

1. (4) 零售業的型態，下列何者為非？①購物中心②百貨公司③商店街④小吃店。
2. (1) 零售商在行銷通路所扮演的角色為何？①增加產品和服務的價值②掌握學習曲線效應③公平交易④風險承擔。
3. (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。
4. (2) 下列何者為門市銷售者最基本的能力？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。
5. (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。
6. (1) 下列描述量販店之定義何者為非？①賣場面積需大於五百坪小於一千坪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。
7. (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。
8. (4) 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。
9. (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③零售可藉由無店舖方式銷售④零售工作不一定由零售商來做。
10. (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。
11. (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。
12. (3) 下列何者不在直效行銷(Direct Marketing)的範圍內①型錄郵購②網路商店③店舖銷售④電視購物。
13. (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。
14. (4) 對於直營連鎖與加盟連鎖之經營特性下列哪項是對的？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。

15. (1) 下列何者非直接行銷 (directmarketing) 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。
16. (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。
17. (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。
18. (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通訊流。
19. (4) 下列何者不屬於自助式銷售？①超級市場②便利商店③量販店④專賣店。
20. (3) 下列何者不是組織化零售業？①自願連鎖②特許加盟連鎖③消費合作社④零售商合作連鎖。
21. (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。
22. (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。
23. (4) 下列何者非專門店的經營特色①特定領域的商品線②商品線窄而深③商品組合十分充實④商品價格定價昂貴。
24. (1) 由總部百分百投資經營管理的稱之①直營②特許加盟③志願加盟④個人商店。
25. (4) 下列何者非企業外資訊？①動向調查②競爭狀況分析③商圈分析④庫存管理。
26. (2) 下列何者非其共同採購之優點？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根據商品設定開發原始商品④提高各連鎖店其競爭力。
27. (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。
28. (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。
29. (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。
30. (3) 下列何者不為零售業型態的分類？①有店舖銷售、無店舖銷售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。
31. (1) 下列何者非超級市場的業態特色？①特定領域的商品線②自助式的商

店③以銷售商品為主④非食品類的商品比例較小。

32. (3) 產品線狹窄，但各產品種類齊全，產品搭配頗深為下列何種零售商類型？①超級市場②百貨公司③專賣店④便利商店。
33. (3) 下列何者非零售行銷通話中的效益①增加物流配送效益②與顧客良性的溝通③商品價格提昇④增加產品與服務的附加價值。
34. (3) 關於下列敘述何者有誤？①直效行銷源自於郵購與型錄行銷②電子購物及電話行銷均為直效行銷③電視購物不屬直效行銷④直效行銷多採一對一銷售方式。
35. (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。
36. (1) 零售業依經營型態來分，下列何者為非：①獨立商店②便利商店③專賣店④百貨公司。
37. (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。
38. (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)。
39. (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。
40. (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。
41. (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。
42. (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。
43. (3) 下列何者不是異業合作？①頂好惠康超市接手力霸百貨衡陽店②天仁茗茶在中秋節推出茶月餅，月餅搭配茶葉禮盒③統一企業將統一食品捷盟行銷與 7-ELEVEN、家樂福整合起來④中國信託每月寄「貼心折價券」到卡友家中，只要在指定的商家刷卡，就可以使用折價券。
44. (2) 製造商和批發商為節省運輸成本，產品通常整箱運送，零售商則以較小數量的產品展示，以方便顧客選購，是屬於企業功能的那項：①提供各色具備的產品②將產品數量由大化小③增加產品與服務價值④提供顧

客服務。

45. (2) 增加配送效率與和顧客做良性的溝通，扮演了零售裡的哪種功能？①提供顧客服務②增加產品服務的價值③提供訊息給製造商、批發商、其他單位或個人④提供各色具備的產品。
46. (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。
47. (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。
48. (4) 以下哪個選項不屬於零售管理之功能的範疇內？①採購②儲存③銷售④產品開發。
49. (3) 何者屬於行銷通路中的最後階段？①製造商②批發商③零售商④消費者。
50. (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。
51. (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④7-11便利商店推出購物滿77元贈送hellokitty磁鐵一個。
52. (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增加產品與服務的價值④提供單一的产品。
53. (3) 要將綠色行銷觀念融入公司體系中，必須建立幾個重要步驟，以下何者為非？①確定可運用資源②規劃發展和執行綠色行銷改革的過程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綠化的承諾，並以身作則。
54. (1) 以下何者為非？①綠色行銷和傳統的社會行銷關注範圍皆是全球而非特別幾個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。
55. (4) e化關係行銷(eCRM)的競爭優勢，以下何者為非？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。
56. (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。
57. (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

式稱之為：①關係行銷②綠色行銷③服務行銷④網路行銷。

58. (2) 綠色企業具備之特質何者為非？①積極主動的②短期導向的③具整體觀的④相互依賴的。
59. (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。
60. (1) 業種與業態最大的差別在於業態是以什麼而劃分的行業？①經營型態②商品種類③產品線深度及廣度④品牌。
61. (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。
62. (1) 未來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。
63. (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。
64. (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。
65. (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。
66. (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那一項？①視覺活性化②聽覺活性化③嗅覺活性化④味覺活性化。
67. (2) 「不二價」策略可以說是 19 世紀流通業中的創新經營方式，請問不二價是由那一個國家的百貨公司所提出？①美國②法國③德國④日本。
68. (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。
69. (4) 目前台灣什麼業態最具發展條件？①製造業②紡織業③電子業④商業服務業。
70. (2) 連鎖加盟店建立一致性品質及共通性的技術之三 S 原則不包括①簡單化②同步化③標準化④專業化。
71. (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。

18100 門市服務 丙級 工作項目 02：門市行政

1. (4) 有關門市利潤的計算公式，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×人數×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。

2. (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。
3. (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。
4. (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 %。
5. (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。
6. (1) 毛利 / (從業員工數) 其值代表：①人效②勞動生產力③勞動組合佔有率④坪效。
7. (2) 有關短期償債能力比率的敘述何者有誤？①反映償還短期債務能力比率②短期償債能力的強弱，取決於資產的流動性與長期負債③短期負債取決於流動負債的數額④包括：流動比率、速動比率等。
8. (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。
9. (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。
10. (4) 下列何者非屬於單店投資分析內容：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。
11. (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。
12. (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。
13. (4) 下列那一項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。
14. (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。
15. (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。
16. (3) 如何塑造專業的客服中心形象，下列敘述何者為誤？①制定標準化的服務程序②搭配感同身受的同理心③單一化服務對個案服務的不能彈性

