流。
19. (3) 下列何者不是零售業連鎖的經營型態？ ①自願加盟 ②特許加盟 ③策略聯盟 ④直營。
20. (1) 零售商在決定庫存平衡時，哪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。
21. (4) 下列何者非專賣店的經營特色？ 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。
22. (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自願加盟 ④個人商店。
23. (4) 下列何者非企業外部資訊？ ①市場調查 ②競爭狀況分析 ③商圈分析 ④進銷存管理。
24. (2) 下列何者非共同採購之優點？ 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根據消費者需求提高開發商品數量 ④提高連鎖店的商品競爭力。
25. (3) 越來越多零售業者會建立自有品牌，請問下列何者非建立自有品牌之優點？ ①加強商店個性、特徵 ②提高商品毛利率 ③處理的單位數量增加 ④提高自有品牌的知名度。
26. (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。
27. (3) 下列何者不為零售業型態的分類？ ①有店鋪銷售、無店鋪銷售 ②面對面銷售、自助式銷售 ③大盤商、中盤商、小盤商 ④綜合零售、專賣零售。
28. (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以銷售食品為主 ④非食品類的商品比例較小。
29. (3) 商品線狹窄，但各商品種類齊全，商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。
30. (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增加商品與服務的附加價值。
31. (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網路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。
32. (2) 信用卡集點換購全聯福利中心商品，以提升雙方業績的作法，這是哪一種結盟的方式？ ①委託結盟 ②異業聯盟 ③同業結盟 ④分散經營風險。
33. (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超級市場 ④百貨公司。
34. (2) 下列何者非設立獨立商店的特性？ ①自主性較高 ②能夠達到經濟規模 ③採購成本高 ④可以提供個人化的商品或服務。

35. (4) 下列何者非屬於量販店的型態經營？ ①家樂福(Carrefour) ②好市多(Costco) ③愛買(AMart) ④屈臣氏(Watsons)。
36. (3) 以下哪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。
37. (4) 零售業態經營之區分方式下列何者為非？ ①依所有權劃分 ②依消費者有無面對面接觸作區分 ③依經營策略作區分 ④依營業額做區分。
38. (3) 下列何者為便利商店之特徵？ ①商品高單價 ②商品多樣多量 ③時間地點的便利 ④個性化的購物空間。
39. (3) 下列何者不是異業合作的案例？ ①全家便利商店與使用悠遊卡紅利點數兌換商品 ②天仁茗茶在中秋節推出茶月餅，月餅搭配茶葉禮盒 ③統一企業將捷盟行銷與 7-ELEVEN、家樂福物流作整合 ④聯邦信用卡在中油加油每公升省 2 元。
40. (3) 零售商可提供信用、包裝、送貨、維修、保證、退貨是屬於零售的哪一項功能？ ①提供訊息給製造商、批發商、其他單位或個人 ②提供具特色的商品 ③提供顧客服務 ④增加商品與服務的價值。
41. (3) 下列何者屬於行銷通路中最終的角色？ ①製造商 ②批發商 ③零售商 ④消費者。
42. (4) 關於零售管理功能的「提供多樣化的商品」，以下哪個選項不符合？ ①全聯超市販售多種類的日常生活用品 ②好市多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 便利商店推出購物集點滿額贈送公仔。
43. (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增加商品與服務的價值 ④提供單一的商品。
44. (3) 要將節能減碳觀念融入門市體系中，其重要步驟之敘述下列何者為非？ ①確定可運用資源 ②規劃發展和執行節能減碳行銷改革的過程 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節能減碳的承諾，並以身作則。
45. (1) 以下有關綠色行銷之敘述何者為非？ ①綠色行銷和傳統的社會行銷關注範圍皆是全球性 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。
46. (4) 下列何者非從事顧客關係管理的競爭優勢？ 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。
47. (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。
48. (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為 ①關係行銷 ②綠色行銷 ③服務行銷 ④網路行銷。

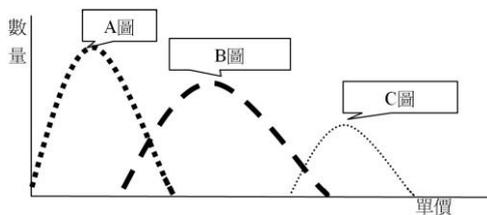
49. (3) 下列何者兼顧店舖與無店舖之銷售方式？ ①蝦皮拍賣網站賣服飾 ②飛機上推著免費餐車的空中小姐 ③7-Eleven 門市內的預購目錄 ④街上推銷商品的直銷人員。
50. (1) 零售業態劃分之基礎為何？ ①經營型態 ②商品種類 ③商品線深度及廣度 ④品牌。
51. (4) 客製化行銷之觀念下列敘述何者為宜？ ①行銷 ②銷售 ③社會行銷 ④1 對 1 顧客行銷。
52. (1) 零售業發展最重要趨勢是 ①連鎖化 ②資訊化 ③地區化 ④商品化。
53. (1) 全台灣最早出現的業態是 ①百貨公司 ②超級市場 ③量販店 ④便利商店。
54. (3) 在同一商圈之內，店與店之間有互斥力也有互相吸引的能力稱為 ①競爭效用 ②月暈效果 ③競合效果 ④損失迴避原則。
55. (1) 下列何種商店最不適合開在上班路線上？ ①精品店 ②便利商店 ③早餐店 ④咖啡店。
56. (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哪一項？ ①視覺活性化 ②聽覺活性化 ③嗅覺活性化 ④味覺活性化。
57. (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。
58. (4) 目前台灣占國內生產毛額(GDP)比重最高的產業為何？ ①製造業 ②紡織業 ③農業機械業 ④服務業。
59. (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，下列何者不包括？ ①簡單化 ②同步化 ③標準化 ④專業化。
60. (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。
61. (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？ ①65 ②70 ③75 ④80。
62. (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。
63. (1) 下列何者為門市店長常用的診斷工具？ ①檢查表 ②雷達圖 ③魚骨圖 ④抽樣檢測。
64. (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。
65. (4) 將系列性的商品動態確實把握，以保持充分商品供應量，是下列何項活動？ ①商品企劃 ②商品構成 ③商品調整 ④商品管理。
66. (3) 商品構成範圍內選出豐富感、具彈性的品項，以利顧客選購，是下列何項活動？ ①商品管理 ②商品構成 ③商品選定 ④商品補貨。
67. (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商品補貨 ③銷售重點 ④商品推薦。

68. (3) 門市在展開商品記錄分析時，要製作銷售記錄，其把握的重點與下列何項作業無關？ ①販賣情報分析 ②商品需求預測 ③採購重點 ④賣場資訊。
69. (4) 以下門市督導的功能何者為非？ ①負責所管轄門市之營業計劃 ②創造門市最大的利潤 ③保持門市最佳的商店形象 ④找各門市的麻煩。
70. (4) 以下門市督導的職責何者為非？ 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增加採購商品數量。
71. (1) 門市督導的工作規劃可運用的工具以下何者為宜？ ①店長會議資料 ②零用金 ③備品 ④耗材。
72. (2) 督導門市營運管理的重點為何？ ①供應商接洽 ②營運績效 ③採購商品 ④盤點商品。
73. (1) 下列何者非提升零售業績的手法？ ①增加供應商 ②增加有特色商品 ③提升客單價 ④增加來客數。
74. (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貨架配置力 ③商品力 ④銷售力。
75. (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寶雅。
76. (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直效行銷 ④便利商店。
77. (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。
78. (2) 區督導的運作機能主要以下列何者較適合？ ①商場戰力 ②商圈經營 ③商店戰力 ④策略指導。
79. (4) 對競爭店評價在觀察其設施利用率，下列何者為非？ ①停車台數 ②人車通行動線 ③門市休息區 ④顧客提袋率。
80. (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。
81. (3) 下述區域何者較不會產生商圈阻隔？ ①河流 ②高速公路 ③住宅區 ④工業區。
82. (4) 門市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。
83. (4) 零售業彈性訂價思維不包含下列哪一項？ ①時段差異 ②品質差異 ③品牌差異 ④不因人身分而價格有差異。
84. (4) 門市增加服務性商品主要目的為何？ ①提高客單價 ②增加供應商 ③增加服務人員 ④增加來客數。
85. (2) 顧客走路五分鐘即可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。
86. (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。

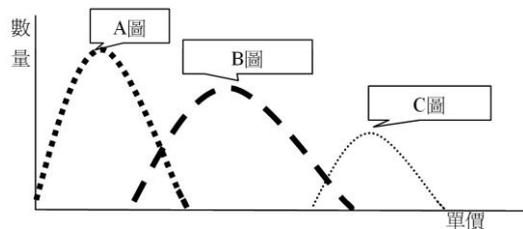
87. (2) 下列何者非為零售業經營者的社會責任？ ①消費者保護 ②公平競爭 ③避免造成環境汙染 ④參與社區經營活動。
88. (4) 以下何者非門市良好服務品質的作為？ ①顧客滿意 ②售後服務 ③體驗服務 ④管理者的方便。
89. (1) 下列何者非連鎖加盟的型態？ ①消費合作社 ②特許加盟 ③自願加盟 ④委託加盟。
90. (4) 下列何者非零售業業態？ ①百貨公司 ②超級市場 ③便利商店 ④連鎖加盟事業。
91. (2) 在連鎖加盟中總部最難掌握的經營型態？ ①特許加盟 ②自願加盟 ③委託加盟 ④直營連鎖。
92. (3) 零售業在經營過程中欲提升毛利的作法，下列何者為非？ ①壓低商品的進價 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。
93. (1) 下列何者為非商品配置的主要原則？ ①易摸 ②易看 ③易選 ④易拿。
94. (3) 下列何者非屬於無店鋪零售業？ ①郵購 ②網路購物 ③專賣店 ④電視購物。
95. (1) 下列何者較容易滿足消費者一次購足的門市？ ①百貨公司 ②書店 ③專賣店 ④雜貨店。
96. (2) 下列何種零售業營業時間 24 小時全年無休？ ①西藥房 ②便利商店 ③雜貨店 ④電器行。
97. (4) 有關通路商應盡的義務，下列何者為非？ ①不良品退還 ②資訊回饋 ③配送商品 ④提供資金融通。
98. (3) 下列何者非決定商圈興衰的要素？ ①立地條件 ②交通條件 ③豪華建築物 ④購物設施。
99. (2) 下列何者不是經營新業態成功之關鍵因素？ ①時機掌握 ②運用過往的經驗法則 ③專業人才 ④業者的企圖心。
100. (1) 下列何者非直效行銷的方式？ ①人員拜訪 ②電話行銷 ③網路行銷 ④郵寄目錄。
101. (4) 有關連鎖門市經營的特質，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。
102. (3) 下列何者非台灣在經營自動販賣機販賣商品的困難點？ 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。
103. (1) 零售店主要商圈約占幾成的顧客？ ①70% ②50% ③30% ④90%。
104. (2) 下列何者為購物中心較成功的經營方式？ 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。
105. (1) 下列評估零售地點特徵及其銷售潛能的方法中何者較不可行？ ①經驗法則 ②檢核表法 ③迴歸分析法 ④類比法。

