

本試卷有選擇題 80 題【單選選擇題 60 題，每題 1 分；複選選擇題 20 題，每題 2 分】，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：

單選題：

1. (3) 下列何者不是無店鋪行銷之種類？①自動販賣機②直效行銷③百貨公司④型錄郵購。
2. (3) 有關 POP 下列敘述何者正確？①方便瞭解供應商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。
3. (1) 店務輔導指標的建立必須對應企業的四種顧客，即股東、員工、顧客與①經理人②社會大眾③媒體④廠商。
4. (3) 火災樓層防護知識，下列那一項敘述不正確①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②遇火警時受影響的人可在天台的空曠處暫留等救援③火災產生的煙層將遍及地面，因此上方空氣較新鮮④地面層應有足夠通道，讓雲梯／救援器材能使用。
5. (2) 有關員工績效的考核，下列何者是正確的？①考核時應該只對人不對事②考核項目應該讓員工知道③考核項目應該嚴加保密④考核時應該先聽其他人的說法。
6. (2) 對未來用料需要而採購是何種形式的採購？①投機性採購②計劃性採購③需要性採購④市場性採購。
7. (1) 下列那一項處理方法，無法迅速解決顧客的抱怨？①組織一個申訴委員會，審慎處理顧客申訴案件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。
8. (2) 下列何者不是透過顧客管理所進行的活動？①準備大尺碼的衣服銷售給比較胖的顧客②特賣品促銷活動③勸誘沒有液晶電視的顧客買一台液晶電視④提供家庭消耗品的定期送貨服務。
9. (3) 超市為方便上班族，曾將芋頭、茼蒿、豆腐、肉片等各種生鮮食品重新處理，並組合成一份綜合火鍋料，成為冬天冷凍櫃裡的搶手貨，由此可知生鮮處理中心具有哪一種功能？①銷售②配送③加工④集貨。
10. (2) 下列何者不是 EOS 系統的優點①提高店鋪管理的水準②加強商品銷售管理去除死貨③強化庫存量管理④提高訂購情報的精確度。
11. (1) 決定商圈地址選擇時，並非著眼於①是否可懸掛招牌②交通網路順暢與停車方便③位於熱鬧街道上④人流與車流量。
12. (1) 降價大戰的原因為何？①擴大市場佔有率②存貨週轉率低③經濟蓬勃發展④阻止潛在競爭者。
13. (4) 下列有關零售店的人力資源之敘述，何者不正確？①零售店如工讀生的比例增加，人力資源開發成為零售店的重要課題②零售工作是屬於勞動密集的工作③小型零售店員工經常店務繁忙④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。
14. (2) 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人口出生率③商店特性④交通品質。
15. (4) 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售後服務②商品價格③客戶抱怨④不斷地讓顧客保有對商品之新鮮感。
16. (2) 凡企業之物料採購工作，分別由各使用部門或分支機構自行辦理者稱為？①分級採購②分散採購③分類採購④分別採購。
17. (3) 下列有關門市人力配置的敘述，何者不正確？①門市人力配置可以杜絕門市人力的浪費②門市人力配置可以避免工作分配不均③門市人力配置可以提升門市銷售量④門市人力配

