

**國防部福利事業管理處部分工時-行政助理 甄試題庫**

**選擇（零售概論）**

| 編號 | 答案  | 試題                                                                                                      |
|----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | (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。                                                                      |
| 2  | (2) | 下列何種零售型態的成員為專賣店和連鎖商店等，並且可以讓消費者一次購足？（1）百貨公司（2）購物中心（3）便利商店（4）批發商。                                         |
| 3  | (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）專櫃（4）網路零售。                                                         |
| 4  | (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。                                                     |
| 5  | (2) | 下列針對零售之定義描述何項為非？（1）銷售對象為最終消費者（2）零售不包括無形的產品（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。                              |
| 6  | (3) | 在台灣常可見許多標榜著「複合式」商店的名稱，所謂的複合式商店是指綜合多種不同業種或業態的零售店，以下何者為其經營之特性？（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。 |
| 7  | (1) | 常見「自動販賣機」於零售概論中所謂的自動販賣，是指利用機器（自動販賣機）來販賣商品的無店面銷售，以下何者為其經營特性？（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。  |
| 8  | (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）傳統菜市場（3）自動販賣機（4）郵購型錄。                                              |
| 9  | (4) | 下列何者不屬於有店面之零售業？（1）百貨公司業（2）超級市場業（3）零售式量販業（4）電子購物。                                                        |
| 10 | (1) | 下列何者不是超市的優點？（1）比便利商店更具有便利性及彈性（2）提供舒適的購物環境（3）自助服務（4）商品齊全，規格完善。                                           |
| 11 | (1) | 零售商在決定庫存平衡時，那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。                                                     |
| 12 | (2) | 以下何者非零售商所具備的機能？（1）商品選擇機能（2）商品製造機能（3）物品種類構成機能（4）庫存維持機能。                                                  |
| 13 | (3) | 下列何者非“未來”的購物資訊提供方式？（1）會員制的資訊散發策略（2）加強與直接銷售結合之廣告（3）到處張貼發放海報DM（4）利用人的銷售展開新的市場情報。                          |
| 14 | (3) | 越來越多零售業者會設立自有品牌，請問下列何者非設立自有品牌之優點？（1）加強商店個性、特徵（2）提高商品信用度（3）處理的單位數量增加（4）銷售活動效率化。                          |
| 15 | (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。              |

|    |     |                                                                                                                                                                                 |
|----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 16 | (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、批發商 (4) 綜合零售、專賣零售。                                                                                                  |
| 17 | (2) | 丹丹漢堡集點送墾丁渡假村折價券，以提昇雙方業績的作法，這是哪一種結盟的方式？ (1) 委託結盟 (2) 異業結盟 (3) 同業結盟 (4) 分散經營風險。                                                                                                   |
| 18 | (2) | 下列何種非設立獨立商店的優點？ (1) 自主性較高 (2) 能夠達到經濟規模 (3) 各種營運的投資成本低 (4) 可以提供個人化的商品或服務。                                                                                                        |
| 19 | (4) | 下列何者非以量販店的型態經營？ (1) 家樂福(Carrefour) (2) 好市多(Costco) (3) 特易購(Tesco) (4) 屈臣氏(Watsons)。                                                                                             |
| 20 | (4) | 零售業態的經營方式可依下列方法做區分，下列何者為錯的？ (1) 依所有權劃分 (2) 依消費者接觸之有無作區分 (3) 依經營策略作區分 (4) 依營業額做區分。                                                                                               |
| 21 | (3) | 下列何者為便利商店之特徵？ (1) 產品高單價 (2) 產品多樣多量 (3) 食品銷售佔總營業額的 50%以上 (4) 個性化的購物空間。                                                                                                           |
| 22 | (3) | 何謂零售管理？ (1) 為獲取最大利潤、追求某一水準的投資報酬率為目標 (2) 生產者將產品或服務移轉至消費者的過程中，所有取得該產品所有權或協助移轉所有權的機構或個人所形成的集合 (3) 為了以克服交換的障礙來增加價值，零售商所使用的各種不同方法及商業活動 (4) 將品質提升到經營層面，以滿足顧客為最終目標，意即以品質來經營企業、塑造新企業文化。 |
| 23 | (3) | 零售商可提供信用、包裝、送貨、修理、保證、退貨是屬於零售的哪項功能？ (1) 提供訊息給製造商、批發商、其他單位或個人 (2) 提供各色具備的產品 (3) 提供顧客服務 (4) 增加產品與服務的價值。                                                                            |
| 24 | (1) | 零售商擔任製造商與消費者之間的橋樑，故在行銷通路上可能扮演的角色，以下何者為非？ (1) 決定商品行銷的媒體組合 (2) 將產品數量由大化小 (3) 增加產品與服務的價值 (4) 提供消費資訊予製造商。                                                                           |
| 25 | (2) | 以下關於零售商在行銷通路中扮演功能之描述，何者為非？ (1) 將產品數量由大化小 (2) 開發市場上尚未出現的新產品 (3) 提供顧客服務 (4) 增加產品與服務的價值。                                                                                           |
| 26 | (4) | 關於零售管理功能的「提供多樣化的產品」，以下哪個選項不符合？ (1) 頂好超市販售多種類的日常生活用品 (2) 特易購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 (4) 7-11 便利商店推出購物滿 77 元贈送 hellokitty 磁鐵一個。                                 |
| 27 | (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 (4) 增加產品與服務的價值 (4) 提供單一的产品。                                                                                                               |
| 28 | (2) | 下列哪一項不是零售業？ (1) Ebay上拍賣的哈利波特小說 (2) 飛機上推著免費餐車的空中小姐 (3) 7-Eleven店裡的預購目錄 (4) 街上推銷產品的直銷人員。                                                                                          |
| 29 | (2) | 業種基本上是一種什麼樣的概念？ (1) 行銷 (2) 銷售 (3) 社會行銷 (4) 1 對 1 顧客行銷。                                                                                                                          |
| 30 | (1) | 零售店發展最重要趨勢是？ (1) 連鎖化 (2) 整合化 (3) 地區化 (4) 商品化。                                                                                                                                   |