106. (1) 傳統零售業面臨到電子商務快速發展的衝擊，以下何者是較佳的因應方式？ ①虛實整合 ②加強行銷 ③降低售價 ④強化員工應變能力。
107. (3) 下列有關零售業品牌決策的方式何者為非？ ①個別品牌 ②家族品牌 ③通路品牌 ④聯合品牌。
108. (2) 有關服務業的經營特性，下列何者非屬於學者 Bitner(1955)所提出的服務金三角內容？ ①企業 ②通路 ③員工 ④顧客。
109. (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哪些項目的訴求？ ①增業績 ②低污染 ③省資源 ④可回收。
110. (4) 門市販售一般商品的內容物標示，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。
111. (4) 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。
112. (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。
113. (2) 下列何者非門市商品管理之目的？ ①滿足顧客的需求 ②增加商品的存貨 ③避免壞品的產生 ④避免庫存的累積。
114. (1) 下列何者非門市商品銷售好壞的判斷指標？ ①淨利比 ②銷售比 ③商品迴轉率 ④毛利率。
115. (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下列何者不適合？ 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。
116. (2) 目前行動電話廣告大多以青少年的喜好方式呈現，此種經營管理哲學稱為 ①銷售導向 ②行銷導向 ③生產導向 ④商品導向。
117. (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。
118. (1) 近年來企業相當重視以宅配方式將商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。
119. (2) 眼鏡行是屬於下列何種經營的業態？ ①量販店 ②專賣店 ③百貨公司 ④便利商店。
120. (2) 下列哪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、B ②A、C ③C、D ④B、D。
121. (3) 下列何者不屬於無店鋪之零售業？ ①直銷 ②電視購物 ③運動用品店 ④自動販賣機。

122. (1) 下列何者不為連鎖商店之作業特性？ ①自主性分店 ②採購集中 ③作業標準化 ④分工細密。
123. (1) 下列零售功能何種效應是不會產生的？ ①促銷效應 ②形式效應 ③時間效應 ④持有效應。
124. (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。
125. (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→d ②c→a→d→b ③c→a→b→d ④d→b→c→a。
126. (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。
127. (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，哪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。



128. (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，哪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。



129. (1) 連鎖店商圈規劃以何者為中心點？ ①門市所在點 ②主要商業區 ③市中心 ④住宅區。
130. (1) 一般較適合開放加盟經營的門市屬於 ①小商圈店 ②中型商圈店 ③超大商圈店 ④大商圈店。
131. (2) 下列哪一項並非屬於預付式的電子支付？ ①電話卡 ②信用卡 ③悠遊卡 ④一卡通。
132. (4) 下列何者不是行動支付的特點？ ①不付現、不找零，交易付款簡化而快速 ②不受時間限制，實現全天候服務 ③只要有通訊信號的地方，即可交易付款，少受地域限制 ④行動付款應注意不可以跨國使用。
133. (4) 下列何者的付款方式非行動支付範疇？ ①App 裝置支付 ②電子支付 ③第三方支付 ④商品提貨券。
134. (3) 下列何者非推行電子發票的好處？ ①消費者可方便查詢消費紀錄 ②自動幫消費者核對統一發票號碼 ③不能自動匯獎金給消費者 ④環保。
135. (3) 電子發票之載具可分為多元載具與共通性載具，下列何者不屬於多元載具？ ①聯名卡 ②悠遊卡 ③手機號碼條碼 ④會員卡。

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，下列何者有誤？ 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×員工數×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？ ①1,000,000 ②150,000 ③200,000 ④300,000。
3. (2) 下列經營指標何者非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」的敘述下列何者有誤？ 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. (4) 下列何者是營業報表無法呈現的數字？ ①單一品項商品銷售排行榜 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。
7. (3) 門市營業會有短期人力需求，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。
8. (4) 下列何者非屬於單店投資分析的內容？ 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。
9. (2) 下列何者是不正確的服務態度？ ①迅速確實的身體語言 ②逃避問題 ③態度積極 ④開朗、友善的聲調。
10. (4) 下列何者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。
11. (3) 開店前的店務準備工作，以下的敘述何者為非？ 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。
12. (1) 特價商品或具有價格優勢的商品，適合下列何者的陳列方式？ 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。
13. (4) 下列何者為非主動服務顧客之技巧？ 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。

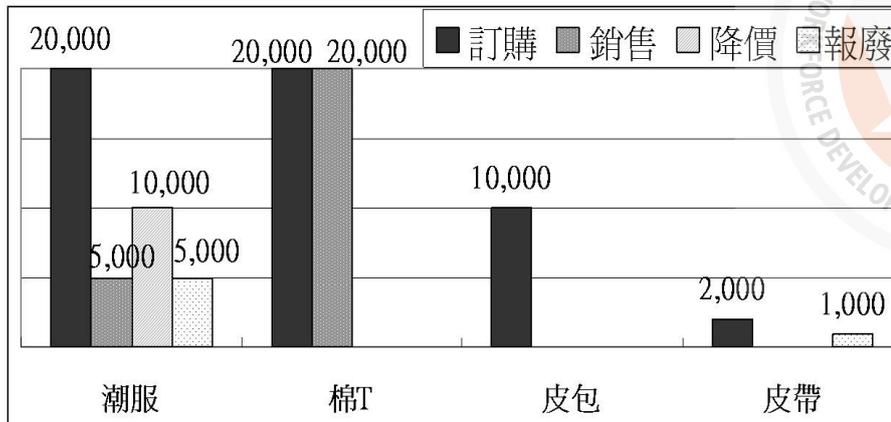
14. (3) 下列有關門市帳面存貨系統之敘述何者為誤？ ①又稱永續存貨系統 ②公式：期末存貨＝期初存貨＋本期進貨－本期銷貨成品 ③需要實地盤點，每月月底的存貨價值才可計算出 ④可做經常性財務分析。
15. (2) 下列對門市定期盤存期末存貨系統的敘述何者有誤？ ①是指期末存貨是在銷售期間結束後，對剩餘商品所作的實際計算而得 ②不需進行實際的存貨盤點 ③門市可藉由系統推估期末存貨 ④其缺點為繁瑣及容易出錯，且有時需要暫停營業來進行盤點。
16. (4) 下列有關庫存管理意義何者為誤？ ①求庫存量與訂貨次數之均衡 ②其對提高生產力或提高銷貨利益有所幫助 ③保持適當的存量 ④增加資金的積壓。
17. (4) 以下何者不是門市 5S 原則？ ①清掃 ②教養 ③整頓 ④維持。
18. (1) 商品上架加陳列組合的主要原則為何？ 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。
19. (4) 下列哪一項與門市 5S 的執行無關？ ①人員 5S 的培訓 ②門市 5S 計畫表 ③5S 的定期與不定期檢查 ④門市促銷活動的執行。
20. (4) 下列何者非門市的業務作業流程？ ①召集人員，宣布販促活動、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實施門市人員教育訓練。
21. (4) 有關高品質的服務，下列敘述何者為非？ ①第一線人員的良好態度 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。
22. (1) 下列何者非商店門市空間活性化做法？ 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門市的個性 ③藉由音響效果提升門市形象 ④招牌設計統一，表現出門市整體一致感。
23. (2) 當顧客透過客服人員來表達不滿時，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？ ①2134 ②2314 ③3214 ④3124。
24. (2) 下列何者非防止商品耗損的適當方法？ 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建立完整商品管理 ④給予從業人員教育訓練。
25. (4) 門市的管理者在營業時間應做的事項為何？ 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.陳列商品的檢視、4.處理顧客意見、5.隨時清點商品數量 ①1235 ②124 ③123 ④1234。
26. (3) 下列何者不屬於門市情報資料？ ①商品種類別銷售實績 ②客戶別銷售額 ③公司地址 ④地區別銷售額。
27. (4) 下列何者不屬於門市促銷的方式？ ①折價券 ②會員集點 ③贈品券 ④新商品導入。
28. (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。