授權④堅持服務品質的正確性及一致性。

17. (4) 主動服務顧客之技巧，下列何者為非？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。
18. (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。
19. (2) 對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③零售商在評估期末存貨前，是計算不出毛利的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。
20. (1) 有關加值率之敘述何者為誤？①內政部用來稽核零售商之帳務處理計算之損益②可用來稽核與一般同業相對水準③若加值率波動相較於同業商品異常，則會全面檢視進、銷項④可作為查稅參考依據。
21. (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。
22. (4) 以下何者不是 5S？①清掃②教養③整頓④維持。
23. (4) 上櫃必須遵循的原則以下何者為誤？①主流機型必須齊全，且能滿足和品牌形象相符合的每個層次顧客的需求②促銷機型不能多，只能起到“推波助瀾”的作用③促銷機型在各個商場、賣場應有所不同，既能快速處理促銷機型，又能滿足商家“獨家經銷”的要求④淘汰了的機型不要浪費櫃檯的資源，但是在不得已的情形下也可以成為主流促銷機型。
24. (1) 上櫃組合的原則是？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。
25. (1) 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。
26. (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。
27. (4) 高品質的服務敘述下列何者為非①良好態度的第一線人員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。
28. (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部招牌設計統一，表現出賣場整體一致感。
29. (2) 當顧客透過「意見卡」的方式來表達不滿時，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？① 2134 ② 2314 ③ 3214 ④ 3124。
30. (2) 下列何者非商品防耗損的方法？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建立完整單品管理④給予從業人員教育訓練。
31. (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。
32. (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。
33. (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。
34. (4) 生產企業除了以廣告和個人推銷的形式來促進銷售活動外，也在與中間商的交易中不使用下列何種營業推廣的手段？①商業折讓②批量折讓③商業折扣力④店頭廣告。
35. (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。
36. (3) 要使促銷成功，必須要使活動具下列何種功能，才能提高目標物件參與意願及促進銷售成效①念力②活力③刺激力④快樂力。
37. (2) 下列何者為顧問式銷售排序的步驟 1.尋找需求 2.解決問題 3.提供諮詢服務 4.教育客戶① 1.2.3 ② 1.2.4 ③ 2.3.4 ④ 1.3.4。
38. (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。
39. (3) 公司組織招募人員，以下何者並非組織誘因①獎酬制度②生涯發展機會③主管的能力④組織之名聲。
40. (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。
41. (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、找替與包裝之服務。
42. (1) 為推行門市職位管理制度須製作①職務說明書②輪值表③工作排程表④營業日報表。
43. (3) 門市從業人員為規劃工作之優先次序須編制①職務說明書②輪值表③工作排程表④營業日報表。

44. (2) 透過輪值表掌握排班作業狀況除可使門市營運更加流暢外，最主要還可
①瞭解營收狀況②降低人事費用支出③有助於店長管理④建立獎懲制度。
45. (2) 門市店舖兼職員工之招募作業由①總部統一應徵②各店店長或店經理應徵③直營店總部統一應徵，加盟店自行應徵④由各區經理應徵。
46. (1) 面試甄選的基本步驟首先是①應徵資料的篩選②面試通知③基本資料填寫④面談。
47. (4) 以下何者並非人員訓練的步驟？①解說②示範③試做④面談。
48. (2) 訓練評估的四個層次，以下何者為非①學員反應②環境優劣③行為改善④績效評核。
49. (2) 賣場活性化指消費所感受的感覺有那幾項 1.視覺 2.聽覺 3.觸覺 4.味覺 5.嗅覺① 1.2.4.5 ② 1.2.3.4.5 ③ 1.3.4.5 ④ 1.2.3。
50. (3) 所謂 OJT 是指①職前訓練②職外教育③在職訓練④及時訓練。
51. (2) 所謂 PT 人員是指①新進人員②兼職人員③管理幹部④內部講師。
52. (1) 以下何者並非職務說明書應載明之內容①薪資標準②在組織中的關係③基本條件要求④功能職掌。
53. (1) 人力控制的重點在於①以合理的人力成本與維持服務水準②人力成本最小化③提升服務品質④精簡人力。
54. (2) 門市人力組成可分①基層、中階與高階人員②正職人員與兼職人員③作業人員與管理人員④店長、店員與工讀生。
55. (2) 門市高階主管的教育訓練以何者為重①訓練與教育②教育與發展③訓練與發展④服務與發展。
56. (2) 下列何者不是門市教育訓練的意義①訓練②服務③教育④發展。
57. (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。
58. (3) 「卡式管理」形容門市人員訓練須像①卡片②卡內基③卡帶④卡通。
59. (3) 下列何者為管理門市的人員？①店長②兼職人員③區經理④顧客。
60. (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。
61. (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。
62. (3) 門市教育訓練的 4P 原則，何者為非①創造利潤原則②專業原則③行銷推廣原則④流程化原則。
63. (4) 下列何種工作不屬於門市行政的範疇？①交班②清潔③人員招募④市場調查。
64. (3) 下列哪一項些不是門市管理可經由 POS 系統提供之資訊做為降低成本

排班的依據？①營業額②來客數③滯銷品④商圈情報。

65. (2) 門市人員招募之最低法定年齡需年滿① 14 歲② 15 歲③ 16 歲④ 18 歲。

18100 門市服務 丙級 工作項目 03：門市清潔

1. (4) 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垃圾箱④冷氣。
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. (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。
4. (3) 為使顧客對商店有良好的印象，商店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。
5. (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。
6. (1) 門市清潔工作最重要的注意事項是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。
7. (2) 一般擦拭貨架的方法是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。
8. (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。
9. (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。
10. (1) 下列描述之清潔特質何者不正確？①四周環境髒亂祇要消毒就不會細菌及空氣污染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。
11. (4) 下列描述何者與創造出好的舒適環境無關？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。
12. (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。
13. (2) 在清潔玻璃或鏡面時使用那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。

