

113 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【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. (1) 門市遇到貪小便宜且無理索取贈品的顧客，下列處理方式何者不合宜？①一律不提供，但若主管指示、顧客客訴或視競爭店的作法再提供 ②若已無贈品可送應委婉告知顧客 ③不可態度不佳或指責顧客 ④門市人員遵循相關制定標準或原則，贈品亦有所提供的範圍。
2. (1) 今日零售業最大的挑戰就是要讓顧客在消費時，必須注意下面哪一種情形？①不斷地讓顧客保有對商品之新鮮感 ②售後服務 ③客戶抱怨 ④商品價格。
3. (2) 下列何者不是門市標準化作業手冊的內容？①實作步驟 ②薪獎辦法 ③設備操作流程 ④服務流程。
4. (2) 下列何者不是商品條碼分類？①原印條碼 ②標準條碼 ③商品配銷碼 ④店內條碼。
5. (2) 一家門市的經營風格及外觀，第一印象首重 ①商品多寡 ②店面裝潢 ③服務態度 ④人員外貌。
6. (3) 下列何者非屬危險物儲存場所應採取之火災爆炸預防措施？①標示「嚴禁煙火」 ②使用防爆電氣設備 ③使用工業用電風扇 ④裝設可燃性氣體偵測裝置。
7. (1) 連鎖店為提升營運效率、確保營運品質，會以區域為單位若干店設一負責管理者稱之 ①督導或區經理 ②門市幹部人員 ③營業處經理 ④門市店長。
8. (4) 下列零售業選擇適當店址之敘述何者有誤？①商店經營的成敗與榮枯大多決定於它所設店的地點 ②對業者長期發展而言，選擇適當店址可獲得最高利潤 ③零售業對店址的選擇乃為重要的決策，因此有加以詳盡規劃之必要性 ④大型零售業對店址的選擇須評估分析短期的獲利及時尚流行趨勢。
9. (4) 目前市面清潔劑均會強調「無磷」，是因為含磷的清潔劑使用後，若廢水排至河川或湖泊等水域會造成甚麼影響？①綠牡蠣 ②秘雕魚 ③烏腳病 ④優養化。
10. (3) 下列有關門市服務品質不佳之敘述何者不正確？①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 ②作業的失誤會影響服務品質 ③即使表情冷漠的喊歡迎光臨，亦是執行標準化作業程序之一 ④員工的訓練、知識及技能不佳或不足。
11. (1) 外食自備餐具是落實綠色消費的哪一項表現？①重複使用 ②環保選購 ③回收再生 ④降低成本。
12. (4) 隨著消費者對顧客滿意要求越來越高的趨勢，應重視顧客滿意指標之建立及提昇，下列敘述何者錯誤？①對顧客做定期的滿意調查，以保持營業績效的潛力 ②舉辦各項顧客滿意活動或評量，以提昇顧客滿意度、店鋪形象 ③要比以前更注重形象及顧客滿意的診斷 ④顧客滿意度係指顧客滿意程度及要求項目，無法藉以衡量員工的服務品質及效率。
13. (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獎勵的評核 ④增加培訓機會。
14. (2) 身為專業技術工作人士，應以何種認知及態度服務客戶？①隨著個人心情來提供服務的內容及品質 ②主動告知可能碰到問題及預防方法 ③遇到維修問題，儘量拖過保固期 ④若客戶不瞭解，就儘量減少成本支出，抬高報價。
15. (4) 有關公司訂定誠信經營守則時，以下何者不正確？①避免與涉有不誠信行為者進行交易 ②防範侵害營業秘密、商標權、專利權、著作權及其他智慧財產權 ③建立有效之會計制度及內部控制制度 ④防範檢舉。
16. (2) 下列對商品進銷存管理的敘述，何者有誤？①滿足消費者多變的需求，是商品選擇及組合的重要課題 ②商品陳列了，消費者就會購買 ③消費者喜歡豐富多樣的商品 ④透過進銷存作業程序設計可降低管理成本。
