

## 行銷企劃管理暨門市服務證照培訓班

## 參考題庫

1 ( 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？①1,000,000②150,000③200,000④300,000。
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 ( 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。
5 ( 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。
6 ( 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。
7 ( 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。
8 ( 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。
9 ( 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。
10 ( 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%。
11 ( 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。
12 ( 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。
13 ( 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。
14 ( 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。
15 ( 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。
16 ( 4 ) 下列述敘零售業之特質何者為非？①多採現金交易②販售商品多樣化③注重促銷④營業時間不長。
17 ( 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。
18 ( 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。
19 ( 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。
20 ( 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。
21 ( 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。
22 ( 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。
23 ( 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。
24 ( 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。
25 ( 2 ) 零售功能，下列何者為非①採購②商圈發展③運輸④融資。
26 ( 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。
27 ( 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。
28 ( 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。
29 ( 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③零售可藉由無店舖方式銷售④零售工作不一定由零售商來做。
30 ( 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。
31 ( 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。
32 ( 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。
33 ( 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。
34 ( 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。
35 ( 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。
36 ( 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。
37 ( 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。
38 ( 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。
39 ( 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。
40 ( 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。
41 ( 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。
42 ( 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店舖銷售

④電視購物。
43 ( 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。
44 ( 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。
45 ( 1 ) 商品陳列的最終目的是①促進商品銷售②營造門市氣氛③增進門市的美感④存放商品。
46 ( 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。
47 ( 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。
48 ( 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。
49 ( 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。
50 ( 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。
51 ( 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。
52 ( 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。
53 ( 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可直接拖拭不掃地也可③拖完濕地應立即拖乾④下雨天地板濕，清潔可以不用做。
54 ( 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。
55 ( 1 ) 商店在處理客訴事件時，那一項是正確的處理？①先傾聽平息客人怨氣為優先，再處理客訴②以商店利益為優先考量③以媒體報導為優先處理 ④不是商店缺失要向顧客道歉再委婉的說明並取得顧客的諒解與了解。
56 ( 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。
57 ( 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。
58 ( 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。
59 ( 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。

60 ( 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。
61 ( 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。
62 ( 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。
63 ( 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。
64 ( 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。
65 ( 4 ) 將該機器設備描述其來源、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產品保證書③商品計畫書④使用說明書。
66 ( 4 ) 以下何者不是門市 5S 原則？①清掃②教養③整頓④維持。
67 ( 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。
68 ( 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。
69 ( 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。
70 ( 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。
71 ( 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。
72 ( 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。
73 ( 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。
74 ( 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。
75 ( 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。
76 ( 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照明燈開關。
77 ( 4 ) 下列何者非門市的業務作業流程？①召集人員，宣佈販促活動、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。
78 ( 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。
79 ( 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。

80 ( 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。
81 ( 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。
82 ( 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。
83 ( 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。
84 ( 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。
85 ( 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。
86 ( 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。
87 ( 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。
88 ( 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。
89 ( 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？①2134②2314③3214④3124。
90 ( 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。
91 ( 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。
92 ( 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。
93 ( 2 ) 下列玻璃或鏡面的清潔步驟排序，何者正確？1. 濕布均勻擦試鏡面；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→4②2→3→1→4③3→4→1→2④4→2→3→1。
94 ( 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。
95 ( 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①1235②124③123④1234。
96 ( 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→3②5→4→2→3→1③4→2→5→1→3④4→2→5→3→1。
97 ( 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。
98 ( 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。
99 ( 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。
100 ( 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。
101 ( 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。
102 ( 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。
103 ( 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。
104 ( 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。
105 ( 3 ) 以下那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。
106 ( 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。
107 ( 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。
108 ( 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)。
109 ( 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。
110 ( 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。
111 ( 3 ) 以下那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。
112 ( 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。
113 ( 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。
114 ( 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。

115 ( 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。
116 ( 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。
117 ( 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。
118 ( 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。
119 ( 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。
120 ( 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。
121 ( 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。
122 ( 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。
123 ( 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。
124 ( 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。
125 ( 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。
126 ( 3 )	下列何者屬於行銷通路中的最終的角色？①製造商②批發商③零售商④消費者。
127 ( 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。
128 ( 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。
129 ( 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。
130 ( 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。
131 ( 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。
132 ( 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。

133 ( 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。
134 ( 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。
135 ( 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。
136 ( 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。
137 ( 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。
138 ( 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°C②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。
139 ( 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。
140 ( 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。
141 ( 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)。
142 ( 1 ) 下列何者與門市防搶作為無關？①隨時清點保險櫃現金，若忘記密碼可詢問廠商②保持燈光明亮，並注意走道過客行為③收銀機保持小額現金④勿靠近現金存放處。
143 ( 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。
144 ( 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。
145 ( 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。
146 ( 2 ) 下列何者態度不屬於正確的服務態度①迅速確實的身體語言②逃避問題③態度積極④開朗、友善及祥和的聲調。
147 ( 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。
148 ( 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。
149 ( 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。