29. (3) 為提高目標物件參與意願及促進銷售成效，門市促銷活動應具備下列何種功能？ ①念力 ②活力 ③刺激力 ④快樂力。
30. (1) 以下何者非門市員工訓練必須具備的功能？ ①改變員工情緒 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。
31. (3) 以下何者非門市招募人員的重要誘因？ ①獎酬制度 ②生涯發展機會 ③主管的能力 ④企業形象。
32. (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。
33. (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。
34. (1) 為推行門市職位管理制度須製作 ①職務(位)說明書 ②輪值表 ③工作排程表 ④營業日報表。
35. (3) 門市從業人員為規劃工作之優先次序須編製 ①職務(位)說明書 ②輪值表 ③工作排程表 ④營業日報表。
36. (2) 門市輪值表除掌握排班作業狀況可使門市營運更加流暢外，最主要還可以 ①瞭解營收狀況 ②管理人事費用支出 ③瞭解來客數 ④建立獎懲制度。
37. (2) 以下何者為負責門市店舖兼職員工之招募作業？ 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。
38. (1) 對門市從業人員面試甄選，門市的基本步驟首先是 ①應徵資料的篩選 ②面試通知 ③基本資料填寫 ④面談。
39. (4) 以下何者並非門市人員訓練的步驟？ ①解說 ②示範 ③試做 ④面談。
40. (2) 門市服務人員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。
41. (2) 賣場活性化是指讓消費者有下列哪些感覺？1.視覺 2.聽覺 3.觸覺 4.味覺 5.嗅覺 ①1.2.4.5 ②1.2.3.4.5 ③1.3.4.5 ④1.2.3。
42. (3) 所謂 OJT(On-Job Training)是指 ①職前訓練 ②職外教育 ③在職訓練 ④及時訓練。
43. (2) 所謂 PT(Part Time)人員是指 ①新進人員 ②兼職人員 ③管理幹部 ④內部講師。
44. (1) 以下何者並非職務(位)說明書應載明之內容？ ①薪資標準 ②在組織中的從屬關係 ③基本條件要求 ④工作職掌。
45. (1) 人力資源控管的重點在於 ①以合理的人力成本來維持服務水準 ②人力成本最小化 ③提升服務品質 ④精簡人力。
46. (2) 門市人力的組成可分為 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。

47. (2) 門市店長教育訓練之重點為何？ ①訓練與教育 ②教育與發展 ③訓練與發展 ④服務與發展。
48. (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。
49. (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。
50. (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。
51. (1) 下列何者為主要管理門市營運的人員？ ①店長 ②兼職人員 ③督導 ④顧客。
52. (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。
53. (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。
54. (3) 連鎖門市教育訓練的原則，下列何者為非？ ①創造利潤原則 ②專業原則 ③人事升遷 ④標準化原則。
55. (4) 下列何種工作不屬於門市服務人員服務的範疇？ ①交班 ②清潔 ③結帳 ④市場調查。
56. (3) 下列何者可經由 POS(Point Of Sale)系統提供之資訊做為降低庫存成本的依據？ ①營業額 ②來客數 ③滯銷品 ④商圈情報。
57. (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。
58. (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盤點的主要目的在追究失職責任 ④抽查異常門市可發現弊端遏阻不軌。
59. (4) 下列有關門市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門市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在人力配置上可減少使用計時人員或工讀生。
60. (3) 某門市的賣場面積是 300 坪，倉庫面積 20 坪，該店的坪效為 5 萬元，請問月營業額是多少？ ①1200 萬元 ②1350 萬元 ③1500 萬元 ④1600 萬元。
61. (3) 下列何者不是良好的員工訓練所應具備的條件？ 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會帶領員工一起成長。
62. (4) 下列何者不是門市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。
63. (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銷售計畫。
64. (4) 下列何者並非主要實施 POS(Point Of Sale)系統所帶來的效益？ ①簡化收銀作業 ②防止人為疏失 ③加強商品採購管理 ④提升人員到班率。
65. (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未從事任何工作的時間。

66. (3) 下列何者不是營業額的構成要素？ ①店鋪來客數 ②顧客入店率 ③活動參與率 ④購買率。
67. (4) 下列有關營收日報表檢核之敘述何者錯誤？ ①須核對銷售總計以及費用收據，檢查金額是否相符 ②可從營收日報表中了解當日業績 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。
68. (1) 門市人員點貨時，實際點收數量與進貨單標示的數量有短少時稱為 ①缺貨 ②短溢 ③短少 ④盤盈虧。
69. (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營收資料有更正時，應修改營收日報表 ④當商品價格異動後，營收日報表仍會產生帳務差異。
70. (2) 顧客退貨的處理程序下列何者有誤？ ①確認商品及發票 ②委婉的拒絕顧客退貨 ③若為紙本發票要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顧客。
71. (2) 若本班零用金為 5,000 元，營業額為 6,000 元，其他收入為 1,000 元，更正作廢 200 元，短收為 100 元，計算出門市交接班時有多少應有現金？ ① 6,700 ②11,700 ③7,700 ④12,300。
72. (2) 下列計算公式何者錯誤？ 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。
73. (3) 下列計算公式何者錯誤？ 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。
74. (2) 某家百貨公司今年預定要達到 3,000 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 10，試問其平均庫存需要多少？ ①250 萬 ②300 萬 ③350 萬 ④400 萬。
75. (4) 下列有關人效的說明何者錯誤？ 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。
76. (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.商品銷售追蹤、E.營業高峰狀況掌握、F.門市會議與文書作業、G.時段別營業額確認、H.指示接班事項。 ①ABCDEFGH ②ACBEDFGH ③ADBCEFGH ④ABGCDEFH。
77. (4) 下列何者非門市人力資源管理的功能？ ①選才 ②育才 ③留才 ④惜才。
78. (2) 下列何者不屬於銷售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。
79. (3) 下列何者是最佳協力的合作團隊？ ①  ②  ③  ④ .

80. (1) 如下圖，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。



81. (2) 所謂門市動線是指下列何者移動的路徑與通道？ ①顧客採購 ②人與物品 ③上下架商品 ④顧客與員工。
82. (2) 下列哪一項非門市動線規劃的目的？ 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。
83. (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。
84. (4) 有關商店櫥窗規劃之敘述，下列何者為非？ 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為增加吸引力，櫥窗應該越大越好。
85. (2) 門市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。
86. (4) 依法令規定，煙品不可販賣給未滿幾歲之消費者？ ①16 歲 ②17 歲 ③18 歲 ④20 歲。
87. (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。
88. (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。
89. (1) 以下門市服務人員工作時之服裝何者正確？ 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。
90. (3) 零售業門市經營的過程，下列有關固定及變動成本之敘述，何者不正確？ ①當銷售量增加時，每單位固定成本減少 ②當銷售量增加時，每單位變動成本維持不變 ③當銷售量減少時，固定成本總額隨之減少 ④當銷售量減少時，變動成本總額隨之減少。

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地板 ②貨架 ③垃圾桶 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較難察覺的藏垢處？ 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) 為使顧客對門市有良好的印象，門市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) 下列何者是門市清潔工作最重要的注意事項？ 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) 一般擦拭貨架的順序為何？ 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) 下列有關門市清潔之敘述何者不正確？ ①四周環境髒亂只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) 下列何者與創造出好的舒適購物環境無關？ 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. (1) 大型活動或販促展示最易造成清潔問題，下列清潔事項之敘述何者不正確？ ①時間未到撤櫃收東西 ②POP(Point of Purchase Advertising)、字亂貼 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，使用下列哪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，使用下列哪一項清潔方式是正確的？ ①有特別髒污的部分，可以漂白水加強清潔 ②可不掃地直接拖地 ③拖完濕地應立即拖乾 ④下雨天地板濕，清潔可以不用做。
15. (3) 以下何處不容易藏污納垢？ ①冷藏櫃的死角 ②貨架的深處及底部 ③打翻飲料的地板 ④LED 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>天花板燈 ②地板>天花板燈>貨架>腳踏墊 ③腳踏墊>地板>貨架>天花板燈 ④腳踏墊>天花板燈>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店內照明設備清潔或更換使用超過使用年限 ②店外招牌設備清潔或面材定期更換 ③地板清潔或更換部份破損髒污地板 ④貨架定期清潔或更換不堪使用老舊之貨架。
18. (4) 下列哪一項清潔保養要領不正確？ 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) 下列有關金屬或鐵弗龍類的局部污垢清潔保養要領何者正確？ 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之要領，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) 下列有關空調類的清潔要領何者不正確？ ①只須清外觀、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) 雜誌書報架的清潔要領下列何者不正確？ 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) 一般貨架的清潔要領下列何者不正確？ 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步驟排序，何者正確？ 1.濕布均勻擦拭鏡面；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→4 ②2→3→1→4 ③3→4→1→2 ④4→2→3→1。
25. (1) 下列何者為營業中地板清潔正確的步驟？ 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→3 ②5→4→2→3→1 ③4→2→5→1→3 ④4→2→5→3→1。
26. (2) 下列地板掃地及拖地的清潔要領何者不正確？ 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) 下列騎樓清潔的要領何者不正確？ 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) 下列清潔用具衛生管理之敘述何者不正確？ 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) 下列有關對門市地板清潔及延長使用年限之效果，何者較有限？ 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) 下列哪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臉部不化妝 ④患有皮膚病或手部有創傷不得切解食品。
31. (4) 下列敘述何者與門市平時清潔時機是無關的？ ①大夜或關店門後執行清潔作業 ②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，下列敘述何者錯誤？ 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，提升對商品的管理。
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冷藏類調理食品必須陳列於-18℃ ④生鮮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有誤？ 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有誤？ 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) 下列何者適合使用清潔劑直接清潔的地方？ ①收銀機台 ②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敘述何者有誤？ ①冷藏櫃會臭大多是食品保鮮問題引起的 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有誤？ 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，待分解頑強污垢後，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有誤？ 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洗滌盆須定期打開 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有誤？ 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有誤？ 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有誤？ ①使用中性清潔劑效果較不明顯，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，下列敘述何者有誤？ 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直接噴清潔劑放置 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。