17. (1) 對未來用料需要而採購是下列何種形式的採購？①計劃性採購 ②需要性採購 ③投機性採購 ④市場性採購。

18. (2) 在不妨害水體正常用途情況下，水體所能涵容污染物之量稱為 ①消化能力 ②涵容能力 ③運轉能力 ④放流能力。
19. (3) 下列何者非一般從業人員培訓目標？ ①提升專業技術能力 ②培養解決問題能力 ③進行消費者教育 ④強化人際溝通能力。
20. (4) 有效預防商店安全管理疏失的事中處理原則為何？ ①監視攝影機與錄影 ②看來店者的眼睛，預防犯罪事件 ③安撫顧客情緒 ④傳達到相關部門（如消防局、警察局）並作迅速且適當的處理。
21. (1) 附近鄰居投訴門市噪音或震動，下列處理原則何者為非？ ①裝設不滴水的冷氣機及冷氣系統可減低噪音 ②避免採用太強力抽氣扇或震動頻率大的冷凝系統產生擾人的噪音 ③報修或保養門市內的設備及裝置，確保它們不會產生過大的噪音或震動 ④若發現是通風或抽水系統有不尋常或過量的噪音，應找出噪音來源及成因，然後採取適當的修復措施。
22. (3) 店長溝通時，下列何者為門市人員應有的態度？ ①指導的態度 ②訓斥的態度 ③傾聽的態度 ④教育的態度。
23. (1) 有關確認商圈內具備優良立地基本條件，下列敘述何者錯誤？ ①嫌惡或阻隔的設施 ②具有持續經營未來性 ③進出方便的門市腹地 ④足夠的集客能力。
24. (3) 檢舉人應以何種方式檢舉貪污瀆職始能核給獎金？ ①委託他人檢舉 ②匿名 ③以真實姓名檢舉 ④以他人名義檢舉。
25. (1) 下列何者非商品陳列的目的？ ①區分年齡層 ②刺激消費者購買慾 ③促進陳列商品的銷售 ④透過生活情報訊息的傳達。
26. (3) 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 ①d→b→c→a ②c→a→b→d ③c→a→d→b ④a→b→c→d。
27. (3) 有關建築之外殼節能設計，下列敘述中錯誤的是？ ①大開窗面避免設置於東西日曬方位 ②開窗區域設置遮陽設備 ③宜採用全面玻璃造型設計，以利自然採光 ④做好屋頂隔熱設施。
28. (1) 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加工 ②銷售 ③集貨 ④配送。
29. (2) 下列哪一項目的規劃無須掌握門市作業現況？ ①商品規劃 ②裝潢規劃 ③預測未來門市的業績 ④門市作業量規劃。
30. (1) 下列何者非透過顧客管理所進行的活動？ ①特賣品促銷活動 ②提供家庭消耗品的定期送貨服務 ③準備大尺碼的衣服銷售給比較胖的顧客 ④勸誘沒有數位電視的顧客買一台數位電視。
31. (3) 對特定商店而言，顧客貢獻約有 70%營業額為下列何者？ ①邊際商圈 ②次要商圈 ③主要商圈 ④第四商圈。
32. (2) 下列何者是門市經理今日領導員工最大的挑戰？ ①加薪 ②激勵員工的潛力 ③資遣員工 ④減薪。
33. (4) 蓮蓬頭出水量過大時，下列對策何者「無法」達到省水？ ①換裝有省水標章的低流量(5~10L/min)蓮蓬頭 ②調整熱水器水量到適中位置 ③洗澡時間盡量縮短，塗抹肥皂時要把蓮蓬頭關起來 ④淋浴時水量開大，無需改變使用方法。
34. (4) 有關 POP 的敘述下列何者正確？ ①建立店內佈置完整性 ②增加店內設計感 ③方便瞭解供應商 ④簡易介紹商品特質。
35. (1) 商圈大小與競爭情況呈現何種關係？ ①負相關 ②不一定相關 ③正相關 ④兩者間沒關係。
36. (4) 下列何者非商品防耗損的方法？ ①建立完整傳票管理 ②給予從業人員教育訓練 ③將盤點作業制度化 ④每一項商品傳送、清點流程皆派人監督。