150 ( 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。
151 ( 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。
152 ( 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。
153 ( 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。
154 ( 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。
155 ( 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。
156 ( 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。
157 ( 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。
158 ( 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。
159 ( 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。
160 ( 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。
161 ( 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。
162 ( 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。
163 ( 2 ) 為防商品受潮，落地陳列之商品應以何物墊底？①膠籃②棧板③木板④紙板。
164 ( 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。
165 ( 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。
166 ( 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。
167 ( 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。
168 ( 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。
169 ( 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。

170 ( 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。
171 ( 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。
172 ( 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℃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。
173 ( 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。
174 ( 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。
175 ( 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。
176 ( 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。
177 ( 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，登錄收銀機待客人領取④雖天氣炎熱，但冷氣宜需先送風後再開啟。
178 ( 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。
179 ( 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。
180 ( 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。
181 ( 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。
182 ( 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。
183 ( 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。
184 ( 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。
185 ( 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補充商品③銷售重點④商品推薦。
186 ( 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。
187 ( 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。
188 ( 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。
189 ( 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。
190 ( 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。
191 ( 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。
192 ( 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。
193 ( 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。
194 ( 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。
195 ( 1 ) 下列何者非為門市安全管理的項目？①表單②人員③生財設備④現金。
196 ( 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①ABD②BCD③ACD④ABCD。
197 ( 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。
198 ( 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。
199 ( 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。
200 ( 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。
201 ( 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。
202 ( 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。
203 ( 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。
204 ( 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。
205 ( 2 ) 門市服務人員對待抱怨的顧客的基本態度是什麼？①不斷的道歉②耐心的傾聽③據理力爭④敢怒不敢言。
206 ( 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① abcde②abde③abd④abe。
207 ( 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。
208 ( 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。
209 ( 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。
210 ( 2 ) 小間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。

211 ( 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①a②ad③acd④abcd。
212 ( 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①A②AB③A BC④ABCD。
213 ( 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。
214 ( 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②135 0 萬元③1500 萬元④1600 萬元。
215 ( 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。
216 ( 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。
217 ( 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。
218 ( 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？①65②70③75④80。
219 ( 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。
220 ( 2 ) 下列對門市清潔之敘述何者有誤？①細縫灰塵可使用擗子或吸塵器去除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。
221 ( 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。
222 ( 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。
223 ( 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。
224 ( 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。
225 ( 3 ) 就業前的準備，以下列何者最為重要？①選擇酬優的工作②履歷表的撰寫③心態上的調適④技能的充實。
226 ( 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。
227 ( 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。
228 ( 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。
229 ( 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。
230 ( 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，於復電後此張發票可不輸入收銀機。
231 ( 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。
232 ( 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。
233 ( 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。
234 ( 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。
235 ( 3 ) 下列何者不是每日門市清潔的項目？①商店內地板②貨架③冷氣④垃圾箱。
236 ( 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。
237 ( 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。
238 ( 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。
239 ( 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。
240 ( 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。
241 ( 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。
242 ( 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。
243 ( 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。
244 ( 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。
245 ( 4 ) 在職業的生涯中，何者非應有態度上的認知①不斷地認識自己②充實自己③提高就業競爭力④有表現即要求加薪。
246 ( 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。
247 ( 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。
248 ( 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。
249 ( 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於掌握銷售狀況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。
250 ( 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。
251 ( 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。
252 ( 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。
253 ( 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？①6,700②11,700③7,700④12,300 出處： 71. 難(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(2)11,700(3)7,700(4)12,300
254 ( 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。
255 ( 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。
256 ( 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。
257 ( 1 ) 下列何者非提昇零售業績的手法？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。
258 ( 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。
259 ( 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。
260 ( 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。
261 ( 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。
262 ( 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。
263 ( 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。
264 ( 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①ABCDEFGH②ACBEDFGH③ADBCEFGH④ABGCDEFH。
265 ( 3 ) 不建議使用清潔劑直接清潔的髒污，下列敘述何者為誤？①POS②插座或開關③細縫④設備。
266 ( 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。
267 ( 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。
268 ( 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。
269 ( 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。

270 ( 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。
271 ( 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。
272 ( 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。
273 ( 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。
274 ( 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。
275 ( 2 ) 超過有效日期之食品應如何處置？①下架轉賣其他業者②通知限期回收銷毀③命令工廠停工並封存存貨直到改善④由主管機關代為回收。
276 ( 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。
277 ( 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。
278 ( 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。
279 ( 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。
280 ( 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。
281 ( 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。
282 ( 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、B②A、C③C、D④B、D。
283 ( 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。
284 ( 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，以挽回不滿意顧客的心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。
285 ( 3 ) 陳列在收銀櫃檯的商品多半是體積小、價錢便宜，是利用顧客何種心態來誘使顧客購買？①順便買②貪便宜③衝動性購買④不買下次就買不到。
286 ( 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。
287 ( 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。
288 ( 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。
289 ( 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。
290 ( 2 ) 當顧客於店內發生小孩嚴重燙傷大聲喊叫，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。
291 ( 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->d②c->a->d->b③c->a->b->d④d->b->c->a。
292 ( 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。
293 ( 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。

294 ( 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。
295 ( 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。
296 ( 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。
297 ( 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。
298 ( 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。
299 ( 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。
300 ( 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。