14. (3) 在清潔地板時使用那一項清潔方式是正確？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下雨天地板清潔也有效果不用做。
15. (3) 那些地方容易藏污納垢，何者為非？①冷藏櫃的死角②貨架的深處及底部③打翻飲料的地板④日光燈或週圍的燈蓋。
16. (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 > 購物籃 > 日光燈②地板 > 日光燈 > 貨架 > 購物籃 > 腳踏墊③腳踏墊 > 購物籃 > 地板 > 貨架 > 日光燈④購物籃 > 腳踏墊 > 日光燈 > 地板 > 貨架。
17. (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。
18. (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。
19. (4) 金屬或鐵弗龍類的局部污垢清潔保養要項何者正確？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。
20. (2) 清潔電器類的機器設備類的要項下列何者不正確？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。
21. (1) 空調類的清潔要項下列何者不正確？①祇須清外觀、濾網及出風口即可②如有油污使用揮發性油融解再去污、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。
22. (1) 下列雜誌書報架的清潔要項有何者不正確？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。
23. (2) 下列一般貨架的清潔的要項有何者不正確？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。
24. (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。

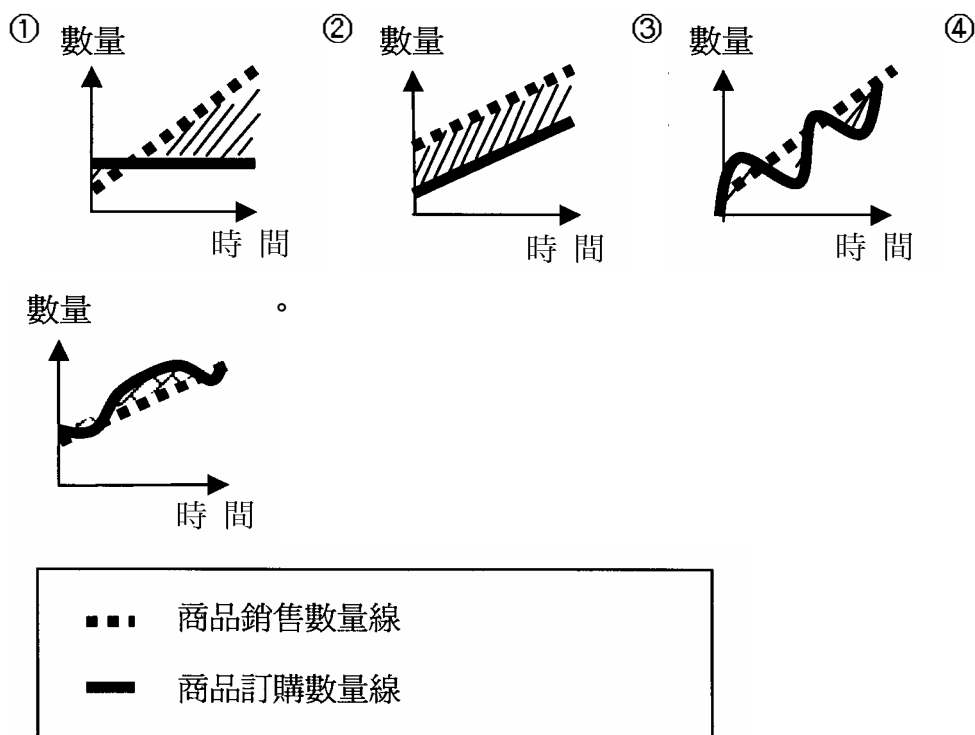
25. (1) 下列何者是正確的營業中地板清潔步驟排序：1.掃除灰塵及垃圾；2.兩邊貨架拖拭；3.倒掉污水再以清水拖拭一次；4.中間走道拖拭；e.準備加入地板清潔劑的水？① 1 e 2 4 3 ② e 4 2 3 1 ③ 4 2 e 1 3 ④ 4 2 e 3 1。
26. (2) 下列地板掃地及拖地的清潔要項何者不正確？①使用乾淨拖把及勤於換水②不須注意顧客動態③室外的清掃要避免塵土飛揚造成污染④拖地前先掃除垃圾及灰塵。
27. (4) 下列騎樓清潔的要項有何者不正確？①每天勤於拍打刮砂墊②騎樓應保持乾燥及隨時清理空罐及垃圾③清理騎樓天花板積水及蛛網時須注重安全④將整袋垃圾或物流箱集中於室外。
28. (3) 下列敘述清潔用具的衛生管理那一項不正確？①清潔用具使用後應乾燥後再集中存放②存放清潔用具的鋼架或置物架上殘留的污穢要完全清理以防二度污染③抹布、海棉或棕刷發霉、污黑或產生異味以漂白水再漂白後使用④拖把布若長期泡水布面條將損耗脫落。
29. (4) 下列敘述中那一項係門市對地板清潔及延長使用年限的作業幫助效果較有限？①進退貨及補貨時避免拖拉物流箱②入門處使用刮砂墊或門墊③每天數次的掃地及拖地④每月請廠商清潔地板。
30. (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。
31. (4) 下列那一項有關能徹底清潔門市的時機之敘述是不正確的？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。
32. (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。

18100 門市服務 丙級 工作項目 04：商品處理作業

1. (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。
2. (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。
3. (4) 進貨時，貨運公司人員應出示哪幾種文件給公司商管人員①貨運公司裝箱清單②貨運公司裝箱清單與供應商裝箱清單③公司訂單影本與供應商裝箱清單④公司訂單影本、貨運公司裝箱清單與供應商裝箱清單。

4. (4) 驗收時，如發現數量超出訂單上的數量，驗收店員應如何處理？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。
5. (3) 何種情況之下，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。
6. (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。
7. (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。
8. (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。
9. (3) 何者為補貨的原則？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。
10. (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。

11. (4) 下列四種訂購模式機會損失數較少？



12. (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。
13. (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。

14. (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。

15. (3) 有關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及停靠③高需求低毛利的商品陳列於第一視線內以薄利多銷④依商品關聯性、消費者購買動機及使用目的陳列商品。

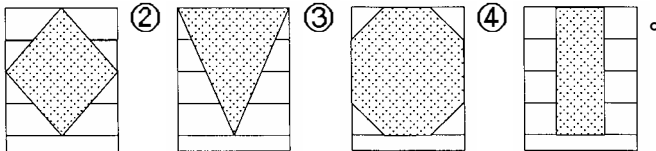
16. (4) 商品退貨程序下列敘述何者正確？①新商品進貨前舊商品須先退貨②停售之商品於退貨前能賣儘量賣③寄售退貨商品為供應商成本，不須負保管之責④待換季後商品再作退貨。