37. (4) 下列何者非零售組合(retail mix)項目？ ①服務提供 ②商品定價 ③商品類型 ④倉儲設計。
38. (1) 門市營運標準化內容包含 ①門市運作流程與人員配置計劃、商品管理系統、待客服務、門市設備及情報管理 ②門市管理、服務管理、人力資源、營業報表及情報管理 ③作業流程管理、商品管理系統、待客服務、人力資源、營業報表及情報管理 ④營業報表、管理系統、待客服務、人力資源及情報管理。

39. (1) 凡是所需物料龐大，市場價格波動大，而供應商多在外埠或國外，可以採用下列哪種方式採購？①委託採購 ②特殊採購 ③普通採購 ④直接採購。
40. (4) 下列何者較屬安全、尊嚴的職場組織文化？①不斷責備勞工 ②強求勞工執行業務上明顯不必要或不可能之工作 ③公開在眾人面前長時間責罵勞工 ④不過度介入勞工私人事宜。
41. (3) 下列何者不是零售商店賣場設計的基本原則？①易拿 ②易入 ③易用 ④易看。
42. (1) 下列關於專賣店與百貨公司之比較，何者正確？①專賣店的商品線窄而深，百貨公司的商品線廣而淺 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以顧客為尊的專業化經營管理為專賣店成功的重要指標，商品相關知識的提供是百貨公司最大的特色 ④專賣店的商品線窄而淺，百貨公司的商品線廣而深。
43. (4) 加盟總部不會面臨下列何者情境？①若加盟者不能保持服務標準，將損害總部形象及聲譽 ②各加盟店之間服務品質不一致，會造成顧客忠誠度不佳的影響 ③加盟者不遵從加盟總部的管理，進而跑貨 ④加盟者會單獨出資替加盟總部支付商品研發成本。
44. (3) 下列何者為門市員工工作說明書內容？①企業理財 ②商品研發 ③員工必須執行門市業務的活動 ④全球運籌。
45. (2) 台灣電力股份有限公司所謂的三段式時間電價於夏月平日(非週六日)之尖峰用電時段為何？①9：00~24：00 ②16：00~22：00 ③9：00~16：00 ④6：00~11：00。
46. (1) 下列共有幾項是令人反感的服務？a.顧客正挑挑撿撿時馬上整理；b.新手上線；c.不理不睬；d.講話粗俗；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 ①七項 ②八項 ③五項 ④六項。
47. (3) 11 月第二週之星期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下列賣場中的何種商品？①重要商品 ②展示商品 ③主力商品 ④輔助商品。
48. (1) 對單店業者而言，下列何者成本太高只能有限的運用？①電視廣告 ②社區活動 ③小額贈品 ④促銷傳單。
49. (4) 不當抬舉導致肌肉骨骼傷害或肌肉疲勞之現象，可稱之為下列何者？①被撞事件 ②感電事件 ③不安全環境 ④不當動作。
50. (2) 下列何項不屬於服務的特性？①無形性 ②可儲存 ③易變性 ④易逝性。
51. (2) 下列何者非勞動基準法等法律規範人力資源，對於勞資雙方加以限制與保障主要契約內容為何？①勞動條件最低標準 ②定型化契約條款 ③保障勞工權益，加強勞雇關係 ④勞動基準法第 1 條第 1 項。
52. (1) 零售業者應有效的提供顧客服務，首先應發展下列哪一個項目？①全面性顧客服務策略 ②提升商品包裝 ③規劃個別化服務 ④創新商品研發。
53. (1) 集合式住宅的地下停車場需要維持通風良好的空氣品質，又要兼顧節能效益，下列的排風扇控制方式何者是不恰當的？①兩天一次運轉通風扇就好了 ②結合一氧化碳偵測器，自動啟動/停止控制 ③淘汰老舊排風扇，改裝取得節能標章、適當容量的高效率風扇 ④設定每天早晚二次定期啟動排風扇。