置是提升門市作業效率的方法。

18. (2) 零售業者應有效的提供顧客服務，首要應先發展下列何項目？①創新商品研發②全面性顧客服務策略③提升商品包裝④規劃個別化服務。
19. (2) 防搶的安全管理，下列那一項處理原則敘述是不正確？①平時作好現金管理，收銀機只置放必要的零錢②若能多人當班則可確保人身的安全③充分與歹徒合作以人員安危第一優先④大鈔或其他收入投入保險櫃，損失有限。
20. (4) 店舖對噪音或震動的處理，下列那一項處理原則敘述是不正確？①強力抽氣扇或高性能冷凝器，亦會產生擾人的噪音②妥善維修保養店舖內的設備及裝置，確保它們不會產生過大的噪音或震動③若發現通風或抽水系統有不尋常或過量的噪音，應立刻找出噪音來源及成因，然後採取適當的修復措施④裝設不滴水的冷氣機及冷氣系統以減低噪音。
21. (1) 下列何者不為 POP 的作用？①店內規則②提高購買慾③特賣告知④吸引路人。
22. (1) 在交易商圈內，何種商店並不需要單獨存在，可以依附在其他業態中，減低其營運成本，也可分擔另一個業態的成本，但又不會互相搶食市場？①寄生商店 (Parasite store) ②互補商店③加盟商店④直營商店。
23. (3) 下列何項不是消費者購物時最重視的項目？①購物的便利性及舒適感②賣場的裝璜③促銷宣傳單④賣場的清潔。
24. (4) 評定實際業績的時機為①在執行前與執行中查核②在達成與未達成後查核③可在任一時點查核④在執行中與達成後查核。
25. (2) 顧客購物時優先考量選擇的地點條件為何？①配送服務②購物的便利性③商品創新性④商品包裝。
26. (1) 商品陳列的目的，下列何者為非？①年齡層②刺激消費者購買慾③透過生活情報訊息的傳達④促進陳列商品的銷售。
27. (4) 經營有機餐飲店，要提高營業額，哪一點是不可行的方法？①店內的裝潢氣氛要燈光美、氣氛佳②餐點內容要多，讓顧客才能有多樣化的選擇③要延長有效營業時間，下午的非用餐時段，推出有機點心及有機飲料④與菸酒商品專門店複合式經營。
28. (3) 物料採購第一步要注意？①交期②關係③品質④價格。
29. (1) 商品包裝的主要目的：①刺激消費者之購買慾②方便購買③包裝乃為美觀④預防破損。
30. (1) 下列何項不包含於服務的策略？①限用塑膠袋②停車場的設置③信用卡的使用④賣場的動線。
31. (1) 「有效客戶回應」之英文縮寫名稱為①ECR②CRM③QR④SCM。
32. (2) 店舖防颱準備作業，下列那一項敘述有誤？①淹水地區應注意大雨②若為營業需求考量，人員外出須投保③檢視招牌、雨遮、排水、門窗的安全性④平時掌握颱風動向以利提前做好防颱準備。
33. (4) 零售店的顧客關係管理的責任是不屬於誰？①店長②門市服務人員③老闆④供應商。
34. (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。
35. (3) 產品或服務放在機器內，顧客用零錢或信用卡來購買該產品稱為①直效行銷②郵購③自動販賣④電子商務。
36. (4) 小孩因沈溺電動未至便利商店繳信用卡款，欺騙父母已繳因店舖失誤未入帳而遭催款，來店爭吵吸引不少人看熱鬧，此時何者處理為不合宜？①家長若誤解，將導致負面宣導②適時以平和語氣說明店舖的作業可以收據佐證，或建議以錄影帶或當場點現金作處理，以化解爭議③掩飾不能解決真象，也會失去教化及商機的機會④事情因小孩不吐真象，祇好忍耐。
37. (2) 下列員工訓練的方法，何者無法培訓出良好的服務？①讓有經驗的員工或主管示範工作技巧並傳授應有態度②讓受訓員工接觸顧客並自行判斷如何解決顧客的問題③著重執行工