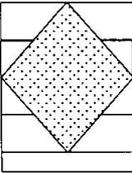
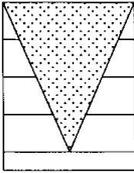
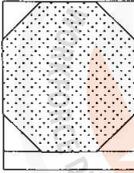
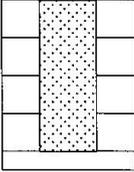
51. (4) 對門市清潔認知，下列敘述何者有誤？ ①店內安靜打掃不揚塵 ②掃除注意死角及溝槽 ③在高處的天花板可使用伸縮桿來擦拭 ④玻璃有水痕時以濕抹布擦拭清潔。
52. (1) 小萱選取了短毛掃把、拖把、清潔劑及擰乾器，請問她正準備清潔何處？ ①地板 ②刮砂墊 ③天花板 ④停車區。
53. (4) 小閔店長正準備教新人清潔，下列敘述何者正確？ ①櫃檯的乾淨是顧客第一眼的印象 ②貨架乾淨商品就乾淨 ③先教新人做，再請其自己做即可 ④食品用具使用完清潔劑，應再以清潔的水洗過。
54. (1) 小智店長檢視門市時發覺地板有刮傷的現象，您認為門市職員在進行地板清潔最可能出現的錯誤為何？ ①拖把含砂 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) 下列有關門市有需要除菌的場所何者有誤？ 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，下列敘述何者正確？ ①用熱水清洗廁所牆壁、地板 ②抹布要蔭乾 ③清潔用品要懸空擺放或置於架上 ④對付黴菌最佳方法是使用清潔劑。
58. (3) 下列對門市玻璃清潔動作之敘述何者有誤？ 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沒有玻璃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，下列何者無法消除臭味？ ①清除臭味來源物 ②放除臭劑 ③定期處理冷藏櫃過期或腐敗商品 ④清潔冷藏櫃。
60. (3) 有關門市清潔設備下列敘述何者有誤？ 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有誤？ 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) 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) 驗收時，如發現數量超出訂單上的數量，驗收門市人員應如何處理？ 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。
4. (3) 下列何種情況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。
5. (2) 門市的收銀台前多常放置何種商品？ 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。
6. (2) 為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。
7. (2) 為了方便顧客選購，商品陳列首要之務為何？ ①商品陳列展現氣勢 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。
8. (3) 下列何者為補貨的最基本原則？ 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。
9. (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，是依據下列何種觀點？ 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。
10. (3) 以下欠品的敘述何者正確？ ①為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。
11. (4) 商品配置表主要功用為何？ 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。
12. (1) 以下何者為顧客進入門市較容易注視的焦點？ 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。
13. (3) 一般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 ③高需求低毛利的商品陳列於第一視線內，以薄利多銷為訴求 ④依商品關聯性、消費者購買動機及使用目的陳列商品。
14. (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寄售退貨商品為供應商成本，不須負保管之責 ④可換季商品待換季後商品再作退貨。
15. (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。
16. (3) 為確保鮮奶沒有品質的疑慮，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。
17. (2) 為確保商品品質，下列何項作業為正確？ 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時效，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。

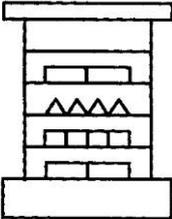
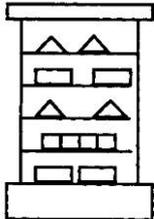
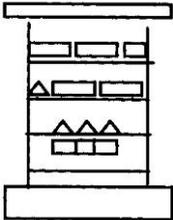
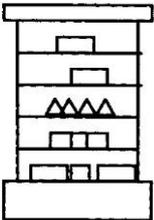
18. (2) 以賣場一台展示櫃（90cm×135cm）為例，顧客的主要視線焦點區域應為下列哪一項圖示？ ①  ②  ③  ④ 

19. (4) 下列箱積式陳列方式何者有誤？ ①  ②  ③  ④ 

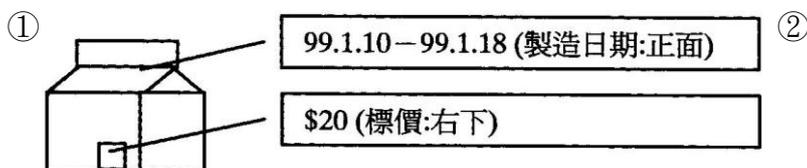
20. (3) 下列哪一項不是陳列櫥櫃商品時考慮的主因？ ①陳列設計最有特色精華所在 ②背景櫥櫃保持清潔明亮 ③櫥櫃上鎖 ④商品間隔須有空間感。

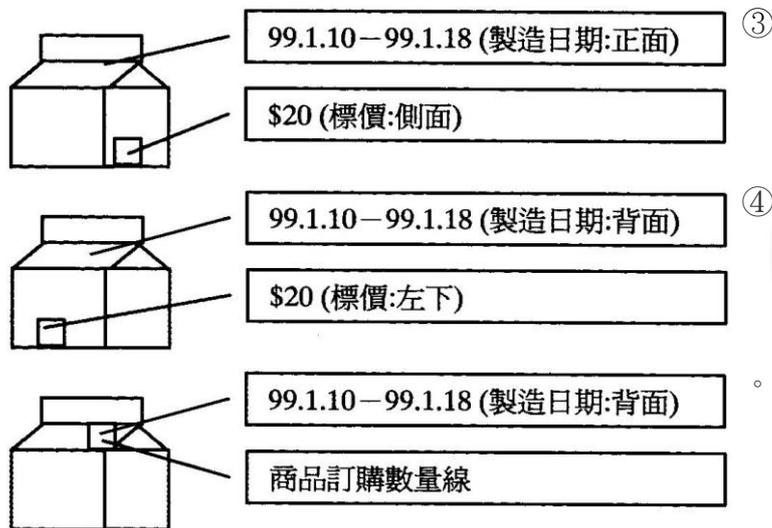
21. (2) 下列有關促銷的日用品在超市及量販店常見的大量陳列何者不正確？ ①箱積式陳列 ②垂吊式陳列 ③柱面式陳列 ④台車式陳列。

22. (3) 有關百貨公司的商品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專櫃雖自有格調但為營造氛圍其陳列也必須考量全樓整體美感。

23. (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  ②  ③  ④ 

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



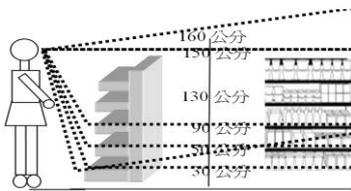


25. (4) 下列何者與商品分類整理的方法無關？ ①色彩由淺至深、花樣由素至花 ②尺寸由小至大 ③價格由低至高 ④商品陳列位置由低至高。
26. (3) 下列哪一項為無效的商品管理方式？ ①新商品導入 ②滯銷品的消除 ③退貨後商品管理 ④平時商品整理。
27. (2) 下列食品有效期限長短依序排列何者正確？ ①易開罐果汁 > 罐頭食品 > 洗選蛋 > 餅乾 ②罐頭食品 > 易開罐果汁 > 餅乾 > 洗選蛋 ③罐頭食品 > 餅乾 > 易開罐果汁 > 洗選蛋 ④易開罐果汁 > 罐頭食品 > 餅乾 > 洗選蛋。
28. (4) 12/27 日小真到店要求退貨，表示 12/15 日從網路預購的商品尺寸不合，其出示單據 12/20 日到店取貨，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鑑賞期至 12/27 日可退貨。
29. (2) 下列有關廢棄商品的管理敘述何者不正確？ 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。
30. (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較常於門市人員有空暇時間進行。
31. (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。
32. (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。
33. (3) 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層板陳列使用於可疊放的商品 ③壁面過高儘量一直往上堆疊陳列較適宜 ④端架陳列可用於促銷商品。

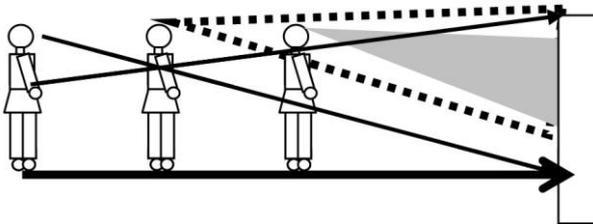
34. (4) 下列有關盤點注意事項的敘述何者有誤？ ①盤點前後庫存商品整理及補貨 ②盤點可確認商品價格錯誤 ③進行複盤確認 ④盤點目的為進行補盈虧調整。
35. (1) 下列哪一項非季節性商品？ ①5月康乃馨 ②6月雨季的雨傘、雨衣 ③7~8月太陽眼鏡、冰品、啤酒 ④9月防颱商品。
36. (3) 主力商品代表商店的形象，是營業額和利潤的主要來源，下列敘述何者不正確？ ①主力商品必須具有新鮮感、獨創性與競爭力 ②主力商品必須表現出商店的性格 ③最好選擇處在於生命週期階段導入期的商品作為主力商品 ④應選擇能確保商品迴轉率或利益率的商品。
37. (4) 有關百貨專櫃銷售人員對於商品的注意事項，下列何者為非？ ①新商品的銷售追蹤 ②市場市價調查 ③商品活動之推動 ④填寫銷售單。
38. (2) 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？ ①商品開發 ②包裝設計 ③網路行銷 ④商品功能。
39. (4) 一般所稱的商業空間不包括下列哪一項？ ①店員空間 ②商品空間 ③顧客空間 ④儲存空間。
40. (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。
41. (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於視線高度的黃金陳列高銷售低毛利的商品 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。
42. (3) 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。
43. (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。
44. (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末端總公司或供應商的系統稱為 ①EOS(電子訂購系統) ②POS(銷售時點管理系統) ③JIT(及時供貨系統) ④RFID(無線射頻系統)。
45. (4) 以DM(傳單)或型錄之方式來取代商品陳列，是屬於 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。
46. (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商品陳列宜大量擺設。
47. (2) 開放式陳列較少應用在何種商店？ ①便利商店 ②銀樓 ③超級市場 ④麵包店。
48. (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。
49. (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。