17. (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。

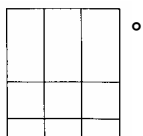
18. (3) 為確保鮮奶沒有過期的疑慮，下列那些作業無效？①每天檢查商品期限②落實冷藏溫度檢查③商品進貨上架時檢查外觀④結帳時順便檢查有效期限。

19. (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 48 小時，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。

20. (2) 以賣場一台展示櫃 (90cm×135cm) 為例顧客的主要視線焦點區域應為下列那一項圖示？①



21. (4) 箱積式陳列方式何者為誤？①



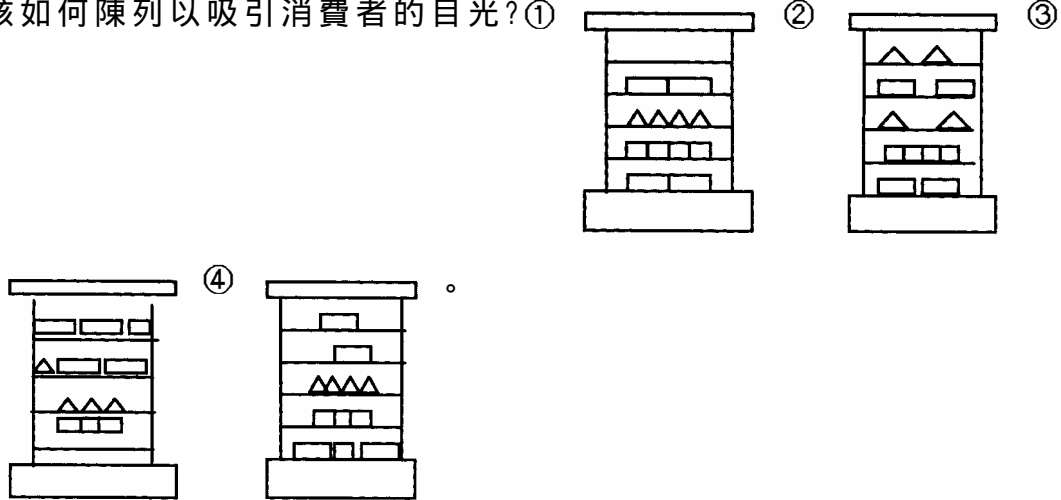
22. (3) 下列那一項不是陳列櫥櫃商品時考慮的主因？①陳列設計最有特色精華所在②背景櫥櫃保持清潔明亮③櫥櫃上鎖④商品間隔須有空間感。

23. (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。

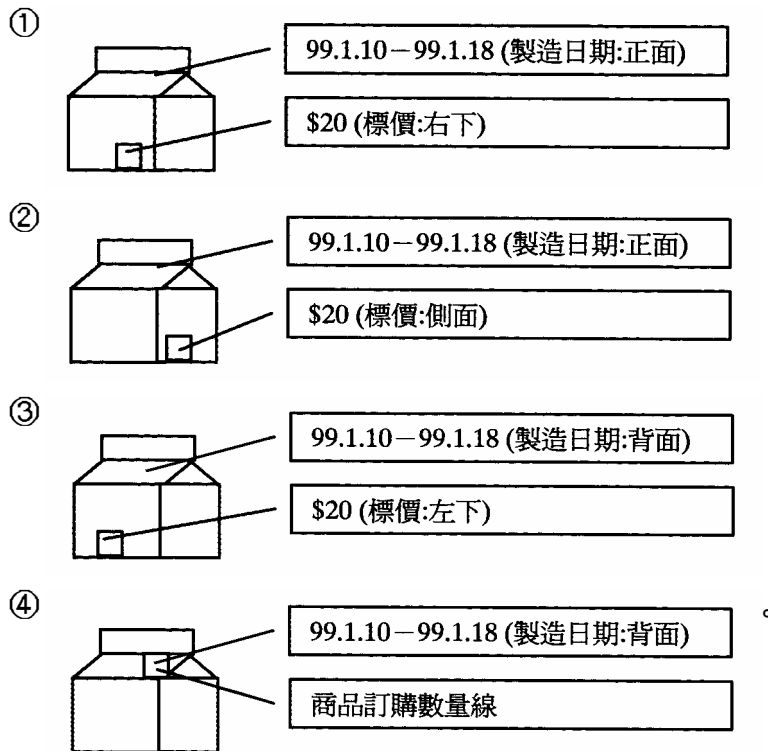
24. (3) 有關百貨公司的陳列下列敘述何者不正確？①百貨公司為國內外名牌群集高層次的商品②必須推陳出新並講究格調跟得上流行③使用大分類大量陳列的方式刺激消費④專櫃自有格調，陳列不同以全樓來看不太

美觀。

25. (1) 下列冷藏機台 (open-case) 所陳列之甜點商品因進貨前數量較少時，該如何陳列以吸引消費者的目光？①



26. (1) 小強至超級市場購買牛奶發現有 4 種標籤，何者為正確標價方式？



27. (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。

28. (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。

29. (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。

30. (4) 下列那一項不是存貨控制的方法？①刪除及新商品管理②運用報表分析③倉庫商品管理④強勢商品管理。
31. (4) 12/27 小真到店要求退貨，表示 12/15 訂購預購的商品尺寸不合，其出示單據 12/20 取貨，請問小真是否可退貨？①已過鑑賞期 12/22 日故不可退貨②已過鑑賞期 12/23 日故不可退貨③已過鑑賞期 12/26 日可退貨④鑑賞期為 12/26 日不可退貨。
32. (2) 下列有關廢棄商品的敘述何者不正確？①廢棄商品多是訂貨量過多或過期品較多②廢棄商品為零才顯示商品管理最好③廢棄商品處理前須先登記原因以利抽查或追蹤原因④鮮度不佳或不堪食用都可能產生廢棄商品。
33. (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。
34. (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。
35. (1) 下列有關壞品處理流程的敘述何者不正確？①退貨或瑕疵品均得由現場主管確認後一律廢棄②須由現場人員登記後集中保管③發現不合格之壞品確認後，應即刻清點與整理④若可歸責於合作廠商則可換退貨。
36. (4) 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層板陳列使用於放平疊放的商品③壁面過高採用三段式陳列較適宜④較長壁面陳列避免高高低低呈一直線較適宜。
37. (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。
38. (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。

18100 門市服務 丙級 工作項目 05：櫃檯作業

1. (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。
2. (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。