|    |     |                                                                                                          |
|----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 31 | (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，此種相互吸引的能力被稱為？ (1) 競爭效用 (2) 月暈效果 (3) 競合效果 (4) 損失迴避原則。                          |
| 32 | (3) | 下列何種商店最適合開在上班動線上？ (1) 精品店 (2) 便利商店 (3) 早餐店 (4) 咖啡店。                                                      |
| 33 | (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。                                                               |
| 34 | (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。                                                    |
| 35 | (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，件單價 25 元，請問客單價是多少元？ (1) 65 (2) 70 (3) 75 (4) 80。 |
| 36 | (3) | 銷貨毛利率就是？ (1) 費用額÷營業額 (2) 進貨額÷營業額 (3) 銷貨淨額÷營業額 (4) 銷貨額÷進貨額。                                               |
| 37 | (1) | 請選擇成本價之正確計算公式？ (1) 零售價×成本率 (2) 零售價×毛利率 (3) 業績×毛利率 (4) 毛利率×成本率。                                           |
| 38 | (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。                                   |
| 39 | (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。                           |
| 40 | (3) | 門市在展開商品記錄分析時，要針對販賣記錄的作成，其把握的重點與下列何項作業無關？ (1) 販賣員情報分析 (2) 需要的預測 (3) 銷售重點 (4) 賣場資訊。                        |
| 41 | (3) | 提昇零售業績的手法？ (1) 增加供應商 (2) 增加商品項目 (3) 提升客單價 (4) 增加服務人員。                                                    |
| 42 | (4) | 破壞團隊士氣的主要因素為何？ (1) 成員間沒有磨擦 (2) 員工覺得被公平對待 (3) 主管常常讚美 (4) 功勞以個人方式被獎勵。                                      |
| 43 | (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。                                                 |
| 44 | (3) | 零售業廣告行銷最有效且低成本的媒體為何？ (1) 電視廣告 (2) 平面媒體 (3) 網路行銷 (4) 廣播電台。                                                |
| 45 | (1) | 下列那種業種業態可以滿足消費者一次購足？ (1) 百貨公司 (2) 書店 (3) 專門店 (4) 雜貨店。                                                    |
| 46 | (2) | 下列那種零售業營業時間 24 小時全年無休？ (1) 西藥房 (2) 便利商店 (3) 雜貨店 (4) 電器行。                                                 |
| 47 | (4) | 通路商應盡的義務，下列何者為非 (1) 資源回收 (2) 資訊回饋 (3) 配送商品 (4) 提供資金融通。                                                   |
| 48 | (1) | 零售店主要商圈約占幾成的顧客？ (1) 70% (2) 50% (3) 30% (4) 90%。                                                         |
| 49 | (4) | 評估零售地點特徵及其銷售潛能的方法中下列何者最優？ (1) 經驗法則 (2) 檢核表法 (3) 迴歸分析法 (4) 類比法。                                           |

|    |     |                                                                                                                                       |
|----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 50 | (1) | 電子商務快速發展將衝擊傳統零售業，因應的方法為何？ (1) 虛實整合 (2) 加強行銷 (3) 降低售價 (4) 強化員工應變能力。                                                                    |
| 51 | (3) | 平均每位消費者購買商品的件數為？ (1) 客單價 (2) 件單價 (3) 客購比 (4) 來客比。                                                                                     |
| 52 | (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。                                                                 |
| 53 | (4) | 近年來，許多零售業者在門市營運部分都面臨能源管理的問題，諸如商店冷氣外溢、賣場超市冷藏控制等，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。 |
| 54 | (2) | 下列何者非門市商品管理之目的？ (1) 滿足顧客的需求 (2) 增加商品的賣相 (3) 避免壞品的生產 (4) 避免庫存的累積。                                                                      |
| 55 | (1) | 下列何者非門市商品銷售好壞的判斷指標？ (1) 利潤比 (2) 銷售比 (3) 商品迴轉率 (4) 毛利率。                                                                                |
| 56 | (4) | 零售業常用 ABC 管理來區分貢獻度，下列何者非淘汰無貢獻度商品的判斷方式？ (1) 商品排行榜 (2) 銷售數據 (3) 銷售金額 (4) 銷售毛利率。                                                         |

### 選擇（門市行政）

|    |     |                                                                                                            |
|----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 57 | (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？ (1) 1000,000 (2) 150,000 (3) 200,000 (4) 300,000。     |
| 58 | (2) | 下列經營指標何者非為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。                                               |
| 59 | (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？ (1) 30% (2) 25% (3) 40% (4) 33%。                                        |
| 60 | (2) | 對「來客數」的敘述何者有誤？ (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的進來消費的人數 (4) 便利店是泛指當天的發票數。                 |
| 61 | (4) | 從營業報表，那一項是數字無法呈現的？ (1) 單一品項產品銷售排行榜 (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。 |
| 62 | (3) | 門市營業會有離峰及尖峰時段，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。                     |
| 63 | (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。                                         |
| 64 | (3) | 開店前的店務準備工作，不包括哪一項？ (1) 店面整理、清潔 (2) 人員和工作表的確認 (3) 留言板流言 (4) 精神話術演練或每天事項檢視提醒。                                |
| 65 | (1) | 特價商品或具有價格優勢的商品，適合何種陳列方式？ (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。                                         |

|    |     |                                                                                                                                                  |
|----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 66 | (3) | 有關帳面存貨系統敘述何者為誤？ (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。                                               |
| 67 | (4) | 有關庫存管理意義下列何者為誤？ (1) 求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。                                                                  |
| 68 | (4) | 以下何者不是 5S？ (1) 清掃 (2) 教養 (3) 整頓 (4) 維持。                                                                                                          |
| 69 | (4) | 那一項與 5S 確實的執行無關？ (1) 人員 5S 的培訓 (2) 賣場 5S 計畫表 (3) 5S 的定期不定期檢查 (4) 賣場促銷活動的執行。                                                                      |
| 70 | (4) | 下列何種非賣場的作業流程？ (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) 實施賣場人員教育訓練。                                                           |
| 71 | (1) | 下列何者非商店賣場空間活化的做法？ (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賣場的個性 (3) 藉由音響效果提升賣場形象 (4) 招牌設計統一，表現出賣場整體一致感。                                             |
| 72 | (2) | 下列何者非商品防耗損的方法？ (1) 將盤點作業制度化 (3) 每一項商品傳送、清點流程皆派人監督 (3) 建立完整單品管理 (4) 給予從業人員教育訓練。                                                                   |
| 73 | (4) | 賣場的管理者在營業時間應做的事項有？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. 陳列包裝的檢視、4. 處理顧客意見、5. 隨時清點商品數量、6. 核對現金與銷貨憑單上數目是否吻合？ (1) 1235 (2) 1246 (3) 1236 (4) 1234。 |
| 74 | (3) | 下列何者不屬於企業情報資料？ (1) 產品種類別銷售實績 (2) 客戶別銷售額 (3) 公司地址 (4) 地區別銷售額。                                                                                     |
| 75 | (4) | 下列何者不屬於企業促銷的內容？ (1) 折價券 (2) 積分券 (3) 贈品券 (4) 大樂透。                                                                                                 |
| 76 | (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。                                                                                        |
| 77 | (1) | 員工訓練必須具備的功能，以下何者為非？ (1) 改變員工技術 (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。                                                                  |
| 78 | (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。                                                                       |
| 79 | (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。      |
| 80 | (3) | 下列哪一項不是門市管理可經由 POS 系統提供之資訊做為降低成本的依據？ (1) 營業額 (2) 來客數 (3) 滯銷品 (4) 商圈情報。                                                                           |
| 81 | (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) 盤點的主要目的主要在追究失職責任 (4) 抽查異常門市可發現弊端遏阻不軌。                                           |