54. (4) 下列有關智慧財產權行為之敘述，何者有誤？①原作者自行創作某音樂作品後，即可宣稱擁有該作品之著作權 ②以 101 大樓、美麗華百貨公司做為拍攝電影的背景，屬於合理使用的範圍 ③著作權是為促進文化發展為目的，所保護的財產權之一 ④製造、販售仿冒註冊商標的商品不屬於公訴罪之範疇，但已侵害商標權之行為。
55. (2) 下列對於細懸浮微粒(PM_{2.5})之敘述何者正確：A.空氣品質測站中自動監測儀所測得之數值若高於空氣品質標準，即判定為不符合空氣品質標準；B.濃度監測之標準方法為中央主管機關公告之手動檢測方法；C.空氣品質標準之年平均值為 15 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ ？①ABC 皆正確 ②僅 BC ③僅 AC ④僅 AB。
56. (1) 在商圈內，有些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，此為下列何種商店？①美食街商店 ②加盟商店 ③直營商店 ④互補商店。

57. (2) 廚房設置之排油煙機為下列何者？ ①整體換氣裝置 ②局部排氣裝置 ③吹吸型換氣裝置 ④排氣煙囪。
58. (2) 門市在銷售完成前，為避免與顧客間造成爭吵或誤會，下列敘述何者正確？ ①對顧客企圖以高壓迫使其購買或激怒之 ②顧客決定不買時仍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顧客尚未作購買決定前催促顧客。
59. (2) 下列有關內部升調的敘述何者不正確？ ①內部升調的人選應與組織的價值觀和文化相符 ②內部升調可以引進新觀念與新創意 ③內部升調可充分利用現有的人力資源 ④內部升調可以激勵員工的士氣。
60. (1) 顧客使用具有電子發票載具功能的一卡通結帳，下列哪一個步驟無法節省？ ①列印交易明細 ②掃描手機條碼載具 ③找零錢 ④列印發票。

複選題：

61. (234) 優秀的店長在賣場的一天中看到、想到或關心的有哪些？ ①商圈管理 ②賣場開放式廁所管理 ③賣場管理 ④商品管理。
62. (134) 隨著資訊科技的進步，許多連鎖企業紛紛建立顧客資訊系統，有關顧客資訊系統之功能下列敘述哪些正確？ ①掌握顧客生日與節慶活動，寄發賀卡、問候卡等維繫顧客關係與個人化服務 ②可將顧客資訊銷售給其他企業，進行跨業合作，以獲取更多利潤 ③可做為創新商品與服務之參考 ④可對顧客進行滿意度之調查，提供營運重要資訊。
63. (234) 美食街經營常發生哪些須超市／量販業者督導的情況？ ①商品準備過量，廢棄過多 ②服務人員管理不善 ③交易金額未入收銀機 ④商品價格不合理。
64. (123) 商店營業額的構成指標包括哪些？ ①顧客入店人數 ②購買率 ③客單價 ④客訴率。
65. (14) 下列有關零售人力需求規劃之敘述哪些正確？ ①就每一季、每星期、每天及每時段的人力需求人數和類別事先規劃 ②盡量使用自助式設備減少人員的需求 ③盡量減少雇用員工人數降低雇用成本 ④人力規劃時需考慮顧客等待之損失。
66. (234) 若至門市店務稽核時，發現未落實執行門市管理與行銷，下列哪些是店長提出必要實施的指導？ ①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 ②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 ③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 ④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。
