

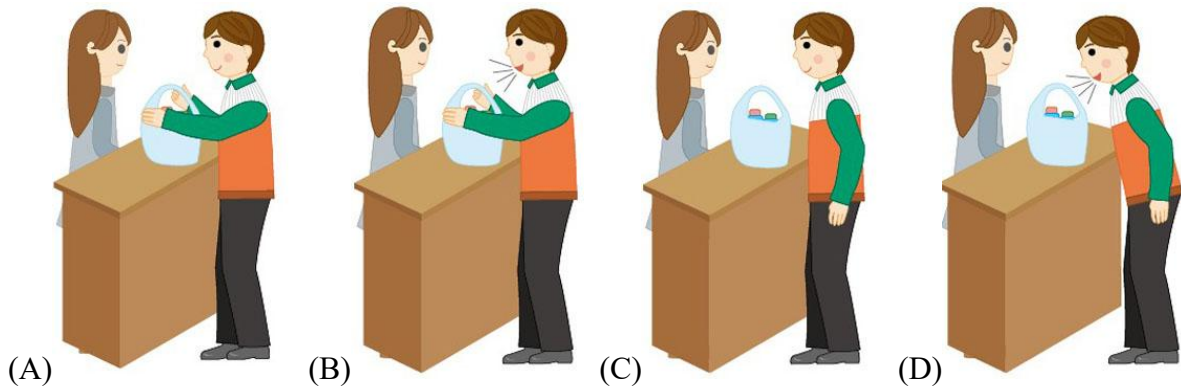
國立新竹高工 114 學年度第一學期第二次期考考試卷

科目：門市服務概論

餐飲服務科 一年乙班，座號：_____ 姓名：_____

一、單選題：共 50 題，1 題 2 分，共 100 分

1. (D) 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？
(A)結算商品總金額 (B)開始結帳作業之前 (C)收取顧客金錢 (D)購買有促銷的商品時
2. (C) 櫃檯收銀人員接待顧客時，下列敘述何者為非？
(A)用語禮貌親切及主動問候 (B)當顧客主動詢問須積極應對 (C)離櫃檯較遠的商品可用手指明確指引方向讓顧客自行尋找 (D)主動告知顧客新的活動項目
3. (B) 顧客退貨的處理程序下列何者有誤？
(A)確認商品及發票 (B)委婉地拒絕顧客退貨 (C)若為紙本發票要收回發票註明為銷貨退回發票之作廢發票 (D)收回退貨商品並退款給顧客
4. (B) 在櫃檯結帳時要讓客戶感覺到服務周到，請由下列選項中擇一最佳的態度？



5. (D) 櫃檯收銀人員站班時之用語下列敘述何者為非？
(A)您好，歡迎光臨 (B)謝謝光臨，歡迎再度光臨 (C)早/午/晚安，您好 (D)請問貴姓大名
6. (C) 若顧客於結帳時，商品未完全放置櫃檯而掉落於地面破損，這時門市人員應如何處理？
(A)此為顧客個人行為，需請其將破損商品結帳帶離 (B)用不耐煩表情協助顧客撿起商品 (C)立即清理及協助更換商品 (D)請顧客重新拿取商品並將店面清潔完畢始可離去
7. (A) 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？
(A)謝謝光臨！歡迎再度光臨 (B)抱歉！讓您久等了！ (C)歡迎光臨 (D)先生（小姐）！您好
收銀人員結帳完成後，應主動、親切地歡送顧客，其話術宜為「謝謝光臨！歡迎再度光臨」。
8. (A) 有關收銀櫃檯周邊商品的管理，下列敘述何者為非？
(A)滯銷品陳列於櫃檯前以增加周轉 (B)櫃檯前後不可堆放備用物品 (C)櫃檯以展示商品或衝動性購買商品為主 (D)收銀台前至少須有容納二人同時通過的寬度
9. (B) 二聯式統一發票上，不必一定要載記下列哪一項內容？
(A)發票號碼 (B)買受人統一編號 (C)交易金額 (D)營業人統一編號
10. (A) 營業人以網際網路或其他電子方式開立的無實體發票，稱為
(A)電子發票 (B)免收統一發票收據 (C)收銀機統一發票 (D)行動載具