|          |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
|----------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|--------|-------|-----|-------|--------|----|--------|----|------|----|--------|---|------|---|
| 82       | (4)   | 下列何者並非實施 POS 系統所帶來的效益？（1）簡化收銀作業（2）防止人為疏失（3）加強採購管理（4）提升人員到班率。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| 83       | (3)   | 下列何者不是營業額的構成要素？（1）店鋪集客數（2）顧客入店率（3）活動參與（4）購買率。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| 84       | (1)   | 下列有關庫存日報表檢核的敘述何者錯誤？（1）庫存日報表上之進貨係每日各部門進貨數量（2）應檢查退貨、自用與報廢的金額是否有異常（3）檢查各部門移出移入的金額是否正確（4）如有報紙等銷售業務發生時，將在庫存日報表中出現銷貨轉入進貨明細表。                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| 85       | (2)   | 門市人員點貨時，實際點收數量與進貨單標示的實收量不符時稱為？（1）欠品（2）短溢（3）短少（4）盤盈虧。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| 86       | (2)   | 消費者退貨的處理程序下列何者有誤？（1）確認商品及發票內容（2）委婉的拒絕消費者退貨（3）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消費者。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| 87       | (2)   | <p>請計算出交接班時之應有現金（1）10,373（2）10,358（3）10,393（4）10,428。</p> <p>交接班現金稽核表</p> <p>店名：XXX</p> <p>日期：2010年9月19日星期日 班別：3</p> <table><tr><td>項目：</td><td>金額</td></tr><tr><td>本班零錢準備</td><td>3,527</td></tr><tr><td>營業額</td><td>6,846</td></tr><tr><td>（更正作廢）</td><td>25</td></tr><tr><td>（銷貨退回）</td><td>10</td></tr><tr><td>其他收入</td><td>20</td></tr><tr><td>（其他支出）</td><td>0</td></tr><tr><td>應有現金</td><td>？</td></tr></table> | 項目： | 金額 | 本班零錢準備 | 3,527 | 營業額 | 6,846 | （更正作廢） | 25 | （銷貨退回） | 10 | 其他收入 | 20 | （其他支出） | 0 | 應有現金 | ？ |
| 項目：      | 金額    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| 本班零錢準備   | 3,527 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| 營業額      | 6,846 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| （更正作廢）   | 25    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| （銷貨退回）   | 10    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| 其他收入     | 20    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| （其他支出）   | 0     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| 應有現金     | ？     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| 88       | (2)   | 下列何者錯誤？（1）客單價=實際營業額÷來客數（）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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| 選擇（門市清潔） |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| 89       | (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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| 90       | (1)   | 下列何者是門市清潔容易被忽略的藏垢處？（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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| 91       | (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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| 92       | (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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |
| 93       | (2)   | 大型活動或販促展示最易造成清潔問題，下列所述清潔注意事項何者不正確？（1）POP、字亂貼（2）時間未到撤櫃收東西（3）壁面柱子愛亂貼雙面膠（4）天花板亂釘海報及手模黑印。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |     |    |        |       |     |       |        |    |        |    |      |    |        |   |      |   |

|     |     |                                                                                                                                                                          |
|-----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 94  | (4) | 小康擬增加店舖的明亮度，下列何者不是清潔的重點？（1）店內照明設備是否已清潔，是否已過使用年限（2）店外招牌設備是否已清潔，面材是否定期更換（3）地板是否已清潔，是否須更換（4）貨架定期清潔，是否須更換。                                                                   |
| 95  | (4) | 下列那一項清潔保養要項不正確？（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。                                                                                |
| 96  | (2) | 下列玻璃或鏡面的清潔的步驟排序何者是正確的？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（1）1→2→3→4（2）2→3→1→4（3）3→4→1→2（4）4→2→3→1。                                                              |
| 97  | (3) | 下列那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）臉部不化粧（4）患有皮膚病或手部有創傷不得切解食品。                                                                                    |
| 98  | (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。                                                                                                             |
| 99  | (3) | 對於門市食品衛生管理的敘述，下列那一項錯誤？（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，提升對產品的管理。 |
| 100 | (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）調理食品必須陳列於-18℃（4）果菜應陳列於冷藏櫃。                                              |
| 101 | (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。                                                                   |
| 102 | (3) | 下列對門市清潔之敘述何者為誤？（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。                                                                                            |
| 103 | (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。                                                                           |
| 104 | (4) | 下列對門市清潔之敘述何者為誤？（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）拖布盆須定期打開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。                                                      |
| 105 | (3) | 下列對門市廁所的清潔何者為誤？（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。                                                                   |
| 106 | (1) | 小萱選取了短毛掃把、拖把、清潔劑及擰乾器，請問她正準備清潔什麼？（1）地板（2）刮砂墊（3）天花板（4）停車區。                                                                                                                 |

|     |     |                                                                                                           |
|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 107 | (3) | 門市要使防黴更有效，下列敘述何者為正確？ (1) 用熱水清洗廁所牆壁、地板 (2) 抹布要陰乾 (3) 清潔用品要懸空擺放或置於架上抹布 (4) 對付黴菌最佳方法是使用清潔劑。                  |
| 108 | (2) | 小閔店長發現冷凍櫃有臭味，下述何者無法消除臭味？ (1) 清除臭味來源物 (2) 放除臭劑 (3) 定期處理冷藏櫃過期或酸敗商品 (4) 清潔冷藏櫃。                               |
| 109 | (3) | 有關門市清潔設備下列敘述何者為誤？ (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。 |
| 110 | (2) | 下列對門市清潔之敘述何者為誤？ (1) 細縫灰塵可使用簕子或吸塵器去除 (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。                   |