50. (3) POS(銷售時點管理系統)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可查詢滯銷商品 ③可查詢顧客基本資料 ④庫存可由電腦查詢。
51. (2) 下列何者不會影響到實際盤點出的數量與帳面上產生差異？ ①員工偷竊
②商品變價 ③收銀作業錯誤 ④商品盤點錯誤。
52. (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。
53. (2) 擴大商品的陳列空間及庫存量是處於商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。
54. (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。
55. (2) 下列何種作法在百貨業較不恰當？ ①在商店的入口處用 10 秒傳達商店的特色
②在貴賓室廣播促銷資訊 ③在入口處打招呼 ④將商品融入生活的場景中。
56. (3) 有關 POP(購買時點的廣告)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訊息要瞄準目標客群。
57. (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商品應以棧板墊高以防商品髒污 ③先進先出 ④陳列方式以上重下輕
放置為原則。
58. (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。 ①abcde ②abde ③abd ④
abe。
59. (4) 訂貨應掌握的原則有哪些？ a.暢銷品不可缺 b.足貨量訂貨 c.多訂高迴轉商
品 d.依分店銷售數據訂貨 ①a ②ad ③acd ④abcd。
60. (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移轉替代品 ④維持原狀。
61. (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。
62. (4) 有關零售店的存貨管理作業，不包含下列哪一項？ ①倉管作業 ②盤點作
業 ③壞品處理 ④進貨作業。
63. (3) 有關商品賣場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 公分的區
域，可以擺放植物或空置。
64. (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。

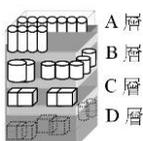
65. (3) 下雨時，門市人員會將雨傘陳列在通路出口處販售，因為此時雨傘對顧客而言是何種商品？ ①衝動品 ②特殊品 ③緊急品 ④忽略品。
66. (1) 下列何者較無法或難以做為商品特別佈置陳列之變化？ ①利用開放式冰箱陳列 ②利用壁面陳列 ③懸掛式陳列 ④大量陳列。
67. (2) 商品陳列優先順序之擺放不包含下列何項？ ①商品小的陳列在上層、大的陳列在下層 ②價格低的在右邊、價格高的在左邊 ③盒裝物的陳列，垂直直立商品在上，平放陳列 ④平放陳列之商品因品名關係，頭向左，尾向右。
68. (2) 若於陳列商品時，能搭配合宜商品相襯，將有助於主力商品之銷售，一般常見的搭配商品組合不包含下列哪一項？ ①家具→花瓶 ②球鞋→皮帶 ③餐具組→桌布 ④服飾→領帶。
69. (1) 下列何種商品較具有目的性購買之特性？ ①  ②  ③  ④ 。
70. (3) 如下圖所示一位 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，請問下列敘述其視力可及範圍何者正確？ 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)。



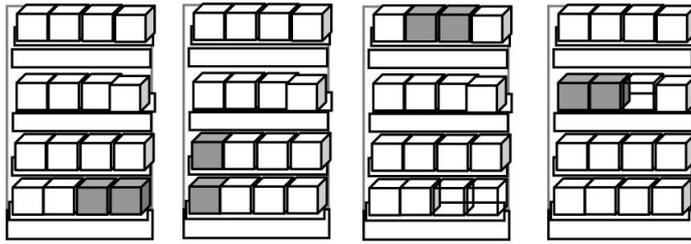
71. (3) 就下圖消費者所站的位置與下列何者敘述是無關的？ ①讓遠距離的機車騎士，騎過店外，透過資訊看板設計吸引注意，進而了解目前門市活動 ②讓消費者經過店外，透過活動海報設計吸引消費者注意推廣促銷活動 ③店外布旗不適合精緻的商品露出，亦不宜放置太多商品圖 ④消費者等待結帳時，透過收銀機前螢幕或設計吸引消費者注意。



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



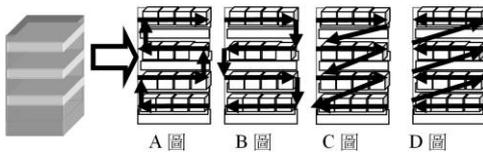
73. (3) 小婷店長為配合新品廣告期間、話題性或促銷商品，請由下列 A~D 圖示擇一陳列 ①A 圖 ②B 圖 ③C 圖 ④D 圖。



A 圖 B 圖 C 圖 D 圖

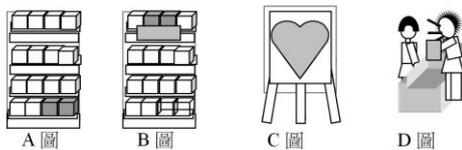


74. (2) 新工讀生陳列商品，請由下列 A~D 圖示擇一陳列？ ①A 圖 ②B 圖 ③C 圖 ④D 圖。



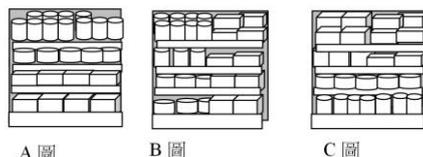
A 圖 B 圖 C 圖 D 圖

75. (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 圖汰換銷售不佳以維持商品的新鮮感 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(傳單)或優惠訊息與顧客交流。



A 圖 B 圖 C 圖 D 圖

76. (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，請問下列哪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

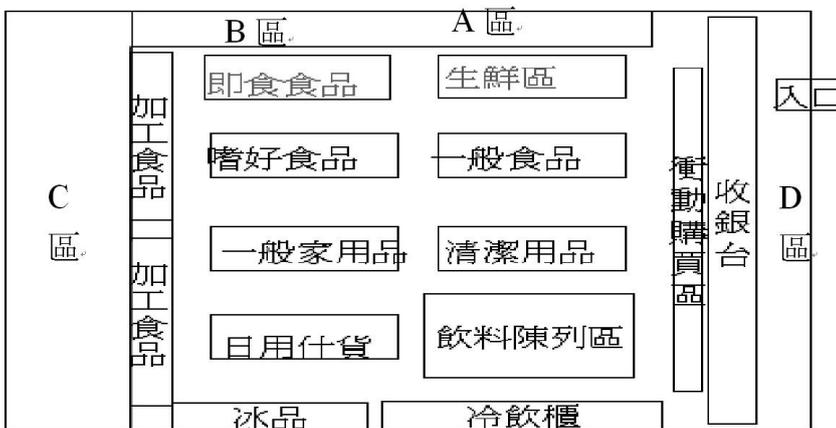
77. (1) 比較下圖中，消費者動線集中性最多的是哪一個區域？ ①收銀台區域 ②生鮮區 ③飲料區 ④日用什貨區。



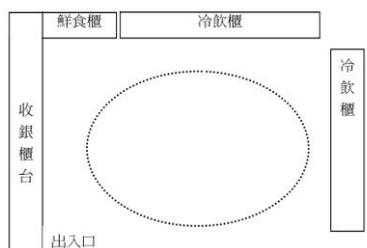
78. (1) 下圖中，調理室最理想的區域應置於何處？ ①A 區 ②B 區 ③C 區 ④D 區。



79. (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。

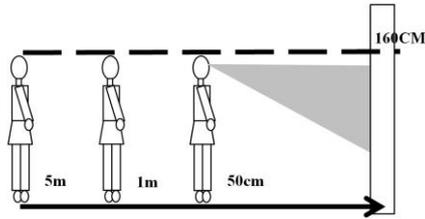


80. (2) 下圖虛線圓圈中，放何種商品或規劃何種區域最有效益？ ①落地陳列商品 ②一般商品貨架 ③花車商品 ④休息區。



81. (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下圖所示，下列敘述何者為誤？ ①消費者站 5m 位置視線最高可看到 200cm ②消費者站

1m 位置視線最高可看到 170cm 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。



82. (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。
83. (4) 不符合食品衛生標準之食品，主管機關應如何處置？ ①沒收拍賣 ②轉運國外 ③准其贈與 ④沒收銷毀。
84. (1) 食品包裝最基本的功能為何？ ①避免再次污染 ②提高商品品質 ③增加美觀 ④增進可口性。
85. (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（構）認證。
86. (2) 悠遊卡是應用那一種通訊技術？ ①GPS（全球衛星定位系統） ②RFID（無線標籤識別） ③WiFi（無線網路） ④WiMAX（全球互通微波存取）。
87. (2) 網路上交易成功要件，首先需確認消費者？ ①使用載具 ②身分無誤 ③資金額度 ④信用程度。

18100 門市服務 丙級 工作項目 05：櫃台作業

1. (3) 陳列在收銀櫃檯的商品若是體積小具有促銷誘因，是利用顧客何種心態來誘使其購買行為？ 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空間，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. (1) 如果 POS(Point of Sale)收銀機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一張發票 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必要程序之一？ ①顧客抱怨處理 ②顧客退換貨處理 ③面銷業務 ④招呼用語。
5. (1) 門市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店門口 ④店外的騎樓或人行道。