3. (3) 如果統一發票已結帳跳出時，顧客才告知收銀員發票需打統一編號，此時收銀員應如何處理？①將該張統一發票作廢後重新開立發票②收銀員直接在該張統一發票上填寫統一編號③收銀員在該張統一發票蓋上商店的統一發票章後請顧客自行填寫統一編號④向顧客道歉並委婉說明無法再補鍵入統一編號。
4. (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。
5. (1) 自助式商店一般提供顧客人力服務的地方是在哪裡？①收銀櫃檯②貨架區③商店門口④商店外面的騎樓或人行道。
6. (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。
7. (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。
8. (4) 收銀櫃檯前可放置或陳列何種物品？①收銀人員的私人物品②收銀人員的茶水③顧客退貨的商品④特價商品。
9. (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網綁。
10. (3) 下列何者非收銀人員的業務交接範圍①點交零用金②按責任鍵③發票核銷作業④交接班交代事項。
11. (4) 下列那一項有關收銀機換貨作業的敘述是不正確？①如果不是本門市販賣之商品委婉向消費者說明無法兌換商品之原因②原商品較兌換商品價格高則重新開發票退差額給顧客，收回發票作廢③原商品較兌換商品價格低請顧客補差價並打入收銀④退回商品可再上架販賣。
12. (4) 當小麗為顧客結帳時發現刷取商品價格高於商品上所載標示價格時，應如何處理？①道歉並委婉請消費者以刷出價格付款②委婉說明商品可以回收不賣③無法以商品上所載價格賣給顧客，可以同等價值商品換回商品④仍以商品上所載價格賣給客人，由門市吸收差額。
13. (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。
14. (4) 下列那一項敘述與精簡櫃檯結帳時間無關？①人多時應以多台收銀機同時作業②向客人取款時，先包裝再收款③隨時作適量包裝袋、包材備品的補充④當顧客進門，聽到叮咚的聲音時要喊“歡迎光臨”。
15. (3) 下列那一項不是收銀櫃檯業務的範圍？①金錢管理及發票開立②顧客

退、換貨及送貨等處理③商品過期及報廢作業④面銷及互動關係建立。

16. (1) 下列那一項敘述不是櫃檯商品、道具及用品作業？①櫃檯商品以多樣化多量陳列以方便管理②櫃檯內重點或高價商品應列入點交範圍③櫃檯內現金或高價商品遺失者少，人為短者多④視商品所須應附贈湯匙、筷子。
17. (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。
18. (2) 小明昨天購買 T 恤欲退貨時，下列何者為櫃檯退貨的正確流程？①已拆包裝不可退，未包裝部分作退貨再新開立發票及退款給小明②原開立的發票收回作廢後，退款給小明③視公司規定退貨，如特價商品或換季商品不可退款④請小明換貨並補差額。
19. (1) 當顧客急需換零錢打電話，拿一張仟元鈔，收銀人員應該如何做較為妥當？①接受並委婉告知顧客會花一些時間因需要小額零錢當面核對及分辨千鈔之真偽②接受但較費時告知客人須等有空再協助③委婉告知顧客，不方便換零錢，可到附近銀行或門市更換④為了避免收到假鈔，委婉告知客人一律不收仟元鈔。
20. (3) 開立發票不同號碼時，下列何種步驟是不正確的？①收執聯及存根號碼對調或同步②視收銀機型類設定號碼③關機再開機啟動使用④向上呈報並記錄處理。
21. (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。
22. (2) 下列那一項不是作廢發票可能產生的原因？①交易取消②前筆更正③卡紙重印④退貨。
23. (2) 下列何者是正確的使用收銀機之敘述？①一組統一發票可以列印 200 張②開立發票未登錄統一編號可另行開立或補蓋章③發票不足時暫時可使用上月空白未使用過之發票開立④顧客未帶走發票可留置門市對獎當基金。
24. (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②不理不睬③一問三不知④更換商品時表情不悅。
25. (4) 下列何項為統一發票開立的行為不必受罰？①未主動將已開立之統一發票交於顧客②漏開發票或顧客未主動索取而漏開統一發票③已提醒交付予消費者而未取走的發票則可保留④停電時可開立手寫發票。
26. (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。

27. (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。
28. (3) 下列那一項敘述有關現金管理是不正確的？①每天視營業狀況更換可供兌換零錢及鈔券數量即可②多餘現金不可留置收銀機內應存放於金庫③若不慎收到偽鈔應委婉地告訴客人，並請對方檢查，如果客人離開後，才發現收到的是偽鈔，千萬趕快使用掉④良好的現金管理可減少問題，還可以避免被搶保障自身安全。
29. (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。
30. (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。
31. (2) 小美趁接班人員不注意於交班點交完後取走櫃檯現金 2000 元，而小朱至店接小美下班趁機取走店內電話卡 500 元，下列敘述何者是不正確的？①小美為執行業務之人成立業務侵占罪②爾後祇要是補款或返還原物即不構成犯罪③小朱為竊取者成立竊盜罪④小美須提醒小朱電話卡須付款結帳。
32. (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離櫃及門市檢查。
33. (4) 下列有關早班人員下班離開櫃檯時的敘述何者是不正確的？①整理作廢發票及各種鈔券②應填具交接班結算作業③整理櫃檯週邊環境④交付及說明已完成事務。
34. (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。
35. (3) 小芬至百貨專櫃購買衣服，結帳後發現將標價 10,000 元看為 1,000 元，但是現金帶不足，此時收銀的作業下列何者不正確？①可建議小芬退一至二項商品，再回收原先發票重開正確發票②詢問是否有信用卡或現金抵用券可視為等值現金③請其購物時應看清楚標價以避免作業錯誤④若決定不買則回收發票作廢註明退貨原因。

1. (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。
2. (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。
3. (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。
4. (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。
5. (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。
6. (3) 下列何者是非提高顧客交易或功率的狀況①與顧客保持良好關係②顧客正面的情緒③客怨良好的處理④不斷跟催及說明提高交易的次數。
7. (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。
8. (1) 下列何者是追求卓越門市服務品質的有效方法？①擬定一套「服務準則」強制員工達到準則規定的服務水準②讓員工參與研擬服務品質提升的辦法鼓勵員工主動改進服務品質③舉辦競賽活動刺激員工提升服務品質④擬定獎勵辦法誘使員工達到獎勵的水準。
9. (4) 當顧客對門市服務不滿意時，90%以上的顧客會如何？①向商店提出抱怨②忍氣吞聲以後仍繼續光顧③與門市服務人員發生衝突④默默離去以後不再光顧。
10. (3) 與顧客建立良好的關係下列敘述何者為誤？①依據顧客的需求提供適當的服務②收集顧客的意見作為改善依據③不會抱怨的顧客，滿意度高④服務顧客須滿足內外顧客的需求。
11. (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。
12. (4) 面對猶豫不決的顧客，門市服務人員應如何應對？①催促顧客下決定②