### 選擇（商品處理作業）

|     |     |                                                                                                                              |
|-----|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 111 | (4) | 門市即銷售商品與服務的場所，門市中有軟體與硬體，下列何者為門市的軟體？ (1) 商店外觀 (2) 招牌 (3) 裝潢 (4) 陳列。                                                           |
| 112 | (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。                                                                       |
| 113 | (2) | 超級市場的收銀台前，應放置何種商品？ (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。                                               |
| 114 | (2) | 為了方便顧客選購，商品陳列首要之務為何？ (1) 商品排列展現氣勢 (2) 商品特色一目了然 (3) 商品內容清楚易見 (4) 商品上架容易安全。                                                    |
| 115 | (3) | 下列有關欠品定義的描述何者為正確？ (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。                           |
| 116 | (1) | 商品陳列受顧客能見度影響，下列敘述何者為正確？ (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。                      |
| 117 | (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) 待換季後商品再作退貨。                                |
| 118 | (3) | 下列那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。                                                         |
| 119 | (2) | 下列有關促銷的日用品陳列及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。                                                    |
| 120 | (3) | 下列那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。                                                                |
| 121 | (2) | 下列雜貨有效期限長短依序排列何者正確？ (1) 洗髮精>易開罐果汁>罐頭食品>洗選蛋>餅乾 (2) 洗髮精>罐頭食品>易開罐果汁>餅乾>洗選蛋 (3) 罐頭食品>洗髮精>餅乾>易開罐果汁>洗選蛋 (4) 易開罐果汁>洗髮精>罐頭食品>餅乾>洗選蛋。 |

|     |     |                                                                                                                |
|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 122 | (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）通常為離峰時間補貨時進行。                                    |
| 123 | (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。              |
| 124 | (4) | 下列那一項有關盤點注意事項的敘述有誤？（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。                                     |
| 125 | (1) | 下列那一項非季節性商品？（1）5月康乃馨、香包及肉粽（2）6月雨季的雨傘、雨衣（3）7~8月太陽眼鏡、冰品、啤酒（4）9月防颱商品。                                             |
| 126 | (4) | 有關賣場銷售人員對於商品的注意事項，下列何者為非？（1）新產品的銷售追蹤（2）市場市價調查（3）商品活動之推動（4）填寫報銷單。                                               |
| 127 | (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。                                                          |
| 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）於視線高度的黃金段陳列高需求低毛利的商品（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 | (3) | 體積龐大、笨重及低毛利商品應盡量陳列在貨架的那一處？（1）上段（2）中段（3）下段（4）黃金段。                                                               |
| 130 | (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。                    |
| 131 | (4) | 下列何者為補貨的主要原則？（1）確保沒有滯銷品（2）維持商品庫存數量的穩定（3）維持商品陳列數量的穩定（4）確保不缺貨。                                                   |
| 132 | (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。                                                             |
| 133 | (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）商品陳列宜大量擺貨。                                            |
| 134 | (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。                                               |
| 135 | (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。                                          |
| 136 | (2) | 下列何者不會影響到實際盤點出的數量金額與帳面上產生差異？（1）員工偷竊（2）商品變價（3）收銀作業錯誤（4）商品盤存錯誤。                                                  |
| 137 | (2) | 商品採購首先要注意事項為何？（1）價格（2）品質（3）交期（4）關係。                                                                            |
| 138 | (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。                                                        |

|                 |     |                                                                                                                                           |
|-----------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 139             | (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。                                                                  |
| 140             | (3) | 有關商品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 公分的地方，可以擺放植物或留白等。 |
| 141             | (1) | 下列何種商品具有目的性購買之特性？ (1) 電視 (2) 杯子 (3) 包包 (4) 熊熊。                                                                                            |
| <b>選擇（櫃檯作業）</b> |     |                                                                                                                                           |
| 142             | (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。                                                           |
| 143             | (4) | 收銀機的錢箱有數個區隔，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。                                                                      |
| 144             | (4) | 下列何者為結帳作業的程序之一？ (1) 顧客抱怨處理 (2) 顧客退換貨 (3) 面銷 (4) 商品裝袋。                                                                                     |
| 145             | (1) | 收銀人員結完帳時，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。                                                        |
| 146             | (4) | 收銀人員可以利用什麼時候和顧客交談以建立良好的顧客關係？ (1) 結算商品總金額的時候 (2) 開始結帳作業之前 (3) 收取顧客金錢的時候 (4) 找零以後或商品裝袋的時候。                                                  |
| 147             | (2) | 為顧客做商品裝袋服務的重點是什麼？ (1) 將所有物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) 將小件商品裝袋較大件商品用繩子綑綁。                                          |
| 148             | (3) | 當顧客於結帳時不慎打翻飲料時，下列哪一項收銀人員的作法較不適當？ (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。                                   |
| 149             | (3) | 下列那一項不是收銀櫃檯業務的範圍？ (1) 現金管理及發票開立顧客退、換貨及送貨等處理 (2) 商品過期及報廢 (3) 作業 (4) 面銷及互動關係建立。                                                             |
| 150             | (3) | 下列何者不是有關櫃檯人員接待客人之態度的描述？ (1) 用語禮貌親切及主動問候 (2) 當客人主動詢問須積極應對 (3) 離櫃遠的商品應用手指明確方向讓顧客自行尋找 (4) 主動告知客人新的活動。                                        |
| 151             | (3) | 下列裝袋作業何者不正確？ (1) 重物及大型商品置於袋底 (2) 豆腐、雞蛋等易碎商品不能放於重物下 (3) 為方便消費 取用便當及冷飲儘量裝在同一袋 (4) 香皂因味道易沾附其他商品應分裝。                                          |
| 152             | (1) | 下列那一項不是收銀機櫃檯結帳時常犯的錯誤之服務態度？ (1) 緊跟在旁 (4) 不理不睬 (3) 一問三不知 (4) 更換商品時表情不悅。                                                                     |