6. (1) 收銀人員結完帳後，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適宜的促銷關係？ ①結算商品總金額 ②開始結帳作業之前 ③收取顧客金錢 ④購買有特價的商品時。
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. (4) 為顧客做商品裝袋服務的重點事項下列何者為非？ ①將所有商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將小件商品裝入袋子的下層，大件商品放置袋子的上層。
10. (3) 下列何者非收銀人員的業務交接工作範圍？ ①點交零用金 ②責任權限移轉 ③發票核銷作業 ④交接班交代事項。
11. (4) 當小麗為顧客結帳促銷商品時發現系統登錄價格較高，應如何處理？ ①道歉並委婉請顧客以刷出價格付款 ②委婉說明商品可以回收不賣 ③無法以商品上所登錄的價格賣給顧客，可以同等價值商品換回商品 ④仍以商品促銷價格賣給顧客。
12. (3) 當顧客於結帳時不慎打翻飲料時，收銀人員的作法以下何者較不適當？ 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。
13. (4) 下列哪一項敘述與節省顧客結帳時間無關？ ①顧客多時應以多台收銀機同時作業 ②向顧客取款時推動電子錢包 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”。
14. (3) 下列哪一項敘述不是收銀櫃檯業務工作的範圍？ ①現金管理及發票開立 ②顧客退、換貨處理 ③商品過期及報廢作業 ④面銷及顧客關係建立。
15. (1) 下列哪一項敘述不是收銀櫃檯管理作業範圍？ ①櫃檯商品以多樣化、多量化陳列以方便管理 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保持櫃檯的清潔。
16. (3) 櫃檯收銀人員接待顧客時，下列敘述何者為非？ ①用語禮貌親切及主動問候 ②當顧客主動詢問須積極應對 ③離櫃檯較遠的商品可用手指明確指引方向讓顧客自行尋找 ④主動告知顧客新的活動項目。
17. (1) 當顧客拿一張千元鈔急需換紙鈔或零錢，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元鈔之真偽 ②接受但較費時告知顧客須等有空再協助 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，委婉告知顧客一律不收千元鈔。
18. (1) 收銀人員會犯的錯誤服務行為，以下何者為非？ ①隨時注意顧客需求 ②不理不睬 ③一問三不知 ④更換商品時表情不悅。
19. (4) 下列有關千元鈔券防偽功能何者為非？ 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。

20. (2) 下列有關收銀機現金盒陳列的敘述何者為非？ 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。
21. (3) 下列有關現金管理之敘述何者為非？ 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顧客，並請對方檢查，如果顧客離開後，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短溢收問題，還可以避免被搶保障自身安全。
22. (4) 有位穿著制服學生欲購買香菸 1 包，此時站櫃檯的您怎麼做才正確？ ①以營業為先，自己判斷年齡已滿十八歲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。
23. (1) 有關收銀櫃檯周邊商品的管理，下列敘述何者為非？ 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。
24. (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，下列敘述何者為非？ ①小美為執行業務之人成立業務侵占罪 ②爾後只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。
25. (3) 有關櫃檯管制作業，下列敘述何者為非？ 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離櫃時檢查要確實。
26. (4) 有關早班人員下班要離開櫃檯時的交接作業，下列敘述何者為非？ ①整理各種鈔券 ②應填具交接班結算作業 ③整理櫃檯週邊環境 ④不需要交付及說明已完成事務。
27. (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→5 ②2→4→3→5→1 ③4→2→5→1→3 ④4→2→3→5→1。
28. (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。
29. (3) 關於宅配作業之規定，以下何種貨品可以交寄？ ①身分證、准考證 ②動物、植物 ③鍵盤、滑鼠 ④黃金、珠寶。
30. (3) 於站櫃時，若發生下列狀況，門市人員優先處理之順序排為何？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>D ②B>C>A>D ③C>B>D>A ④D>C>B>A。
31. (4) 櫃檯收銀人員站班時之用語下列敘述何者為非？ 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。

32. (4) 來客數尖峰時段應分配何種工作為主？ ①後場整理 ②擦貨架 ③補貨 ④櫃檯收銀業務。
33. (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請顧客重新拿起商品並將店面清潔完畢始可離去。
34. (1) 櫃檯收銀人員站班時，未將銷貨收入打入收銀機或部份入私囊，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。
35. (4) 若發現顧客持偽鈔至櫃檯結帳時應如何處理？ 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。
36. (2) 若顧客於結帳時表示錢帶不夠，門市櫃檯收銀人員應如何處理？ ①面帶鄙視表情，請其由自動櫃員機提款 ②給予建議為其保留商品 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。
37. (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單據整理 ③現金短少提醒 ④收銀機交班設定。
38. (2) 下列項目中何者不為櫃檯收銀區之清潔工作？ ①客顯器灰塵 ②鍵盤按鍵靈活性 ③櫃檯清潔度 ④電子錢機污垢。
39. (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/輸入銷售商品明細 E.輸入統一編號 F.小計 ①EDCFBA ②EFDCAB ③DFECBA ④DEF CAB。
40. (2) 櫃檯收銀人員作業項目下列敘述何者為非？ ①退貨作業 ②與當班人員互動及工作分配 ③更換商品 ④顧客關係建立及維護。
41. (2) 若於結帳時，顧客詢問是否素食可食、保存期限等商品之特性，應如何說明較佳？ ①請顧客自行於包裝上查看 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。
42. (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正確？ ①立即告知顧客破損商品須重新結帳 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先將商品撿起，再詢問顧客狀況。
43. (2) 櫃檯收銀人員站班時服務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隨便指引 ③接待禮儀應親切、有禮 ④隨時注意儀容之整潔。
44. (2) 若顧客表示於結帳後發現皮包不見，櫃檯收銀人員如何處理？ 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。
45. (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。

46. (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。 ① ABCDEF ②ACDEF ③BCDEF ④ABDEF。
47. (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。
48. (3) 下列何者屬於 POS(Point of Sale) 系統之前檯作業事項？ ①盤點 ②列印條碼 ③商品條碼掃描 ④電腦系統維修。
49. (4) 對於零售業而言，產生顧客抱怨時將不會對門市產生何種效應？ ①可產生顧客對門市之信賴感 ②可培養門市的基本顧客 ③能反應門市經營弱點 ④能反應商圈客層之好壞。
50. (4) 消費者到門市反應麵包裡有不明的塑膠片，並生氣的告訴門市職員；若門市職員處理不當，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，並將狀況反應店長。
51. (3) 下列何者屬於電子支付？ ①Apple Pay ②一卡通 ③LINE Pay 一卡通 ④Google Pay。
52. (1) 下列何者屬於電子票證？ ①悠遊卡 ②台灣 Pay ③LINE Pay 一卡通 ④Google Pay。
53. (2) 下列何者不屬於電子支付？ ①街口支付 ②LINE Pay ③LINE Pay 一卡通 ④歐付寶。
54. (4) 消費者若有使用電子發票方面的問題，應請消費者去哪一個網站查詢相關資訊？ ①交通部 ②經濟部 ③金管會 ④財政部。

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適當的處理方式？ ①傾聽顧客的抱怨 ②向顧客道歉並探討原因 ③據理力爭以門市立場解釋 ④提出解決問題的方法。
2. (1) 門市在處理客訴事件時，下列哪一項是正確的處理方式？ ①先傾聽平息顧客怨氣為優先，再處理客訴 ②以門市利益為優先考量 ③以媒體報導為優先處理 ④積極說明門市規定。
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即可不必請示主管。
4. (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。

5. (4) 下列何者非為提高顧客交易成功的作為？ ①與顧客保持良好關係 ②正視顧客正面的情緒 ③客怨良好妥當的處理 ④不斷向顧客跟催及商品說明。
6. (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。
7. (4) 追求卓越門市服務品質的方法，以下何者較不適合？ 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擬定人事獎勵辦法誘使員工達到獎勵的水準。
8. (3) 與顧客建立良好的關係下列敘述何者為非？ 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持續提供商品最新情報。
9. (4) 面對購物時猶豫不決的顧客，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。
10. (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。
11. (3) 如何使閒逛型顧客自動購買商品或留下良好印象，下列敘述何者為非？ 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。
12. (1) 門市服務人員在接待顧客時，正好電話響起，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。
13. (3) 顧客進入門市之後，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！」。
14. (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」。
15. (1) 顧客走進門市之後，以下何者非服務人員接近顧客的最佳時機？ 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。
16. (3) 以下何者是落實改善門市服務品質的時點？ ①發現顧客有不滿意的時候 ②處理顧客抱怨以後 ③每天持續性的工作 ④店長發現門市服務品質下降的時候。
17. (2) 門市服務人員應該提供的「良好服務」，下列何者為非？ ①將顧客需要的商品交給他們 ②不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。

18. (3) 門市服務人員穿著制服目的為何？ ①美觀 ②區別顧客與門市服務人員 ③建立一致的形象 ④區別是在辦公事還是辦私事。
19. (4) 門市服務人員介紹商品，並促使顧客購買該商品，下列行為何者為非？ 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。
20. (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。
21. (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。
22. (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失望？ ①我們現在有同性質的 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批評 A 品牌商品的缺點。
23. (3) 下列哪一種說法比較能順利促成顧客購買商品？ 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，但是品質很好的 ④若你預算只有這些，那就買另一個好了。
24. (4) 對提升顧客滿意度，下列何者敘述正確？ ①價錢比別家便宜 ②只看不買者不用提供服務 ③服務顧客主要是面帶微笑即可 ④重視顧客服務，替顧客著想的服務表現。
25. (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持續保持熱情讓顧客心情平穩慢慢選購。
26. (1) 門市服務人員對待抱怨的顧客應有的基本態度為何？ ①耐心的傾聽 ②不斷的道歉 ③據理力爭 ④敢怒不敢言。
27. (2) 處理顧客抱怨的目標，下列敘述何者為非？ 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。
28. (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。
29. (3) 處理電話抱怨時下列敘述何者為非？ 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說明事情的處理方式。
30. (4) 對於門市而言，持續的顧客服務的認知下列敘述何者為非？ 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。
31. (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確實執行顧客滿意度瞭解或調查 ③設置意見箱 ④設置顧客服務部。