作的技術性訓練④著重良好服務的價值觀與態度的社會性訓練。

38. (2) 對於促銷目的的說法，何種有誤？①穩定既有顧客②增加員工訓練機會③增加來店購買率④增加特定商品銷售。
39. (1) 下列何者不是建構企業 EOS 的環境的條件？①要有制度完善的 EOS 業者②要全面導入 E DI③要有高的條碼使用與普及率④要有多功能不同型式的掌上型終端機配合。
40. (1) 優待券活動的優點不包含：①容易預測消費者反應②刺激消費者購買意願③促進零售商的進貨量④提高營業額。
41. (2) 注重店內格調，定期維護與清理，是掌握①服務②清潔③品質④顧客 原則。
42. (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競爭者分析②供應商分析③商品分析④消費者分析。
43. (2) 下列何者是處理顧客抱怨的第一個步驟？①提供合理解決的方法②傾聽顧客抱怨③誠懇的道歉④教育顧客以避免將來發生同樣的問題。
44. (4) 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透過電子化提供商品和訊息③提供商品和服務的分類並提供獨特商品④商品研發。
45. (3) 下列何者不是管理報表的分析方式？①比較分析②趨勢分析③定性分析④結構分析。
46. (2) 對於懷疑心重的顧客如何應對，下列何者為非？①以忍耐、寬容的胸懷應對②以優越的說服力來解除顧客疑惑③營造輕鬆的談話氣氛④察言觀色、刺探顧客的心意，再為其說明。
47. (2) 商圈大小與競爭情況呈①不一定②負相關③兩者間沒關係④正相關。
48. (2) 店舖竊盜防範原則，下列何者為誤？①當顧客進門，聽到叮咚的聲音時正視顧客並要喊“歡迎光臨”以強化防範意識②以電擊棒、木棍…等放置店舖人員可取得之處，以打消竊盜念頭為原則③用攝影機監看或燈光、警民連線、警鈴等嚇阻為原則④以保險箱延遲侵入行竊時間或阻擋為原則。
49. (3) 分析管理報表時，應先瞭解各項分析方式之①準確性②完整性③限制性④合理性，以免過度應用反而忽略實務狀況。
50. (4) 店長溝通時間時，店輔人員應有的態度何者較合適？①訓斥的態度②指導的態度③教育的態度④傾聽的態度。
51. (2) 下列何項非店經理的職責？①控制成本②行銷政策擬定③管理商品④提供顧客服務。
52. (4) 有關遊樂區商圈的敘述，何者不正確？①例假日客數明顯提昇②以遊玩、逛街為主，客單價高③消費群流動人口占比高④煙酒、特殊商品銷售結構比較高。
53. (1) 製造產業重視品質與成本、服務產業重視快速回應，而經驗產業重視①建立以顧客為核心之價值②體驗式行銷③分享式行銷④長期夥伴關係建立。
54. (1) 下列何者不是門市人力配置所考慮的項目？①每週進貨的數量②各項作業由誰來做③有那些作業④各項作業需要多少時間。
55. (2) 用於監控及管理與商品相關的資料檔，用以支援前合作業所需的各項功能的是①前台系統②後台系統③管理系統④客服系統。
56. (1) 門市商品採購應以①顧客需求②採購部門決定③老板喜好④公司政策 為主，若存在落差，亦應即時反應與回報。
57. (1) 下列有關顧客管理的敘述，何者不正確？①顧客管理主要是整理顧客的名冊②顧客管理可說是顧客的資料管理③顧客管理是收集有關顧客的資料，予以資訊化，再積極的善加運用於實體活動④顧客管理的目的是對顧客繼續提供滿足感。
58. (4) 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給予曉琪嚴厲批評並要求改善②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③書面通知曉琪，再有遲到早退或犯錯的情形即予以解雇④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。
59. (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、商品屬性以選購品為主③專賣店的產品線窄而淺，百貨公司的產品線廣而深④以顧客為尊的專業化經營管理為專賣店成功的重要指標，產品相關知識的提供是百貨公司最大的特色。