交給其他服務人員接手③交給店長處理④以肯定的語氣介紹商品並適時給予決定性的建議。

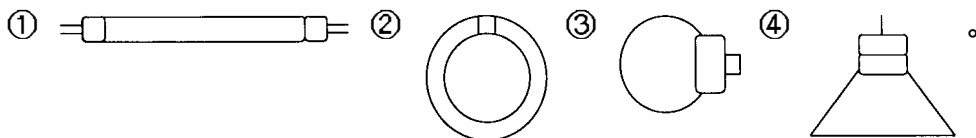
13. (2) 面對百般挑剔的顧客，門市服務人員應如何應對？①催促顧客下決定②逐一消除顧客不滿意的原因並推薦適當的商品③不予理會④交給店長處理。
14. (3) 如何使閒逛型顧客自動購買商品或留下良好印象下列敘述何者不正確①精心設計店面與門市服務人員態度親切熱誠②探詢顧客潛在的需要並介紹適當的商品③請顧客務必留下資料以提供銷售推薦④門市服務人員主動和顧客攀談再找適當時機將話題轉到商品上面。
15. (1) 如果您正在接待顧客，正好電話響起，您應該如何應對？①拿起電話同顧客說明後再背對顧客簡單扼要的回電或交談②拿起電話側身對著顧客自然的交談③拿起電話面對顧客旁若無人的交談④不接電話。
16. (3) 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！」。
17. (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」。
18. (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。
19. (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。
20. (4) 什麼是門市服務人員應該提供的「良好服務」？①將顧客需要的商品交給他們②向顧客說明商品使用的方法③協助顧客選購商品④提供顧客所需的商品及良好的服務態度。
21. (3) 門市服務人員穿制服是為了什麼？①美觀②區別顧客與門市服務人員③規定統一的美觀與統一的服務品質④區別是在辦公事還是辦私事。
22. (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。
23. (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。
24. (3) 當顧客所擁有的商品知識比門市服務人員還豐富時，門市服務人員應如何應對？①不懂裝懂得和顧客交談②對顧客說：「對不起！我不太清

楚！」③對顧客的專業知識表示敬意並反過來向顧客請教④避重就輕的和顧客交談。

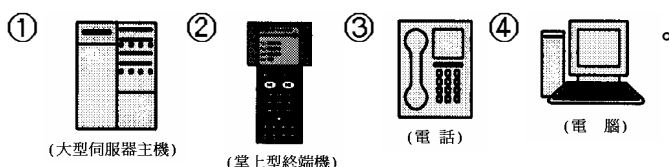
25. (1) 當顧客詢問：「有 A 品牌商品嗎？」，門市服務人員應如何應答顧客才不會覺得被拒絕？①我們現在只有 B 品牌商品②我們不賣 A 品牌商品③我們現在沒有 A 品牌商品④我們沒賣 A 品牌商品。
26. (3) 下列哪一種說法比較能順利促成顧客購買？①東西好，價錢當然會貴囉！②已經是最便宜的價格了③這個商品雖然價錢稍微高一點，但是品質卻是最好的④若你預算只有這些，那就買另一個好了。
27. (4) 下列對顧客需求何者敘述正確？①價錢比別家便宜②只看不買不用提供服務③服務顧客主要微笑④重視顧客服務，替顧客著想的服務表現。
28. (4) 門市服務人員應該如何接待快打烊的時候才來的顧客？①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。
29. (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。
30. (2) 處理顧客抱怨的目標何者為非？①找出顧客不滿意的癥結作為改進參考②顧客的問題視重要程度再安排解決③檢討改善避免錯誤再度發生④得到顧客再度的信賴。
31. (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。
32. (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。
33. (3) 大多數的顧客會將心中對商店的不滿告訴誰？①門市服務人員②店長③親朋好友④新聞記者。
34. (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。
35. (2) 如何能先知先覺的彌補或改善顧客不滿意的問題？①設置免費服務電話②事先顧客滿意度瞭解或調查③設置意見箱④設置顧客服務部。
36. (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。
37. (1) 顧客抱怨是商店的什麼？①機會②威脅③失敗④災難。
38. (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。

39. (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。
40. (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。
41. (2) 有滿意的顧客才有忠實的顧客，每一個行銷人員心中的金石玉律為何？①商品品質②顧客滿意③銷售業績④行銷策略。
42. (3) 以下的「服務接觸形式」中，何者不算？①遠距接觸②電話接觸③超接觸④面對面接觸。
43. (4) 商店內誰該執行顧客滿意服務？①店員②店長③老闆④所有人員。
44. (2) 下列何者不是顧客抱怨的三階段處理方式？①理解顧客發怒的情緒②說明公司規定，並堅定立場，以公司利益為最高目標③確認事實、做適切處理④感謝顧客提出之指教，並希望繼續光臨。
45. (1) 有效運用話題以拉近與顧客之距離，應避免①政治話題②影歌星八卦③社區動態④哈日新聞。
46. (3) 下列何者不是正確處理客訴應有之態度與方式？①正確掌握客訴原因，並即時道歉②仔細傾聽不插話，讓顧客一吐為快③處理客怨時，專心處理，暫時不用管其他顧客的感受。④積極處理態度，挽回顧客信賴。
47. (3) 下列何者不是培養長期顧客的措施？①新商品（技術）的開發②顧客情報的提供③委外經營④顧客的關懷。
48. (3) 範圍最廣泛，從兒童到老人都有可能會在未來成為企業的購買者稱之？①過去的顧客②現在的顧客③未來的顧客④潛在的顧客。
49. (3) 從顧客角度去看企業的從業人員，包括基層員工、主管甚至股東都列為？①外部顧客②基層顧客③內部顧客④特別顧客。
50. (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。
51. (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。
52. (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。