32. (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效率 ③持續提升服務品質進而留住每一位顧客 ④留住門市服務人員。
33. (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下列何者的印象？ ①門市服務人員 ②門市 ③店長 ④商品。
34. (4) 門市服務人員在提示商品時，以下何種行為是應避免的？ 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。
35. (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。
36. (4) 門市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。
37. (2) 下列何者不是顧客抱怨的處理方式？ ①理解顧客發怒的情緒 ②說明門市規定，並堅定立場，以門市利益為最高目標 ③確認事實、做適切處理 ④感謝顧客提出之問題，並希望繼續光臨。
38. (1) 有效運用話題以拉近與顧客之距離，最應避免的話題為何？ ①政治話題 ②影歌星八卦 ③社區動態 ④流行趨勢。
39. (3) 下列何者非門市服務人員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。
40. (3) 下列何者不是培養長期顧客的措施？ ①新商品的開發 ②顧客情報的提供 ③委外經營 ④顧客的關係培養。
41. (3) 門市的服務人員，包括基層員工、主管都稱為企業的 ①外部顧客 ②基層顧客 ③內部顧客 ④特別顧客。
42. (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。
43. (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。
44. (4) 便利商店增加 APP 服務（例如行動購物）是屬於哪一種創新型態？ ①組織創新 ②服務創新 ③流程創新 ④通路創新。
45. (2) 下列有關門市服務創新之敘述何者為非？ 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。
46. (4) 門市「良好的服務品質」不包含下列哪一個項目？ 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。
47. (1) 服務人員在協助顧客尋找商品時，下列哪一種用語應避免使用？ ①「我在忙」 ②「是的，好的」 ③「我明白了」 ④「讓您久等了」。
48. (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。
49. (4) 良好的顧客服務，下列敘述何者為非？ 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。

50. (2) 當顧客要購買一套書本共 20 本，而本店僅剩下其中的 12 本書時，從顧客滿意度的觀點，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。
51. (3) 一位母親帶著小孩到門市購買一杯咖啡，這位小孩不慎跌倒且咖啡溢出弄髒上衣，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。
52. (1) 對於新移民語言的隔閡，門市服務人員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。
53. (4) 下列哪一種方法可以瞭解餐飲門市服務人員服務行為的好壞？ ①觀察門市顧客的身分 ②服務人員的流動率 ③門市商品的失竊率 ④服務現場主動提供意見單或滿意度調查表供顧客填寫。
54. (3) 一位婦人很氣憤的跑至門市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，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。
55. (2) 當顧客進入門市購物時，下列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。
56. (2) 有一位小姐要購買裙子量其腰圍是 32 吋，但這位小姐堅持要 30 吋裙子，從顧客至上觀點，下列優先的處理方式何者正確？ ①堅持專業找 32 吋腰圍裙子 ②配合顧客需要找 30 吋腰圍裙子 ③同時找 30、32 吋二種腰圍裙子 ④請顧客至其他服飾店購買。
57. (4) 門市服務人員的高流動率，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，下列敘述何者為非？ 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。
58. (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。
59. (1) 當「面銷顧客拒買時」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。
60. (2) 下列個人化服務之作法何者為非？ ①提供符合顧客的商品或服務 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。
61. (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。

62. (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？ ① 1234 ② 3214 ③ 3142 ④ 3412 。
63. (3) 當顧客進入門市，下列何者非與顧客作親切問候最佳時機？ ① 結帳時 ② 眼神與顧客交會時 ③ 顧客瀏覽商品時 ④ 剛進入本店大門時 。
64. (4) 下列有關顧客滿意度之敘述何者為非？ 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 。
65. (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 。
66. (1) 下列有關門市服務人員面對顧客抱怨，何者為正確心態？ 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 。
67. (4) 門市服務人員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 。
68. (2) 門市服務人員在與顧客溝通時，應注視顧客的何種部位？ ① 鼻子 ② 雙眼 ③ 嘴巴 ④ 雙手 。
69. (4) 門市服務人員若遇顧客要求超過個人權限時，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 顧客至上照給不誤 ④ 帶顧客去找能負責的人 。
70. (1) 下列何種服務行為能讓顧客建立起對門市的信賴感？ 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 。
71. (2) 以下何者非對顧客呈現同理心的方式？ ① 對顧客關懷 ② 不予理會 ③ 不擺架子 ④ 親切笑容 。
72. (3) 外國顧客進入門市吃一盤炒麵，由於不擅用筷子使得麵條常滑落到盤裡。從顧客滿意度的觀點，下列處理方式何者較適當？ ① 教導筷子使用方法 ② 建議打包回家食用 ③ 提供叉子 ④ 愛莫能助 。
73. (4) 一位受歡迎的門市服務人員，下列敘述何者為非？ 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 。
74. (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 。
75. (2) 要讓顧客滿意除了讓顧客買到好的商品外，下列服務態度何者不適當？ 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 。
76. (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，人員有閒置情況，為提升服務品質及營運績效，下列處理方法何者為非？ ① 提供多元化商品 ② 採取預約制 ③ 可增加兼職人力 ④ 離峰時提供外送服務 。
77. (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

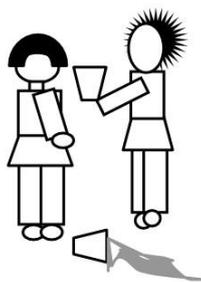
要有滿意的顧客，必須先有滿意、快樂的員工 ④提供優惠價給顧客，則顧客滿意度就會提高。

78. (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較適宜？ 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。
79. (2) 有關門市的售後服務，下列敘述何者正確？ ①售後服務是免費的，慢慢處理即可 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。
80. (3) 從事門市服務工作時，下列站姿何者較不適宜？ ①背部自然挺直、雙手輕放腹部前 ②雙膝打直、雙腳併攏 ③眼光應朝下方 ④收小腹。
81. (4) 向顧客介紹商品時，以下的溝通技巧何者為非？ ①陳述再多一點錢便可有更高的享受 ②告訴顧客再增加的金額數 ③提供一個最合適的商品給顧客 ④只要陳述總價格。
82. (3) 下列何種方式可較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留下門市電話，請顧客有問題自行聯絡 ③建立會員資料檔，以方便聯絡顧客 ④請顧客將意見表寄至門市，由門市人員代為處理。
83. (2) 有關門市服務人員與顧客溝通的技巧，下列敘述何者為非？ 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。
84. (3) 門市服務人員處理顧客抱怨時，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據理力爭。
85. (1) 門市服務人員處理顧客抱怨時，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。
86. (4) 門市服務人員處理顧客抱怨時，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目視顧客。
87. (1) 顧客至上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。
88. (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？ ①CADB ②ABCD ③CDAB ④BACD。
89. (4) 有關門市提供售後服務的功能，下列何者為非？ ①促成顧客回流 ②增加商品價值 ③樹立門市形象 ④提升門市規模。
90. (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這是企業的經營理念 ②這家企業的老闆不相信有顧客是錯的 ③這家企業的老闆擔心員工會犯錯 ④這家企業的老闆不相信員工會遵守規則。

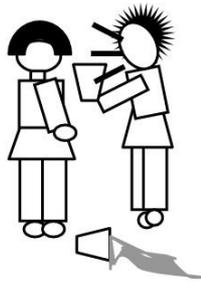
91. (1) 以下有關服務失誤的敘述何者為非？ ①服務失誤愈早發生愈好，因為較有機會進行補救 ②服務失誤隨時都可能發生，因為只要顧客覺得不滿意而感到不舒服，就算是失誤 ③否認服務失誤，通常較延遲服務來得更加嚴重 ④可歸責於門市員工的服務失誤，顧客較不容易諒解。
92. (2) 下列何者屬於有形性的服務品質？ ①給顧客個人化，關心的服務 ②清潔乾淨的洗手間 ③服務生對顧客應有的禮貌與尊重 ④服務生可靠且正確地執行答應顧客的事情。
93. (1) 下列何者屬於「預先性的顧客服務」品質？ ①看見父母攜帶幼童前來用餐，主動提供專用高腳椅 ②請顧客依序排隊 ③接受顧客預訂桌位 ④接受顧客使用信用卡消費。
94. (1) 下列有關門市營運的敘述何者為非？ 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門市內的擺設方式也會影響消費者對商品的評價。
95. (1) 門市營運過程中會有所謂「神秘訪客」，其定義下列敘述何者正確？ 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指一個觀察指導顧客的小組團隊。
96. (4) 速食店提供「得來速」服務，降低消費者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為非？ 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。
97. (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。
98. (1) 下列何者具有指引門市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。
99. (1) 下列有關門市服務人員之特質，何者最為重要？ ①對顧客的同理心 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。
100. (3) 下列何者不屬於門市服務人員正確的服務態度？ 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。
101. (1) 等候購物已久的顧客已經坐立不安，下列哪一句用語可以軟化顧客急躁的心？ ①讓您久等了 ②很高興為您服務 ③歡迎光臨 ④歡迎再度光臨。
102. (4) 專程來門市選購的顧客，卻因門市裡的商品剛好缺貨而造成顧客不便時，下列哪一句用語較不恰當？ ①很抱歉 ②對不起 ③真是不好意思 ④歡迎下次再度光臨。
103. (4) 下列何者為不適當的銷售策略？ ①建議顧客購買關聯性商品 ②建議顧客購買當天的推薦商品 ③建議顧客購買當天特價的商品 ④建議顧客購買門市滯銷的商品。

104. (1) 門市服務人員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。
105. (4) 門市服務過程中，下列敘述何者較不適合？ 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。
106. (3) 顧客因為商品有瑕疵、改變心意等原因要求退貨，以下的處理方式何者為非？ 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損及商店形象 ③應要求顧客詳細說明並追問退貨的原因 ④應以顧客至上為原則迅速處理。
107. (4) 有關顧客抱怨下列敘述何者為非？ ①顧客抱怨是對門市內缺點最直接的表達方式 ②應以感謝的心情誠懇接受 ③應依照門市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。
108. (2) 有關成立「專業客服中心」之好處，下列敘述何者為非？ ①讓每位客服人員具有較佳的判斷能力 ②增加服務成本 ③對內提升服務效率 ④讓顧客感受到客服人員的熱情與活力。
109. (3) 下列有關顧客服務之敘述何者為非？ 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。
110. (1) 門市服務人員對顧客現場抱怨適切的處理流程為何？ 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 ①defgcba ②gfdcba ③defgabc ④efgdcbba。
111. (3) 為銷售商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、滿意等行為稱為 ①開發 ②品質 ③服務 ④策略。
112. (3) 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。
113. (2) 下列何者不是構成顧客滿意度的要素？ 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提升消費者對門市的形象與商品評價。
114. (3) 門市人員若遇到顧客認為自己較專業而門市人員說明有誤時，下列處理方式何者為非？ 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。
115. (2) 門市服務人員對於喜歡唱反調的顧客，下列態度何者為非？ 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。
116. (3) 有關顧客抱怨的處理下列何者為非？ 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。