|                   |     |                                                                                                                                                                          |
|-------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 153               | (4) | 下列有關鈔券防偽功能何者為誤？ (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。                                                   |
| 154               | (2) | 下列那一項有關收銀機現金盒陳列的敘述是不正確的？ (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。                                            |
| 155               | (4) | 有位看似高中生學生欲購買 88 牌香菸 1 條，此時站櫃檯的您怎麼做才正確？ (1) 以營業為先，自己判斷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。 |
| 156               | (1) | 有關收銀櫃檯的四周陳列下列那一項敘述有誤？ (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。                                                                 |
| 157               | (3) | 有關櫃檯管制作業下列敘述何者是不正確的？ (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) 離櫃時門市檢查要確定。                                                                                            |
| 158               | (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 (1) 1→2→3→4→5 (2) 2→4→3→5→1 (3) 4→2→5→1→3 (4) 4→2→3→5→1。                                                      |
| 159               | (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？ (1) 1 個(含)以上 (2) 2 個(含)以上 (3) 3 個(含)以上 (4) 4 個(含)以上。                                                                                      |
| 160               | (2) | 若一卷發票為 250 張，日平均來客數 885 人，請問 10 月份發票預估使用量為多少卷？ (1) 109 (2) 110 (3) 111 (4) 112。                                                                                          |
| 161               | (3) | 於站櫃時，若發生下列狀況，請依門市人員優先處理之順序排列？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 (1) A>B>C>D (2) B>C>A>D (3) C>B>D>A (4) D>C>B>A。                                                       |
| 162               | (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 (2) ACDEF (3) BCDEF (4) ABDEF。                                                    |
| 163               | (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。                                                                                               |
| 164               | (3) | 下列何者屬於 POS 之前檯作業？ (1) 盤點 (2) 列印條碼 (3) 商品條碼掃描 (4) 電腦系統維修。                                                                                                                 |
| <b>選擇（顧客服務作業）</b> |     |                                                                                                                                                                          |
| 165               | (3) | 下列哪一項不是客訴事件的一般處理階段？ (1) 傾聽顧客的抱怨 (2) 向顧客道歉並探討原因 (3) 據以力爭以商店立場解釋 (4) 提出問題解決的方法。                                                                                            |

|     |     |                                                                                                                                   |
|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 166 | (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。                             |
| 167 | (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。                 |
| 168 | (1) | 下列何者為門市服務不應有的服務行為？（1）如果不滿意，就再招呼下一位顧客（2）面對顧客要展露微笑（3）產品良好、種類齊備、服務態度更重要（4）只看不買的顧客仍要幫忙，滿足其服務。                                         |
| 169 | (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。                                                 |
| 170 | (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。                                                                                |
| 171 | (3) | 什麼方法能使門市服務超越顧客的期望？（1）親切且立即的招呼（2）正確且迅速的服務（3）提供意想不到的服務（4）提供明確的建議。                                                                   |
| 172 | (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）規避推諉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。                                    |
| 173 | (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不正確？（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。      |
| 174 | (1) | 如果您正在接待顧客，正好電話響起，您應該如何應對？（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。                                 |
| 175 | (3) | 顧客進入商店之後，就東張西望好像再找什麼東西似的，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！」。                                        |
| 176 | (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」。 |
| 177 | (4) | 顧客走進商店之後，什麼時候門市服務人員接近顧客而不會驚嚇到顧客的最佳時機？（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。                                     |
| 178 | (3) | 改善門市服務品質的時機是在什麼時候？（1）發現顧客有不滿意的時候（2）處理顧客抱怨以後（3）是每天且持續性的活動（4）店長發現門市服務品質下降的時候。                                                       |
| 179 | (4) | 門市服務人員介紹商品，並促使顧客購買該商品，下列何者為誤？（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。                                                     |

|     |     |                                                                                                                      |
|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 180 | (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。                                               |
| 181 | (3) | 下列哪一種說法比較能順利促成顧客購買？ (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，但是品質卻是最好的 (4) 若你預算只有這些，那就買另一個好了。               |
| 182 | (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) 安撫顧客讓顧客心情平穩慢慢選購。               |
| 183 | (1) | 門市服務人員對待抱怨的顧客的基本態度是什麼？ (1) 耐心的傾聽 (2) 不斷的道歉 (3) 據理力爭 (4) 敢怒不敢言。                                                       |
| 184 | (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。 |
| 185 | (3) | 處理電話抱怨何者為非？ (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) 說明事情的原委。                                                |
| 186 | (4) | 對於零售店而言，持續的顧客服務的認知何者為非？ (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。                                     |
| 187 | (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速度 (3) 留住顧客 (4) 留住門市服務人員。                                         |
| 188 | (1) | 顧客抱怨是商店的什麼？ (1) 機會 (2) 威脅 (3) 失敗 (4) 災難。                                                                             |
| 189 | (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何者的印象？ (1) 門市服務人員 (2) 商店 (3) 店長 (4) 商品。                                           |
| 190 | (4) | 門市服務人員在提示商品時，應避免太刺激顧客的行為有那一項？ (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。                                    |
| 191 | (3) | 為了銷售產品所提供的一切活動，以及與商品銷售有關之週邊活動，以提供顧客利益、滿意等等之行為稱之為？ (1) 行銷 (2) 品質 (3) 服務 (4) 策略。                                       |
| 192 | (1) | 門市退貨換貨原則中，最佳處理狀況為何？ (1) 是門市售出商品、並有發票 (2) 非門市售出商品、但有發票 (3) 非門市售出商品、並沒有發票 (4) 別的門市售出商品、並沒有發票。                          |
| 193 | (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。              |
| 194 | (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。                                        |

|     |     |                                                                                                                                  |
|-----|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 195 | (4) | 門市「良好的服務品質」不包含下列那一個項目？ (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。                                                    |
| 196 | (1) | 服務人員在協助顧客尋找商品時，下列那一種用語應避免？ (1) 「我在忙」 (2) 「是的，好的」 (3) 「我明白了」 (4) 「讓您久等了」。                                                         |
| 197 | (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。                                                               |
| 198 | (4) | 良好的顧客服務，下列敘述何者為誤？ (1) 價格可打折，服務不打折 (2) 信守誠諾 (3) 真心服務 (4) 讓顧客有購買壓力。                                                                |
| 199 | (3) | 一位母親帶著小孩到本店購買一杯可樂，這位小孩不慎跌倒且可樂溢出弄髒上衣，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。               |
| 200 | (1) | 對於外勞語言的隔閡，門市服務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。                                                  |
| 201 | (3) | 一位婦人很氣憤的跑至本店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與偽鈔，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。 |
| 202 | (2) | 當顧客進入門市購物時，以下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。                                       |
| 203 | (4) | 門市服務人員的易變性，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，下列敘述何者為誤？ (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。                        |
| 204 | (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。                                                 |
| 205 | (1) | 服務人員對待顧客如能掌握關鍵時刻妥善處理，較能獲得顧客的滿意，當「顧客面銷拒買時」，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。                               |
| 206 | (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。                     |
| 207 | (3) | 當顧客進入門市，與顧客作親切問候的最佳時機為何？ (1) 結帳時 (2) 眼神與顧客交會時 (3) 顧客尋找商品時 (4) 進入本店大門時。                                                           |
| 208 | (4) | 下列有關顧客滿意之敘述何者錯誤？ (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。                                            |
| 209 | (4) | 一位受歡迎的門市服務人員，下列敘述何者有誤？ (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。                                                           |
| 210 | (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。                                                                                |