11. (D) 下列有關電子發票的敘述，何者錯誤？
(A)電子發票的存證檔需傳送至財政部電子發票整合服務平台存證 (B)電子發票可以存在手機裡，也可以存在悠遊卡裡 (C)目前消費者可要求印出電子發票證明聯以作為紙本留存 (D)將電子發票證明聯拍照上傳雲端硬碟，即稱為雲端發票
12. (C) 三聯式統一發票的第二聯為
(A)存根聯，由營業人保存 (B)收執聯，由財政部保存 (C)扣抵聯，由買受人保存 (D)存證聯，由消保會保存
13. (D) 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
(A)1→2→3→4→5 (B)2→4→3→5→1 (C)4→2→5→1→3 (D)4→2→5→3→1
14. (D) 為顧客做商品裝袋服務的重點事項下列何者為非？
(A)將所有商品放在適合尺寸的袋子 (B)不同性質商品分開而且按照正確的順序裝袋 (C)按照顧客指示裝袋 (D)將小件商品裝入袋子的下層，大件商品放置袋子的上層
15. (B) 若本班零用金為 5,000 元，營業額為 6,000 元，其他收入為 1,000 元，更正作廢 200 元，短收為 100 元，計算出門市交接班時有多少應有現金？
(A)6,700 (B)11,700 (C)7,700 (D)12,300
16. (C) 下列何者屬於「先消費後付款」的交易工具？
(A)商品禮券 (B)現金禮券 (C)信用卡 (D)提貨單
17. (C) 下列項目中何者不為結帳付款之工具？
(A)禮券 (B)信用卡 (C)存摺 (D)悠遊卡
18. (D) 將系列性的商品動態確實把握，以保持充分商品供應量，是下列何項活動？
(A)商品企劃 (B)商品構成 (C)商品調整 (D)商品管理
19. (B) 若於陳列商品時，能搭配合宜商品相襯，將有助於主力商品之銷售，一般常見的搭配商品組合不包含下列哪一項？
(A)家具→花瓶 (B)球鞋→皮帶 (C)餐具組→桌布 (D)服飾→領帶
20. (B) 下列何者是行動條碼的英文簡稱？
(A)QP Code (B)QR Code (C)QK Code (D)OP Code
21. (A) 門市使用商品條碼的優點，下列何者有誤？
(A)掌握門市服務人員工作動態 (B)降低結帳錯誤率 (C)收集商品銷售資訊 (D)防止員工舞弊
22. (B) 下列何者為門市銷售者對商品認知最基本的能力？
(A)市場發展的趨勢 (B)商品種類和數量 (C)商品規劃成敗 (D)市場目標策略
23. (C) 主力商品代表商店的形象，是營業額和利潤的主要來源，下列敘述何者不正確？
(A)主力商品必須具有新鮮感、獨創性與競爭力 (B)主力商品必須表現出商店的性格 (C)最好選擇處在於生命週期階段導入期的商品作為主力商品 (D)應選擇能確保商品回轉率或利率的商品
24. (B) 擴大商品的陳列空間及庫存量是處於商品生命週期的何種階段？
(A)導入期 (B)成長期 (C)成熟期 (D)衰退期

25. (C) 「商品的身分證號碼」是指
(A)商品價格 (B)商品保存期限 (C)商品條碼 (D)商品生產日期
26. (A) 一般而言，商品條碼的標準組成結構，包含下列哪些代碼？(1)檢核碼、(2)時間代碼、(3)國家代碼、(4)產品代碼、(5)廠商代碼
(A)(1)(3)(4)(5) (B)(2)(3)(4)(5) (C)(1)(2)(3)(4) (D)(1)(2)(5)
27. (D) 無特殊原因下，連續三天肉鬆飯糰在上午十一時就無庫存了，表示銷售趨勢上升，針對此情況下列何種作法較不恰當？
(A)建議陳列量跟著增加 (B)加量訂購 (C)移轉替代品 (D)維持原狀
28. (B) 下列何者不會影響到實際盤點出的數量與帳面上產生差異？
(A)員工偷竊 (B)商品變價 (C)收銀作業錯誤 (D)商品盤點錯誤
29. (D) 有關商品儲存時應注意的事項下列何者為非？
(A)貯藏場所之溫溼度控制 (B)儲存商品需離牆離地 (C)商品先進先出 (D)商品後進先出
30. (C) 下列有關商品盤點的觀念何者錯誤？
(A)營業中盤點可能會稍微影響營業 (B)透過盤點可發掘並清除滯銷品及快過期商品 (C)盤點的主要目的在追究失職責任 (D)抽查異常門市可發現弊端遏阻不軌
31. (C) 有關訂貨管理的目的下列何者有誤？
(A)減少缺貨率 (B)降低庫存量 (C)提高訂貨次數 (D)減少滯銷品
32. (A) 將訂單直接鍵入電腦系統內轉換成電子式的訂單資料，經電腦處理後自動傳送到末端總公司或供應商的系統稱為
(A)EOS（電子訂貨系統） (B)POS（銷售時點情報系統） (C)JIT（Just in Time，及時供貨系統） (D)RFID（Radio Frequency Identification，無線射頻系統）
33. (D) 下列有關庫存管理意義何者為誤？
(A)求庫存量與訂貨次數之均衡 (B)其對提高生產力或提高銷貨利益有所幫助 (C)保持適當的存量 (D)增加資金的積壓
34. (B) 為了方便顧客選購，商品陳列首要之務為何？
(A)商品陳列展現氣勢 (B)商品特色一目了然 (C)商品內容清楚易見 (D)商品上架容易
35. (C) 商品陳列的最終目的是
(A)增進門市的美感 (B)營造門市氣氛 (C)促進商品銷售 (D)存放商品
36. (B) 為了方便顧客看得見商品，最適當的商品陳列高度是
(A)顧客眼睛高度以上的位置 (B)顧客眼睛高度到胸部高度之間的位置 (C)顧客胸部高度到腹部高度之間的位置 (D)顧客腹部高度以下的位置
37. (B) 包裝商品做垂直陳列，下列何種陳列方式不恰當？
(A)上小下大 (B)下組上箱 (C)上輕下重 (D)上下排列整齊