60. (1) 地理資訊系統稱①GIS②SCM③ERP④CRM。

複選題：

61. (234) 下列有關顧客滿意之敘述何者錯誤？①有滿意的顧客才會有更多好口碑的傳遞②降價是顧客滿意最有效的手段③讓顧客滿意是主管的責任，與員工無關④顧客滿意是一項階段性任務，故僅重視某階段顧客反映的問題即可。
62. (1234) 零售業經營數據分析通常有那些？①商品類別／效率分析②成本／費用／利益分析③營運績效分析④市場佔有率。
63. (124) 零售門市新進人員之指導應包含的項目為何？①引見相關工作夥伴②說明工作內容與工作規則③訓練領導能力④告知公司內外環境使其熟悉環境。
64. (23) 連鎖業者依據 3S 的營運原則以產生經營的效率與效能，下列何者屬於 3S 的內容？①社會化(Socialization)②標準化(Standardization)③專業化(Specialization)④區隔化(Segmentation)。
65. (134) 下列有關倉庫貨架陳列方式的敘述何者正確？①倉庫貨架避免靠牆和排列在四周②商品可整齊堆放於地面③庫存貨架應依序編號管理庫存商品分類存放以方便進貨補貨為原則④商品陳列方式以重而大置於下層、輕而小者置於上層為原則。
66. (1234) 下列有關零售組織設計的敘述何者正確？①百貨公司因服務水準要求較高，故需較多的銷售人員②小型零售組織用人較少、事權較集中③小型零售組織的員工通常必須身兼數職④零售店連鎖經營時可以將單店共同作業的工作集中在總部處理。
67. (123) 關於危機通報，下列有那些為正確的觀念或作法？①所有得知該危機之人員應立即向直屬上級主管通報②危機意指足以立即影響品牌聲譽、導致營運中斷、撼動股市價格的危機或潛在危機足以影響或可能演變為危機的危機③收受危機訊息之人，應繼續向其直屬上級主管通報，通報到危機管理者④凡接受危機訊息之人並非該項業務之負責人員，則另擇日安排與該項業務之負責人員及其直屬上級主管告知。
68. (134) 對商圈內競爭店進行調查以蒐集資訊，下列方法何者可採行？①在不同時段對進入競爭店的顧客數及提袋率進行調查，以推測其客層及營業額②在自己門市店設置意見箱，以瞭解競爭店客訴問題③充當顧客進入競爭店，以瞭解其商品結構、價格、陳列及營運狀況④進入門市的顧客在購買商品時，對顧客詢問或問卷調查，亦可獲得競爭者相關資訊。
69. (123) 下列何者是商圈分類的因素①交通工具②社區特性③區域大小④居住人口數。
70. (1234) 下列有關零售定價的敘述何者正確？①重視顧客的感受提供貼心的服務可以提升商品的價值②零售商銷售相同的商品或服務給顧客，卻收取不同的價格(差別取價)是合法的③價格為行銷組合中最容易被競爭對手複製學習的要素④消費者對零售商店的印象會影響商品的價格水準。
71. (124) 門市要有高水準以顧客為導向之服務人員，以下作法何者是正確？①重視服務人員招募、甄選過程，選取有意願、熱誠的服務人員②對服務人員施予評鑑，並對其表現予以回饋及輔導③將績效良好的員工調到第一線從事服務工作④建立以顧客為導向之服務文化。
72. (13) 實行單品管理可獲得那些利益？①提升經營效益②改善商店形象③增加門市銷售機會④提升客單價。
73. (134) 下列何者為零售功能？①儲存②產品生產③顧客服務④商品銷售。
74. (123) 若至門市店務稽核時，發現未落實執行門市管理與行銷，如何向小竹店長提出必要實施的指導？①營運指導，如經驗分享、以往輔導店執行成果、相關案例分享、成功失敗關鍵因素說明…等提昇門市管理理念與意識②行銷方面指導，如：瞭解行銷與商圈經營、消費需求、消費情報分析、提供有效的行銷方式…等來提高顧客滿意度③管理方面指導，如：人才政策、教育訓練、理念培養、店務管理、QSC 強化…等來提高經營績效④服務環境方

面指導，如：重塑門市環境、瞭解競爭店特色評估、改裝項目圖示或說明…等來輔導門市門面改變。

75. (134) 通路業者通常採取何措施來預防食品安全危機？①祇要是食品原物料應有第三公證單位檢驗報告②各類認證頻頻出包，所以無論認證與沒有取得認證的產品，並無法保證食品安全③業者落實並提供可追溯的資料，如肉品追溯系統④採購商品要找有認證、有信譽的廠商。
76. (1234) 有關商店賣場空間的規劃之敘述何者正確？①可運用色彩和照明凸顯賣場的個性②展示設計統一可表現賣場整體一致感③賣場可藉由音樂播放塑造賣場整體氛圍④提高服務場所空間與人員利用率。
77. (234) 下列何者為進貨的重要課題？①確認實際進貨與訂單所載無誤②減少缺貨率③降低庫存量④加快訂貨流程。
78. (23) 下列何者為商圈活動？①提供免費送貨到府服務②回收寶特瓶與舊電池③提供社區小學生參觀門市各項作業流程之校外教學活動④在店內設置兒童遊樂區。
79. (234) 有關補貨上架作業的原則何者正確？①補貨時依據後進先出原則②重視衛生，保持商品及貨架的清潔③商品正面朝外④將標好價的商品依照既定的陳列位置補充至商品貨架上。
80. (134) 若輔導一家新開的門市，如何向小竹店長說明必要實施的人力資源計畫以提昇門市的服務水準？①提昇員工滿意度可提昇顧客滿意度②既有人力改善政策、店務管理、績效考核及效益提高③人員計劃招募、甄選、人力配置等溝通、傳達及管理④培育優良服務人員可進而提昇門市服務。