|                   |     |                                                                                                                                         |
|-------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 211               | (4) | 在一個企業以「百分之百顧客滿意」的服務理念下，當遇到顧客所提出的要求超過公司所提供的服務規定，身為店長的您如何應對？（1）依據公司的規定（2）視額外服務的成本而定（3）精神上支持但無提供實質協助（4）全心全力滿足顧客。                           |
| 212               | (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。                        |
| 213               | (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正確？（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。 |
| 214               | (4) | 向顧客介紹商品時，以下的溝通技巧何者有誤？（1）只要陳述再多一點錢便可有更高的享受（2）只要告訴客人再增加的金額數（3）提供一個更適合的產品給顧客（4）只要陳述總價格。                                                    |
| 215               | (1) | 一般顧客不再回門市購物的主要因為何？（1）服務人員態度不佳（2）不相信服務人員的說詞（3）可在其他商店用更低的價格買到（4）商店外觀老舊。                                                                   |
| <b>選擇（簡易設備操作）</b> |     |                                                                                                                                         |
| 216               | (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。                                                                                        |
| 217               | (4) | 下列那一項有關定期保養或維修制度的敘述何者不正確？（1）有計劃性的安排保養、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。                             |
| 218               | (3) | 下列有關可提高門市視覺認知的門市設施或設備之採用的敘述何者不正確？（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。                                                            |
| 219               | (4) | 下列那一種門市貨架具備消費者的靠近性及順手購買的特質可用來陳列體積小單價低的商品？（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。                                                         |
| 220               | (3) | 下列那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）賣場佈置物的更新（4）冷藏冷凍溫度的檢查。                                                                         |
| 221               | (3) | 下列那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）騎樓保持通暢無礙無障礙物（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。                                                  |
| 222               | (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）蒸包機。                                                                                 |
| 223               | (4) | 門市設施設備不包括？（1）空氣門、冷氣（2）收銀機 POS、UPS（3）花車、DM、海報（4）購物袋。                                                                                     |
| 224               | (3) | 下列何者非 POS 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。                                                                                   |

|     |     |                                                                                                                                                   |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 225 | (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。                                                                                               |
| 226 | (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。 |
| 227 | (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。                                                                                |
| 228 | (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) 快速檢視機檯設備之溫度是否異常。                                                              |
| 229 | (2) | 關於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) 復電後應快速將電源同時開啟，以利於門市正常營業。                            |
| 230 | (3) | 下列何者不是響應節能減碳之政策？ (1) 冷氣機溫度調整於 26℃ 至 28℃ (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列 (4) 照明需求較低的走廊、通道等，設定隔盞開（亮）燈。                        |
| 231 | (1) | 下列何者與防搶步驟無關？ (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。                                                            |
| 232 | (2) | 下列何者不為 POS 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。                                                       |
| 233 | (2) | 後場儲存之商品需與牆壁間隔幾公分？ (1) 3 公分 (2) 5 公分 (3) 7 公分 (4) 10 公分。                                                                                           |
| 234 | (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。                                                                                                |
| 235 | (1) | 恢復供電時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) 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。                                   |
| 236 | (2) | 下列敘述中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 (1) ABD (2) BCD (3) ACD (4) ABCD。                |
| 237 | (3) | 門市資材設備應秉持當用則用、當省則省之成本概念，若於申請資材設備時，你認為何者應列管制性資材？ (1) 包裝紙 (2) 衛生紙 (3) 礦纖板 (4) 塑膠隔板。                                                                 |
| 238 | (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. 機身 (1) A (2) AB (3) ABC (4) ABCD。                                                               |

