

國立新竹高工 114 學年度第二學期 第二次期考

科目：門市服務概論

班級/座號/姓名:餐一甲/

一、統一發票(三聯式)書寫(每小題 2 分，10 題共 20 分)

蔡小姐為台大國際有限公司購買一盒禮品共 600 元，文具用品四套合計 4,800 元贈送客戶須報帳(稅已內含)，需開立統一編號 68897855，請您試開三聯式發票，依下列方框內標示題號(A 至 J)依序作答，填寫於答案卷並註明題號。

統一發票 (三聯式)

中華民國 年 月 日 **A**(填寫測試日期)

買受人: **B**

統一編號: **C**

地址:

第三聯
收執聯

品名		數量	單價		金額		備註
D							此欄須加蓋: J (請填寫)
E							
銷售額合計				F			
營業稅		應稅	零稅率	免稅			
G							
總計				H			
合計新台幣		萬	千	百	拾	元 I	

二、簡答題，1 題 10 分，8 題共 80 分

(一) 顧客買了七項商品，要求將發票分開開立時，您應如何處理？

(二) 顧客宣稱上一班職員找錯錢時，您應如何應對與處理？

(三) 若補貨車因故未能及時補齊而導致商品短缺時，您應如何處置？

(四) 當顧客反應商品使用後異常，並要求退貨，應如何處理？

(五) 排隊結帳的顧客很多而顧客開始抱怨時，您該如何處理？

(六) 顧客的小朋友隨手拿了一樣店舖的商品，卻未結帳，您該如何處理？

(七) 廠商進貨時，門市人員應注意哪些事項？

(八) 收銀工作的區域範圍除了是顧客結帳的收銀櫃檯外，還有服務檯的功能，
請說明收銀工作區之每日工作流程內容。