67. (24) 因政府之區域重劃、土地徵收政策之改變，而造成門市營運中斷與延遲等不確定性風險，下列敘述哪些正確？ ①因同業惡性行銷或破壞市場價格，導致消費者移轉至其它通路而門市業績下滑 ②違建、徵收、土地重劃導致門市部分或全部使用範圍遭拆除 ③舊商品無法符合新法令之規範，門市將無法繼續販售該項商品，導致業績下滑 ④無法申請門市用電，如道路開挖有規定區間無法配合、開挖道路權責不清(跨縣市)、特定路段無法施工。
68. (134) 下列哪些是零售業者主要獲取新商品資訊的管道？ ①供貨廠商 ②送貨人員 ③門市銷售人員 ④競爭者。
69. (123) 勞動基準法等法律規範人力資源，對於勞資雙方加以限制與保障主要契約內容為何？ ①紀律管理 ②童工 ③女工 ④勞動條件最低標準。
70. (123) 下列哪些屬於便利商店收銀櫃檯的業務範圍？ ①顧客退、換貨處理 ②現金管理及發票開立 ③面銷及顧客關係建立 ④過期商品處理及報廢作業。
71. (234) 顧客反映在門市買到過期的商品，就門市可能的原因下列哪些正確？ ①倉庫儲存環境不佳，使商品產生瑕疵 ②未做好先進先出的陳列，導致貨架上尚有較早進貨商品 ③工作分配不當，導致無人負責檢查過期商品 ④過期品未有效分類儲存，使得門市人員錯拿過期品上架。
72. (234) 下列哪些為商圈周圍的交通條件？ ①白天與夜間的人潮 ②公車的路線與站牌的位置 ③停車設施 ④道路的品質與寬度。

73. (123) 門市服務常遇到工作量有時多得忙不過來，而有時工作量少得人員閒置情況，為提升服務品質及營運績效，下列處理方法哪些正確？ ①兼職人力補足工作量大之人力缺口 ②採取預約制 ③與同業策略聯盟 ④提供多元化商品。
74. (1234) 下列有關零售定價的敘述哪些正確？ 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消費者對零售門市的印象會影響商品的價格水準 ③價格為行銷組合中，最容易被競爭對手複製學習的要素 ④零售業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。
75. (14) 下列哪些為商品驗收的重要注意事項？ ①一次只驗收一家廠商的進貨 ②協調廠商在同一時間送貨，以便統一驗收商品 ③讓廠商直接送貨至倉庫 ④規劃出進貨驗收的地區。
76. (124) 關於販售店內自製商品時，業者必須注意下列哪些事項？ ①為使消費者拿取方便，僅需依消費者保護法規定，提供標示品名、口味、價格等之告示牌即可 ②商品包裝不具啟封辨識作用時，如用膠帶黏貼或金屬線綑綁等方式將包材臨時封口，得免受食品衛生管理法規範，可僅標示品名、口味、價格等之告示牌 ③將陳列時間延長或擴大銷售範圍而將商品加以包裝，可僅需依消費者保護法提供充分與正確之資訊標示品名、口味、價格等之告示牌即可 ④將陳列時間延長或擴大銷售範圍而將商品加以包裝，食品衛生管理法規範規定完整標示。
77. (34) 下列哪些是門市處理滯銷品的方法？ ①集中保管等待時機再上架銷售 ②改變包裝再上架銷售 ③降價求售 ④和原供應廠商洽談換貨。
78. (124) 連鎖體系經營型態可分成下列哪幾類？ ①直營連鎖 ②自願加盟連鎖 ③授權加盟連鎖 ④委託加盟。
79. (14) 門市經營指標有哪些？ ①銷售達成率 ②流動比率 ③資產報酬率 ④毛利達成率。
80. (14) 下列有關社區經營之敘述哪些正確？ ①社區型商圈比流動人潮多的商圈更容易維繫穩定的基本客源 ②社區經營是透過行銷活動和社區居民保持良好互動，爭取新的顧客 ③店長要能妥善管理門市、規劃行銷活動，社區經營則交由第一線的門市人員去執行 ④只要店長用心經營社區，即使不在黃金商圈也可以培養一群固定的顧客。