|                      |     |                                                                                                                                                 |
|----------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 239                  | (1) | 若發生火災時，可視火勢狀況使用滅火器，請選擇正確之滅火要領？<br>(1) 滅火應考量有效射程距離，儘可能接近火源<br>(2) 若已有大量煙霧，應快速將水源往煙霧處噴灑<br>(3) 火勢延燒至天花板時，可用滅火器或水桶從事滅火<br>(4) 滅火時應採低姿勢，並朝火源高處左右掃射。 |
| 240                  | (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？<br>(1) 每小時應執行放電動作<br>(2) 每日下班前應執行放電動作<br>(3) 每月應執行放電動作<br>(4) 每年應執行放電動作。                                      |
| <b>選擇（環境及安全衛生作業）</b> |     |                                                                                                                                                 |
| 241                  | (2) | 動線是指店內<br>(1) 顧客採購<br>(2) 人與物品<br>(3) 上下架商品<br>(4) 顧客與員工移動的路徑與通道。                                                                               |
| 242                  | (4) | 下列何者非為門市安全管理的項目？<br>(1) 現金<br>(2) 人員<br>(3) 生財設備<br>(4) 表單。                                                                                     |
| 243                  | (1) | 門市安全營運應先建立員工的<br>(1) 問題意識<br>(2) 服務意識<br>(3) 防災意識<br>(4) 報告制度。                                                                                  |
| 244                  | (1) | 門市偷竊的發生時機多在<br>(1) 顧客很多<br>(2) 店員人多<br>(3) 店員清閒<br>(4) 顧客很少。                                                                                    |
| 245                  | (3) | 以下何者不是門市處理搶劫狀況之程序？<br>(1) 人員安全優先<br>(2) 避免刺激歹徒<br>(3) 不可報警<br>(4) 保持現場的完整性。                                                                     |
| 246                  | (3) | 以下何者不屬於門市安全系統<br>(1) 監控系統<br>(2) 保全系統<br>(3) POS 系統<br>(4) 警民連線。                                                                                |
| 247                  | (1) | 如遇火災門市人員應先<br>(1) 控制災情<br>(2) 離開現場<br>(3) 研究可能的原因<br>(4) 報告主管。                                                                                  |
| 248                  | (3) | 避難標示通常設置於各樓梯間與地下室，以下何者不屬於避難標示？<br>(1) 出口標示燈<br>(2) 避難出口指標<br>(3) 避難梯<br>(4) 避難方向指示燈。                                                            |
| 249                  | (4) | 以下何者不屬於門市安全管理的內容？<br>(1) 消防安全<br>(2) 賣場安全<br>(3) 員工安全<br>(4) 建築安全。                                                                              |
| 250                  | (2) | 消費者在門市中滑倒受傷，屬於那一種門市安全管理的內容？<br>(1) 消防安全<br>(2) 賣場安全<br>(3) 員工安全<br>(4) 天災防範。                                                                    |
| 251                  | (3) | 員工上班途中遭遇車禍，屬於那一種門市安全管理的內容？<br>(1) 消防安全<br>(2) 賣場安全<br>(3) 員工安全<br>(4) 天災防範。                                                                     |
| 252                  | (4) | 門市可能遭遇之詐騙狀況，何者為非？<br>(1) 偽鈔<br>(2) 偽卡<br>(3) 詐欺取財<br>(4) 惡作劇。                                                                                   |
| 253                  | (2) | 那一項不是動線規劃的目的？<br>(1) 減少人潮衝突<br>(2) 防止搶、竊、騙<br>(3) 便利門市作業<br>(4) 方便顧客採購。                                                                         |
| 254                  | (1) | 顧客燙傷處理程序<br>(1) 沖脫泡蓋送<br>(2) 沖洗包蓋送<br>(3) 沖護療蓋送<br>(4) 請顧客自行處理。                                                                                 |
| 255                  | (1) | 留心門外可疑人事物，是門市安全作業中的<br>(1) 警覺<br>(2) 預防<br>(3) 處理<br>(4) 記錄事項。                                                                                  |
| 256                  | (2) | 門市之偷竊事件多為臨時起意，故防範方式有<br>(1) 千元大鈔放入收銀機<br>(2) 設置監視器<br>(3) 把顧客都當做小偷<br>(4) 在後台監看。                                                                |
| 257                  | (3) | 無預警的停水或停電，除了會造成營業損失，還易引起<br>(1) 詐騙<br>(2) 水災<br>(3) 火災<br>(4) 地震。                                                                               |

|     |     |                                                                                                                                                                                 |
|-----|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 258 | (2) | 當大型賣場火警警鈴鳴動時應立即 (1) 打 119 報消防單位救災 (2) 通知消防自衛編組人員查看是否失火或警鈴誤動作，並同時廣播安撫顧客暫留原地等後進一步通知 (3) 立即廣播消防自衛編組人員動員疏散顧客，並同時進行初期滅火 (4) 打 110、119 報警消單位會同處理，並同時疏散顧客。                             |
| 259 | (1) | 下列何者不屬於消防防災應執行之工作？ (1) 維持錄影監視系統之堪用 (2) 消防安全設備之定期檢修 (3) 定期實施防災教育與演習 (4) 用火用電設施之定期檢修。                                                                                             |
| 260 | (4) | 有關能徹底清潔門市的時機下列敘述何者錯誤？ (1) 大夜或關店門後執行清潔作業 (2) 換季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。                                                                                          |
| 261 | (3) | 下列何者並非是疏忽環境安全與衛生所引起的？ (1) 傷害 (2) 職業病 (3) 感冒 (4) 環境污染。                                                                                                                           |
| 262 | (2) | 下列關於消防安全及逃生避難的描述，何者錯誤？ (1) 發生火災時，儘可能立即關閉電源及瓦斯 (2) 油脂類火災又稱 C 類火災，不可用水滅火 (3) 離地面 30 公分以下還有空氣，所以在火場中宜採低姿態爬行 (4) 發生火災逃生時，以濕毛巾掩住口鼻，循避難方向指標進入安全梯逃生。                                   |
| 263 | (1) | 下列何者非火災發生所需具備的東西？ (1) 二氧化碳 (2) 氧 (3) 燃料 (4) 溫度。                                                                                                                                 |
| 264 | (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。                                                                                                    |
| 265 | (2) | 製造販賣之食品含有人體健康之物質且致危害人體健康者，最高可處有期徒刑幾年？ (1) 4 年 (2) 3 年 (3) 2 年 (4) 1 年。                                                                                                          |
| 266 | (4) | 下列何種疾病與食品衛生安全較無直接的關係？ (1) 手部傷口 (2) 出疹 (3) 結核病 (4) 淋病。                                                                                                                           |
| 267 | (4) | 不符合食品衛生標準之食品，主管機關應如何處置？ (1) 沒入拍賣 (2) 轉運國外 (3) 准其贈與 (4) 沒入銷毀。                                                                                                                    |
| 268 | (3) | 依據食品衛生法規，食用人工色素有那幾種顏色？ (1) 黃橙綠藍 (2) 紅橙黃綠 (3) 紅黃綠藍 (4) 紅橙黃藍。                                                                                                                     |
| 269 | (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) 公正機關推薦。                                                                                                     |
| 270 | (3) | 關於搶劫處理流程下列敘述何者錯誤？ (1) 搶劫發生時，以自身安全為主勿做抵抗 (2) 歹徒離去後應迅速通報警方 (3) 警方未到前需請求支援繼續營業，當班者配合警方調查 (4) 取得報案證明三聯單。                                                                            |
| 271 | (4) | 有關商店內部空間分類之描述下列何者為非？ (1) 銷售空間：是指用以完成銷售交易活動以及展示商品所需的空間，包括收銀機、中島區等 (2) 儲存空間：係指用來存放那些未上架貨品的區域 (3) 顧客空間：只提供顧客使用，藉以提升商店形象的空間，如化妝室、停車場、哺乳室等 (4) 工作人員空間：指用來提供員工更衣、用餐、休息之處，如活動通道、員工餐廳等。 |