38. (D) 以 DM (傳單) 或型錄之方式來取代商品陳列，是屬於
(A)縱向陳列法 (B)橫向陳列法 (C)相關性陳列法 (D)無陳列性銷售
39. (C) 以下欠品的敘述何者正確？
(A)為避免銷售機會損失應準備商品庫存量 (B)已無安全庫存量 (C)陳列架上的商品無法滿足消費者購買的慾望 (D)顧客因數量不足而沒有購買或減少購買
40. (A) 商品陳列組合的主要原則為何？
(A)主次分明，重點突出 (B)數大就是美 (C)眼花撩亂 (D)井然有序
41. (B) 下列有關促銷的日用品在超市及量販店常見的大量陳列何者不正確？
(A)箱積式陳列 (B)垂吊式陳列 (C)柱面式陳列 (D)台車式陳列
42. (C) 有關百貨公司的商品陳列下列敘述何者不正確？
(A)百貨公司為國內外名牌群集高層次的商品 (B)必須推陳出新並講究格調跟得上流行 (C)使用大分類大量陳列的方式刺激消費 (D)專櫃雖自有格調但為營造氛圍其陳列也必須考量全樓整體美感
43. (B) 每個人日常生活皆會產生垃圾，有關處理垃圾的觀念與方式，下列何者不正確？
(A)垃圾分類，使資源回收再利用 (B)所有垃圾皆掩埋處理，垃圾將會自然分解 (C)廚餘回收堆肥後製成肥料 (D)可燃性垃圾經焚化燃燒可有效減少垃圾體積
44. (D) 實施「垃圾費隨袋徵收」政策的好處為何？(1)減少家戶垃圾費用支出、(2)全民主動參與資源回收、(3)有效垃圾減量
(A)(1)(2) (B)(1)(3) (C)(2)(3) (D)(1)(2)(3)
45. (A) 臺灣地狹人稠，垃圾處理一直是不易解決的問題，下列何種是較佳的因應對策？
(A)垃圾分類資源回收 (B)蓋焚化廠 (C)運至國外處理 (D)向海爭地掩埋
46. (A) 有關垃圾分類後的廢棄物敘述，下列何者錯誤？
(A)一般垃圾分為可掩埋與不可掩埋 (B)廚餘類廢棄物分為堆肥廚餘跟養豬廚餘 (C)資源類廢棄物得以回收再利用 (D)鐵罐、報紙、寶特瓶、玻璃均屬於資源類廢棄物
47. (B) 顧客退貨的處理程序下列何者有誤？
(A)確認商品及發票 (B)委婉的拒絕顧客退貨 (C)若為紙本發票要收回發票註明為銷貨退回發票之作廢發票 (D)收回退貨商品並退款給顧客
48. (D) 下列何者非屬資源回收分類項目中「廢紙類」的回收物？
(A)報紙 (B)雜誌 (C)紙袋 (D)用過的衛生紙
49. (A) 下列哪一種是公告應回收廢棄物中的容器類？
(1)廢鋁箔包、(2)廢紙容器、(3)寶特瓶。
(A)(1)(2)(3) (B)(1)(3) (C)(2)(3) (D)(3)
50. (D) 小明拿到「垃圾強制分類」的宣導海報，標語寫著「分 3 類，好 OK」，標語中的分 3 類是指家戶日常生活中產生的垃圾可以區分哪三類？
(A)資源、廚餘、事業廢棄物 (B)資源、一般廢棄物、事業廢棄物 (C)一般廢棄物、事業廢棄物、放射性廢棄物 (D)資源、廚餘、一般垃圾