117. (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，下列處理方式何者為非？ 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。
118. (1) 下列何者不屬於服務業的特性？ ①資本密集產業 ②服務品質不易控制 ③會有顧客共同參與 ④商品變化大。
119. (1) 顧客對門市服務人員服務態度不滿意，所造成的最嚴重傷害為何？ ①向媒體投訴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。
120. (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商品銷售所使用的電腦套裝軟體 ③商品的物流管理 ④顧客滿意。
121. (1) 服務補救 (Service Recovery) 指的是？ ①提供道歉或補償來彌補服務失誤，以挽回顧客不滿意的心 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。
122. (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。
123. (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。



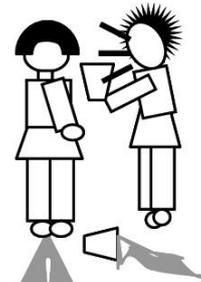
A 圖



B 圖



C 圖

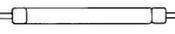


D 圖

124. (2) 當顧客於店內發生小孩嚴重燙傷並大聲喊叫時，在呼叫 119 救護車尚未到達以前可先實施之初期護理作業為何？ 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使用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。
125. (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。
126. (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。

127. (2) 顧客使用悠遊信用卡結帳時，哪個問題是不需要詢問的？ ①要將發票存在載具裡還是要印出來 ②悠遊信用卡是不是你本人持有 ③是否有會員要集點 ④卡片餘額不足時主動詢問是否自動加值。
128. (4) 門市推動電子支付的好處，以下敘述何者為非？ ①提高顧客忠誠度 ②加速櫃檯結帳作業 ③減低現金交易之風險 ④減低門市人員服務流程。
129. (1) 門市增加多元電子支付是屬於哪一種創新型態？ ①金融科技創新 ②通路創新 ③組織創新 ④產品創新。

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. (2) 有關燈光的描述下列何者不正確？ ①賣場燈光之設計應有區域性的差異 ②燈具須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) 下列有關定期保養或維修的敘述何者不正確？ ①有計畫性的安排保養、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) 下列以報修的緊急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) 下列哪一項照明度比較可以美化、展現商品的色彩、材質等？
 ①  ②  ③  ④ 。
6. (3) 有關可提高門市視覺認知的設施或設備之採用，下列敘述何者不正確？ 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) 門市貨架具備顧客的靠近性及順手購買的特質，及可用來陳列體積小單價低的商品，下列何者正確？ 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) 下列哪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賣場布置物的更新 ④冷藏冷凍溫度的檢查。

10. (3) 下列哪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 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. (2) 下列哪一種音樂適於在門市播放？ ①強烈異國風音樂 ②輕音樂 ③流行音樂 ④宗教音樂。
12. (1) 如果電話不通時下列哪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。
13. (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啟或電線脫落 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。
14. (1) 下列哪一項收銀機的狀況門市人員無法自行排除故障？ ①掃描器沒亮無法掃描 ②收銀機卡紙 ③發票紙張用完時 ④列印交接班交易明細表。
15. (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保溫櫃。
16. (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。
17. (4) 門市設施設備不包括下列哪一項？ ①冷氣 ②收銀機 ③照明 ④購物袋。
18. (4) 以下何者不屬於傳統監視系統元件？ ①攝影鏡頭 ②電源器 ③螢幕 ④保全防盜系統。
19. (3) 有關對門市設備性能的了解，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。
20. (2) 下列何者非 POS(point of sale)系統的效益？ 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。
21. (2) POS(point of sale)硬體不包括以下何種設備？ ①條碼閱讀設備 ②掌上型終端機 ③螢幕 ④客顯器。
22. (3) 下列何者非 POS(point of sale)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。
23. (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。
24. (2) 下列何者非簡易障礙情況之處理方式？ 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、電都具有危險性 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。
25. (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。

26. (3) 門市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營業，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。
27. (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不直接以身體接觸 ④使用適當工具。
28. (3) 將該機器設備說明其來源、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商品保證書 ③使用說明書 ④商品計畫書。
29. (4) 下列何者非門市機器設備的操作與使用觀念？ 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。
30. (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緊急照明燈。
31. (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，是指以下那個原則？ ①乾手原則 ②不直接以身體接觸原則 ③切斷電源原則 ④適當工具原則。
32. (4) 下列有關冷氣機保養之敘述何者不正確？ 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。
33. (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快速檢視設備之溫度是否異常。
34. (2) 若門市重新裝潢時，下列何者為移店後不會重覆使用之設備？ ①一般貨架 ②固定式櫃檯 ③靠壁式貨架 ④系統陳列架。
35. (2) 關於門市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啟，若發生故障需立即聯絡廠商維修 ④復電前應快速將電源同時開啟，瞬間來電時可利於門市正常營業。
36. (4) 下列何者非貨架定位之考量因素？ ①端架商品陳列 ②關聯性商品陳列 ③防竊性考量 ④商品包裝。
37. (2) 關於門市資材設備之安全注意事項下列何者為非？ ①發現變形向外凸起，貨架飾板應立即修復或更換 ②商品放入冰箱補貨時，應將電源關閉 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。

38. (1) 下列何者非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隨時注意天氣變化及避免日光照射 ④隨時注意機檯溫度及擺放物品之品質。
39. (3) 若商品欲陳列於貨架上，其陳列之要領以下何者為非？ ①易讓顧客看見、拿取 ②貨架間的陳列高度 ③貨架上的裝飾 ④商品材積的大小。
40. (4) 烹煮熟食使用下列何種水源較適宜？ ①地下水 ②山泉水 ③自來水 ④過濾水。
41. (1) 關於門市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。
42. (4) 若門市需使用到飲水設備，下列何者非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。
43. (3) 下列何者非門市響應節能減碳之政策？ ①冷氣機溫度調整於 26°C 至 28°C 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，可設定隔盞開（亮）燈。
44. (2) 下列何者非 POS(point of sale)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。
45. (3) 關於微波爐使用與維護下列何者錯誤？ 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，以防輻射外洩。
46. (2) 門市後場儲存之商品需與牆壁至少間隔幾公分？ ①3 公分 ②5 公分 ③7 公分 ④10 公分。
47. (1) 為避免溫度異常影響商品的品質，開放式冷藏櫃至少需幾小時檢視一次溫度？ ①1~2 小時 ②3~4 小時 ③5~6 小時 ④7~8 小時。
48. (2) 為防商品受潮，落地陳列之商品應以何物墊於地面？ ①膠籃 ②棧板 ③木板 ④紙板。
49. (4) 關於使用電子訂貨系統時，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若當機時可使用重置 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。
50. (4) 有關冷藏機器故障需請廠商維修前，可先自行檢查以加速維修時效，下列敘述何者有誤？ ①若為機檯溫度上升，可先檢視室溫是否逾 30°C 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。
51. (1) 門市恢復供電時之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若因停電未開立銷售收據應於復電後，登錄收銀機待顧客領取 ④雖天氣炎熱，但冷氣宜需先送風後再開啟。

52. (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。
53. (4) POS(point of sale)設備導入後，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。
54. (4) 下列何者非颱風當天之門市作業？ 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，保險櫃門保持開啟 ③關掉總電源，以防止配電盤漏電傷人 ④招牌燈需保持明亮，以維護人員辨視性及安全。
55. (2) 下列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。 ①ABD ②BCD ③ACD ④ABCD。
56. (3) 若收銀機功能異常，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。
57. (3) 門市資材設備應秉持當用則用、當省則省之成本概念，若申請資材設備時，你認為何者應列為管制性資材？ ①包裝紙 ②衛生紙 ③礦纖板 ④塑膠隔板。
58. (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.監視器。 ①A ②AB ③ABC ④ABCD。
59. (2) 戶外招牌燈之開啟關係顧客對門市之辨視性，下列敘述何者非招牌燈之維護保養要件？ ①應隨時保持明亮及清潔度 ②需依天氣狀況開啟，以增加門市之明亮度 ③應於每日檢核燈管 ④每月至少清洗一次。
60. (1) 若發生火災時，可視火勢狀況使用滅火器，請問下列哪一項為正確之滅火要領？ 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。
61. (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。
62. (3) 關於門市停電處理流程，以下敘述何者正確？ 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(Point Of Sale)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停電時若顧客告知不需發票，於復電後此張交易內容可不輸入收銀機。

63. (4) 依機檯清潔頻率依序排列，下列哪一項為正確？ ①收銀機>冷氣機>冰櫃>自助區的機檯 ②冷氣機>冰櫃>自助區的機檯>收銀機 ③冰櫃>自助區的機檯>收銀機>冷氣機 ④自助區的機檯>收銀機>冷氣機>冰櫃。

64. (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，都可於工作前事先準備或加強防範意識。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



65. (4) 門市使用之營業用水，以下敘述何者錯誤？ ①製冰設備故障大部份與水有關 ②飲用水的水質與有否使用淨水器有直接關係 ③飲用水水量變少要先檢查淨水器濾心是否須更換 ④飲用水應多使用山泉水水質比較好。

66. (4) 對於多元支付使用設備或裝置，以下敘述何者正確？ ①橘子支付、國際連、歐付寶、智付寶、ezPay 與街口支付全都支援感應式機台付款 ②手機信用卡 Google Pay、Apple Pay 分別在 iOS 及 Android 裝置亦可通用，輕碰一下即可進行付款 ③Google Pay 與 Apple Pay 雖然是電子支付的方式，本質屬於信用卡支付 ④電子支付要掃碼儲值及付款，考量的是門市作業的方便性。