## 選擇（職業道德）

|     |     |                                                                                                                       |
|-----|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 272 | (1) | 經手門市內部機密資料與文件應 (1) 善盡保密義務 (2) 複印一份留底 (3) 可與家人分享 (4) 可與好朋友分享。                                                          |
| 273 | (2) | 接聽電話應對時，要先 (1) 等待對方先講話 (2) 報上店名與問候語 (3) 確認對方身份 (4) 重複一次要點。                                                            |
| 274 | (1) | 經手現金必先 (1) 點交清楚 (2) 表達不負保管責任 (3) 直接委由其他同事處理 (4) 自行點算清楚即可。                                                             |
| 275 | (3) | 聽見他人對自己的批評應 (1) 大聲反擊 (2) 調頭走人 (3) 虛心接受，有則改之，無則自勉 (4) 如果是不對的批評不必接受。                                                    |
| 276 | (1) | 挪用門市商品是 (1) 監守自盜 (2) 隨機應變 (3) 物盡其用 (4) 節儉持家的行為。                                                                       |
| 277 | (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。                                                            |
| 278 | (3) | 代表公司處理業務 (1) 為爭取業績一切都先承諾客戶 (2) 可暫時挪用公款事後補回 (3) 經手事務確實回報 (4) 借用公司名義圖自我之便。                                              |
| 279 | (2) | 代理同事工作時應 (1) 以自己的工作為主其餘不重要 (2) 確實了解職務內容善盡責任 (3) 應付交差等待同事歸位 (4) 藉代理之名任意非為。                                             |
| 280 | (4) | 與主管相處應 (1) 隨時報告同事的缺失 (2) 逢迎主管之喜好 (3) 恐懼犯錯刻意遠離 (4) 保持自然遵守公司規定。                                                         |
| 281 | (3) | 職業道德必須具有什麼的規範？ (1) 破壞 (2) 強迫 (3) 倫理 (4) 投機。                                                                           |
| 282 | (3) | 下列何者係離職後對前公司機密事務應有的行為？ (1) 可大肆宣傳，反正已經離開公司 (2) 拷貝機密資料，自行創業 (3) 應保守機密，不向任何人透露 (4) 販售機密資料給予同業，海撈一筆。                      |
| 283 | (4) | 社會新鮮人初入職場時，下列何者不是為人詬病的缺點？ (1) 過於自私、藉口太多、沒有時間觀念 (2) 身段不夠柔軟、不夠謙虛 (3) 沒有敬業精神、不尊重職場倫理 (4) 具備解決問題的能力。                      |
| 284 | (4) | 尊敬消費者與同事是從事工作應具備的基本 (1) 知識 (2) 技巧 (3) 技能 (4) 態度。                                                                      |
| 285 | (4) | 下列職業道德的觀念何者不正確？ (1) 社會責任源取自於社會、用之於社會 (2) 倫理是一種社會道德規範 (3) 公義理念是根基於平等、公平的標準 (4) 利潤是組織中最重要的目標。                           |
| 286 | (2) | 有關道德與誠信的原則下列敘述何者錯誤？ (1) 執行業務時，必須將過程詳細記錄 (2) 客戶為自己的親朋好友，釋放出未公開資訊供其投資參考 (3) 對於與法律相關文件，不得任意銷毀及竄改 (4) 管理財務人員不在公司的財務報表上作假。 |
| 287 | (4) | 在提供專業服務過程中，從業人員得有下列何種行為？ (1) 任何欺瞞、詐騙行為 (2) 不實陳述或故意做錯 (3) 誤導客戶 (4) 真實做事不作假。                                            |
| 288 | (4) | 妥慎保管客戶資料，確認與客戶相關資料及客戶隱私之保密性，是屬於下列何項原則？ (1) 客觀性原則 (2) 能力原則 (3) 保管原則 (4) 保密原則。                                          |
| 289 | (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。                                                    |

|     |     |                                                                                                                                           |
|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 290 | (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。                                                                             |
| 291 | (3) | 當發現自己的看法和顧客不同時應 (1) 堅持自己的意見 (2) 與顧客溝通協調 (3) 絕對服從 (4) 不理不睬。                                                                                |
| 292 | (1) | 工作的表現是由下列那兩者所決定？ (1) 意願和能力 (2) 才幹和學識 (3) 環境和時間 (4) 金錢和體力。                                                                                 |
| 293 | (2) | 敬業精神的三個穩固基石為何？ (1) 工作性質、工作定向和人生發展 (2) 工作角色、工作定向和人生發展 (3) 工作性質、工作定向和人生目的 (4) 工作角色、工作收入和人生發展。                                               |
| 294 | (1) | 下列何者屬於「正當利益」？ (1) 佣金收入 (2) 私下收受一袋的現金 (3) 私下收受供應商的回扣 (4) 與客戶間私下簽約的利益。                                                                      |
| 295 | (1) | 尊敬顧客與同事是從事工作應具備的基本 (1) 態度 (2) 技巧 (3) 技能 (4) 知識。                                                                                           |
| 296 | (3) | 下列敘述何者正確？ (1) 業務人員基於業務之便，可以任意調閱客戶資料 (2) 工作時無意間看見公司的機密，基於利益共享原則，於是與客戶共同分享 (3) 關於客戶的基本資料，基於保密原則，不向外揭露 (4) 為了行銷之便，業務人員本身可以自己製作誇大的績效文宣，以吸引顧客。 |
| 297 | (3) | 招攬業務時，應該如何做，才能提高本身的業績？ (1) 自己掏錢買禮物送給客戶 (2) 勤練話術，以博取客戶的信任 (3) 培養本身的專業，以誠心來面對客戶 (4) 利用不實誘因與誇大內容說帖。                                          |
| 298 | (4) | 商品銷售從業人員於招攬客戶時應有的行為為何？ (1) 可以誇大廣告方式，鼓勵客戶下單 (2) 可任意削價討好客戶 (3) 可接受客戶郵寄辦理開戶，以免客戶舟車勞頓 (4) 應不厭其煩詳細為客戶解說。                                       |
| 299 | (3) | 行銷從業人員準備促銷資料，下何敘述何者正確？ (1) 引用數據、資料作為促銷資料內容時，毋須註明出處 (2) 引用數據、資料作為促銷資料內容時，故意隱匿不利客戶之資訊 (3) 促銷資料應載明公司相關資料 (4) 故意隱匿資料致誤導投資大眾或客戶。               |
| 300 | (2) | 有關道德與誠信的原則下列何者為非？ (1) 執行業務時，必須將過程詳細記錄 (2) 客戶為自己的親朋好友，因此釋放出未公開資訊供其投資參考 (3) 對於與法律相關的文件，不得任意銷毀及竄改 (4) 管理財務的相關人員，不得在公司的財務報表上作假。               |