1. (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。
2. (3) 有關維護高照度燈光的描述何者不正確？①日光燈為主照射須均勻②燈具大規模陳列整齊排列③加強裝飾照度有變化及立體感④照明範圍大，電力、角度影響照度。
3. (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。
4. (1) 下列以緊急報修程度依序排列何者是正確的？①漏、淹水 > 跳電 > 自動門故障 > 淨水器濾心更換②自動門故障 > 跳電 > 淨水器濾心更換 > 漏、淹水③跳電 > 漏、淹水 > 淨水器濾心更換 > 自動門故障④淨水器濾心更換 > 跳電 > 漏、淹水 > 自動門故障。
5. (4) 下列那一項照明度可以美化、展現商品的色彩、材質等特徵美？



6. (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。
7. (4) 下列那一項有關可誘導顧客來店的敘述何者不正確？①店內照明亮度約為一般店 3 4 倍②強化展示櫃陳列的差異③確保主通道的寬度④縮短顧客的動線。
8. (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。
9. (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。
10. (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。
11. (1) 下列那一項是不會設置於門市的電子訂購系統 (EOS) 設施？



12. (2) 好的音樂及音響是氣氛最佳演出者，下列那一種音樂適於在零售場所播

放？①強烈異國風音樂②輕快的輕音樂③流行音樂④宗教音樂。

13. (1) 如果電話不通時下列那一種處理是不正確的？①若是停電所造成，來電即可恢復②若是電話線或電線脫落插入即可③用手機撥打 112 查詢外線電話是否故障④使用電話故障則換話機即可。
14. (2) 下列有關門市設備管理的敘述何者不正確？①若為電源類機器先檢查是否未開啟或電線脫落②機器設備若於使用年限內非人為故障則免費維修③每次維修皆應記錄才有完整記錄④定期保養的優點係可降低故障頻率及維修次數。
15. (1) 下列那一項收銀機狀況無法自行排除故障①掃描器沒亮無法掃描②收銀機卡紙③發票紙張不同步，號碼不同④發票印字不清楚。
16. (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。
17. (4) 店舖計畫性的維護保養專業知識不具有下列何種特性？①全面性的②系統性的③時效性的④一致性的。
18. (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。
19. (4) 以下何者不屬於傳統監視系統元件？①錄放影機②電源器③螢幕④保全防盜系統。
20. (3) 對門市設備的了解，不包括下列何項？①外觀及各部位的名稱②機器特性及使用方法③購買機器金額④機器規格。
21. (2) POS 系統的效益何者為非？①縮短帳目結帳時間②管理無條碼品項③降低缺貨量④降低結帳錯誤率。
22. (2) POS 硬體設備不包括以下何者設備？①條碼閱讀設備②掌上型終端機③終端機④印表機。
23. (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。
24. (2) 下列何者非收銀機之特色？①體積空間小②合併式架構③穩定度最高④功能度最強。
25. (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。
26. (2) 簡易障礙情況之處理，下列何者為非？①完全沒有把握的要找廠商支援以免製造更大的麻煩②廠商維修時，不必了解問題發生的原因、排除的方法、預防的要領，累積維修經驗，一切交由專業的維修單位處理即可③稍微的不小心都會導致嚴重的後果，畢竟水、火、電都具有危險本質的④平常有計畫的保養，可以預防一切維修問題的發生，而預防當然勝於治療，如何預防同樣的問題發生要擬定及執行平常的保養計畫。

27. (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。
28. (3) 遇機器故障時應如何處理？①如果自己會修就自己動手修，如果不會修就等店長回來修②若機器故障並不影響生意，則可不用在意③須提報維修申請，並紀錄報修日期及原因④立即報廢，且為了不影響店面的營運，應馬上申請購進新設備。
29. (1) 下列何者非安全維修機器設備原則？①以濕手觸摸②切斷電源③反手接觸④使用適當工具。
30. (3) 收銀機的操作步驟為何？甲、以掃瞄器掃瞄條碼（商品編碼）或用人工打入價錢及部門鍵；乙、打入代號（或將責任鍵），以確立權責；丙、收取現金，並找錢；丁、按『小計』告知顧客付款金額。①甲乙丙丁②甲丙丁乙③乙甲丁丙④乙丙丁甲。
31. (3) 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使用說明書④商品計畫書。
32. (4) 以下門市機器設備的操作與使用，何者為非？①熟悉門市設備並列冊管理②定期保養③了解機器設備的安全性④操作彈性化。
33. (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。
34. (4) 學習曲線並非掌握下面哪方面？①觀念方面②專業知識及技術方面③工作職掌方面④道德方面。
35. (4) 在機器設備的安全或及保養維護方面不可運用過大或過小的工具會破壞設備，是以下哪個原則？①乾手原則②反手原則③切斷電源原則④適當工具原則。

18100 門市服務 丙級 工作項目 08：環境及安全衛生作業

1. (3) 所謂中等商圈，其範圍應屬①徒步圈②腳踏車圈③汽機車圈④交通主動脈圈。
2. (1) 連鎖店商圈規劃以何為中心點①門市所在點②主要商業區③市中心④住宅區。
3. (2) 動線是指店內①顧客採購②人與物品③上下架商品④顧客與員工 移動的路徑與通道。

4. (4) 所謂門市安全管理即是對①現金②人員③生財設備④表單 以上何者為非 做安全措施的管理。
5. (1) 門市安全營運應先建立員工的①問題意識②服務意識③防災意識④報告制度。
6. (2) 發現類的問題是指①實際已發生，且都認知的問題②與應有狀態對比而發掘出的問題③預測未來，而描繪出的問題④突然發現的問題。
7. (1) 救火類的問題是指①實際已發生，且都認知的問題②與應有狀態對比而發掘出的問題③預測未來，而描繪出的問題④正在發生的問題。
8. (3) 預測類的問題是指①實際已發生，且都認知的問題②與應有狀態對比而發掘出的問題③預測未來，而描繪出的問題④可能發生的問題。
9. (2) 問題意識是提醒門市服務人員必須要有①敏感性②警覺性③直覺性④思考性。
10. (1) 門市偷竊的發生時機多在①顧客很多②店員人多③店員清閒④顧客很少。
11. (4) 門市事業廢棄物主要為①廢水、垃圾、廢報紙②廚餘、垃圾、廢紙③垃圾、廢報紙、廢紙箱④廢水、廚餘、廢紙箱。
12. (3) 以下何者不是門市處理搶劫狀況之程序①人員安全優先②避免刺激歹徒③立即離開現場④保持現場的完整性。
13. (2) 門市安全管理普遍與①供應廠商②保全業者③顧問公司④物流廠商 合作。
14. (1) 處理門市廢棄物應以①資源回收②與清運業者合作③環保法規④自行處理 為首要考量。
15. (2) 為預防搶劫門市至少應有幾名員工負責一起開店及關店的工作①一名②兩名③三名④四名。
16. (3) 以下何者不屬於門市安全系統①監控系統②保全系統③ POS 系統④警民連線。
17. (1) 如遇火災門市人員應先①控制災情②離開現場③研究可能的原因④報告主管。
18. (4) 一般依火災發生性質可分四大類，以下何者為非①油脂類火災②電器類火災③金屬類火災④閃焰類火災。
19. (3) 那一種滅火器可對應四大類火災①泡沫系列滅火器②二氧化碳系列滅火器③乾粉系列滅火器④金屬系列滅火器。
20. (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①出口標示燈②避難出口指標③樓層平面圖④避難方向指示燈。
21. (4) 以下何項不是門市可能面臨的天災狀況①地震②風災③水災④搶劫。
22. (3) 下列何者不是門市可能遭遇之不可抗力事件①搶劫②偷竊③演習④火

