

18100 門市服務乙級技術士技能檢定學科模擬測驗試題(1)

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，答錯不倒扣；未作答者，不予計分。

單選題：

- 1.(2)下列何項非零售之總體環境(macro environment)因素？①技術 ②顧客 ③社會倫理 ④法律。
- 2.(3)加盟總部不會面臨下列何項問題？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加盟者會單獨出資替加盟總部支付商品研發成本 ④加盟者不遵從加盟總部的管理，進而跑貨。
- 3.(1) e-retailing係指①零售電子化 ②無店面販售 ③郵購 ④直銷。
- 4.(4)下列何項不是消費者購物時最重視的項目？①賣場的裝璜 ②賣場的清潔 ③購物的便利性及舒適感 ④促銷宣傳單。
- 5.(4)下列何項非網路購物中所提供的利益？①廣泛的選擇 ②更多的商品價格資訊 ③客製化 ④退貨迅速。
- 6.(4)物流中心系統之內容可分為哪兩大項？①物流作業系統、金流系統 ②資訊流系統、金流系統 ③商流系統、物流作業系統 ④物流作業系統、資訊流系統。
- 7.(3)存貨低於某一標準時應請購補充的界限點稱為①最高存量 ②最低存量 ③請購點 ④經濟請購量。
- 8.(3)門市採購原物料首先要注意①價格 ②交期 ③品質 ④關係。
- 9.(2)商品陳列空間必須擴大且庫存量要逐漸增加是下列哪一個週期的採購要點？①引進期 ②成長期 ③成熟期 ④衰退期。
- 10.(4)下列何者不是EOS系統的優點？①提高店舖管理的水準 ②提高訂購情報的精確度 ③強化庫存量管理 ④加強商品銷售管理去除死貨。
- 11.(1)每一家店所陳列的商品及設備等都是同樣的，每一樣東西所放的位置，都有固定的位置，而且不論到那一家店，所放的位置都是同樣的，稱為①商品陳列標準化 ②裝潢標準化 ③產品標準化 ④服務流程標準化。
- 12.(3)門市人員的管理，關於人員的訓練與指導，下列何者為正確的選擇？①依客戶消費等級招待 ②為求效率，最精簡的商品介紹說明 ③教導其正確的經營服務理念 ④為了解商品知識，須配合外訓。
- 13.(1)傳統市場中，小販的叫賣聲是符合賣場活性化中哪一項？①聽覺活性化 ②視覺活性化 ③觸覺活性化 ④味覺活性化。
- 14.(4)下列何者並非門市防搶預防方法？①門市內外時刻保持警覺 ②對於門市內外錄影監控 ③千元大鈔立即投庫 ④至金融機構匯款作業時，確實維持固定路線，不任意更換。
- 15.(1)下列何者為最具經濟誘因之促銷方式？①降價促銷 ②加購商品促銷 ③贈品促銷 ④試用品促銷。
- 16.(1)由下列何種資料可得知應雇用一定條件的人來擔任特定工作？①工作說明