

「完整版PPT」版權申明及使用說明

- 本PPT為《門市服務：乙級檢定創意Q&A》一書之「完整版PPT」（編號：978-957-511-427-5），本版之授權範圍僅限智勝文化之教師資源專區及指定用書之教師個人使用，遂不得任意將本版內容上傳非智勝文化之教師資源專區，或以任何形式重製（舉凡複製、掃描檔案等行為）、公開散布、傳播給他人（含學生等），以免觸犯著作權法而受有刑事責任，請尊重本書作者之智慧財產權，切勿以身試法。

第一單元

學科內容知識 重點導讀

1.門市服務乙級學科題目，每年由出題委員自題庫中選取，過濾後將80題群組成1份試卷【試卷中單選選擇題60題(包含技能檢定共同科目16題)，每題1分；複選選擇題20題，每題2分，答錯不倒扣】，考生至少需答對60分以上才達及格標準。學科與術科皆及格(60分)，勞動部才會發給門市服務乙級技術士證照。

2.由歷屆考題來看，較高出現率的題目有業態業種、商圈立地調查、促銷方法、POS系統、商品類型、商品陳列、採購種類、教育訓練、**職業道德與安全衛生、環保與節能**相關法令、英文代號縮寫等，這些每年必考的題目，本書內容已充分涵蓋完整編入。

3. 從歷屆考題來觀察，考試委員喜歡出：

【否定型題目】：

例如：何者不正確？

下列何項為非？

下列何項錯誤？

何者不是(不需、不為等)？

讀者在閱讀試題時，應小心地瞭解題目真正的涵意。

【否定型題目】 案例

- A.()下列有關自助式門市服務的敘述，何者不正確？
- ①適合用於店內商品都是知名品牌者
 - ②適合用於店內都是不需要解說的商品
 - ③顧客會感覺服務品質很好
 - ④可以降低人事成本。
- B.()下列何者不是利用POS系統中銷售分析可以得到的情報
- ①價格帶分析 ②時段分析 ③訂購分析 ④暢銷品及滯銷品分析。
- C.()下列何者並非採購之5R原則：①適人(Right People)
- ②適時(Right Time) ③適質(Right Quality) ④適量(Right Quantity)。

D.()服務業對人員管理除了相關規定應符合勞基法外，**下列述敘何者有誤？**

- ①違反勞動契約或公司簽約工作規則，情節重大者，可終止僱用契約
- ②兼職人員須滿18歲才能任用，且不得上20:00～06:00時段班別
- ③依法設置勞工名卡，否則處二仟元以上、二萬元以下罰鍰
- ④遵守公司管理規章並能謹守職業分際、保守營業秘密及防範指導。

E.()有關賣場通道之敘述**下列何者有誤？**

- ①應與出入口自然銜接，並具足夠之寬度
- ②通道之設計必須要有主動線與輔助動線區分
- ③應確保通道動線暢通及顧客安全防護，宜讓消費者很容易自然進入店中
- ④以上皆非

F.()**下列何者不為常見**的交易後的服務？

- ①抱怨處理
- ②商品退回服務
- ③配送服務
- ④包裝服務

G.()賣場人員對於商品之主要注意事項，**不包括以下何者？**

- ①新產品之銷售追蹤
- ②填報銷單
- ③市場市價調查
- ④商品活動之推動

4. 自2007~2020年已辦理十四屆乙級考試，以109年來論，學科通過率的60%-80%(一般科技大學相關科系學生)，學科考試題目出自檢定中心公布之題庫，因而相對容易，是考生比較有信心的拿手項目。然而如本版序中所述，來年學科考試題目是否會增加題目(包含共同科目)，我們不得而知。因此還是須以「不恃敵之不來，正視吾有以待之」的心態來準備。

5.分析乙級學科考試內容；零售管理(或門市營運)占55%、服務業品質管理占10%、連鎖店經營管理占10%、【職業安全衛生、工作倫理與職業道德、環境保護、節能減碳】占16%、其他(作業管理等)占10%。所以考生只要勤讀本單元及做熟題庫考題，就一定能金榜題名。

6.2018-2020年之歷屆考題，讀者可自行從Google網站中搜尋下載，或至元照出版公司所建立的【門市服務乙級檢定】的網路題庫中，勤加練習考題。