災。

23. (4) 以下何者不屬於門市安全管理的內容①消防安全②賣場安全③員工安全④建築安全。
24. (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①消防安全②賣場安全③員工安全④天災防範。
25. (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①消防安全②賣場安全③員工安全④天災防範。
26. (4) 無論是天災或不可抗力事件的狀況，在恢復現場前須 以下何者為非①拍攝災害現場照片②報告總部處理③等待員警視查指示④直接清理即可。
27. (3) 毒蠻牛事件凸顯門市人員①敏感性②服務性③警覺性④處理性 不足。
28. (4) 門市可能遭遇之詐騙狀況，何者為非①偽鈔②偽卡③詐欺取財④惡作劇。
29. (1) 商圈經營規劃可避免①自相競爭②過度競爭③不當競爭④高度競爭。
30. (1) 一般較適合開放加盟經營的店屬於①小商圈店②中型商圈店③超大商圈店④大商圈店。
31. (2) 那一項不是動線規劃的目的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。
32. (1) 顧客燙傷處理程序①沖脫泡蓋送②沖洗包蓋送③沖護療蓋送④請顧客自行處理。
33. (2) 收找錢時誦唸金額，是門市安全作業中的①警覺②預防③處理④記錄事項。
34. (1) 留心門外可疑人事物，是門市安全作業中的①警覺②預防③處理④記錄事項。
35. (2) 書面化的災害與事件處理實例是門市①存檔資料②最佳教材③操作手冊④典章制度。
36. (1) 餐飲門市食材料理須符合①食品衛生法②公平交易法③消費者保護法④智慧財產法 之相關規定。
37. (2) 門市之偷竊事件多為臨時起意，故防範方式有①仟元大鈔放入收銀機②設置監視器③把顧客都當做小偷④在後台監看。
38. (2) 維護門市安全須先保障①財務安全②自身安全③顧客安全④公共安全。
39. (1) 門市建立公共關係的對象以下何者不正確①媒體②顧客③鄰居④管區員警。
40. (3) 無預警的停水或停電，除了會造成營業損失，還易引起①詐騙②水災③火災④地震。
41. (4) 下列何者不屬於防搶預防方法？①對門市內外時刻保持警覺②對於門

市逗留或東張西望之顧客主動詢問需求③千元大鈔立即投庫④至金融機構匯款作業時，確實維持固定且熟悉路線，不任意更換。

42. (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近一步通知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。
43. (4) 發生火警逃生時 11 以上樓層之避難引導不應考慮①安全梯②特別安全梯③陽台④緊急升降機。
44. (3) 依我國法令規定自衛消防編組至少①每月②每季③半年④每年 實施一次。
45. (3) 下列何者不是遭受搶劫時正確之處理方式？①人員安全優先②避免刺激歹徒③貴重財物保全第一④立即報警。
46. (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。
47. (2) 當顧客於店內發生小孩嚴重燙傷大聲喊叫，在呼叫 119 救護車未來以前可先實施之初期護理是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。
48. (4) 下列何者不屬於災害預防工作？①緊急通報系統之建立②安全相關及重要設備之定期檢修③緊急應變計畫之制定之演習④員工定期傳染病健康檢查。

18100 門市服務 丙級 工作項目 09：職業道德

1. (1) 管理四用，以下何者為非①用學習充實自我②用愛心善待同仁③用績效評核能力④用同理心服務顧客。
2. (2) 捷運員工集體逃票，此為①爭取員工福利②公器私用③微罪不舉④媒體小題大作 之行為。
3. (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。
4. (4) 互助合作是為了①讓別人分擔自己的工作②得到主管認同③怕做錯④提高工作效率。
5. (1) 就算明天就要離職，還是做好份內的事務，這是①敬業②合作③團隊④同理心 的表現。

6. (4) 設身處地考量別人的立場，這是①敬業②合作③團隊④同理心的表現。
7. (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。
8. (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。
9. (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。
10. (1) 保持正面開朗的工作態度可①建立良好人際關係②獲取主管的好感③巴結顧客④討好同事。
11. (1) 在門市中經手之顧客資料①必須保密②可攜出參考③出售給名單公司④拿來算命。
12. (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。
13. (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。
14. (1) 對公共環境管理應①隨時保持清潔環境②不是自己製造的垃圾不處理③指使他人清掃④任意破壞。
15. (3) 工作時的情緒管理應①工作效率隨情緒起伏②任意發洩不滿之語③隨時調適至正面心態④重摔物品發洩情緒。
16. (3) 對待新進同事應①保持距離②刻意拉攏③適時協助④工作壓榨。
17. (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。
18. (4) 發現因自我疏失而導致公司受損時應①私下改進②改進不認錯③不必向主管報告④必須向主管報告。
19. (1) 使用公共物品應①用後歸位②佔為己有③任意濫用④隨意擺放。
20. (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。
21. (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。
22. (4) 與同事相處應①評論同事外貌②探查私人隱私③故意排擠④注意禮貌相互支援。
23. (3) 如需代為簽收同事信件或物品不應①留下送件人姓名及聯絡方式②確實轉交③自行拆閱④記錄收件時間。
24. (2) 離職後對前公司機密事務①可大肆宣傳②應保守機密③拷貝機密自行創業④販售機密予同業。