

# 國立新竹高工 114 學年度第一學期第一次期考考試卷

科目:服務導論

班級/座號/姓名:

一、選擇題 40 題，1 題 2.5 分，共 100 分

1. ( ) 零售業態劃分之基礎為何？  
(A)經營型態 (B)商品種類 (C)商品線深度及廣度 (D)品牌
2. ( ) 下列有關於零售業態的特色何者有誤？  
(A)零售業以販售商品予中間商為目的 (B)零售業以販售商品予消費者為目的 (C)零售活動是重要的經濟指標之一 (D)零售業應以顧客需求為經營策略之一
3. ( ) 下列何者為專賣店和連鎖商店等組合之零售型態，並且可以讓消費者一次購足？  
(A)超級市場 (B)購物中心 (C)便利商店 (D)批發商
4. ( ) 下列針對零售之敘述何者為非？  
(A)銷售對象為最終消費者 (B)零售不包括無形的服務 (C)零售可藉由無店鋪方式銷售 (D)零售是指將商品銷售給消費者的商業行為
5. ( ) 下列敘述何者比較適合「複合式」商店經營之特性？  
(A)節省成本 (B)銷售毛利低 (C)可用以調節淡、旺季的明顯差別 (D)供應的不穩定性
6. ( ) 以下何者為「自動販賣機」經營特性？  
(A)自有通路的建立 (B)商店定位較模糊 (C)存貨成本高 (D)商品價格以中高價位為主
7. ( ) 零售組織可依店面有無來分類，下列何者非「無店面零售」？  
(A)網路零售 (B)傳統市場 (C)郵購 (D)電視購物
8. ( ) 下列何者非直效行銷的方式？  
(A)人員銷售 (B)電視購物 (C)網路行銷 (D)郵寄目錄
9. ( ) 眼鏡行是屬於下列何種經營的業態？  
(A)量販店 (B)專賣店 (C)百貨公司 (D)便利商店
10. ( ) 下列何者不屬於超級市場的優點？  
(A)比便利商店更具有便利性 (B)提供舒適的購物環境 (C)自助服務 (D)商品齊全，規格完善
11. ( ) 下列何者不是零售業連鎖的經營型態？  
(A)自願加盟 (B)特許加盟 (C)策略聯盟 (D)直營
12. ( ) 下列何者非專賣店的經營特色？  
(A)特定領域的商品線 (B)商品線窄而深 (C)商品線間之相關性高 (D)商品價格定價昂貴
13. ( ) 下列何者非屬於量販店的型態經營？  
(A)家樂福 (Carrefour) (B)好市多 (Costco) (C)愛買 (AMart) (D)屈臣氏 (Watsons)
14. ( ) 以下哪一零售業態已逐漸式微即將被市場淘汰？  
(A)百貨公司 (B)購物中心 (C)雜貨店 (D)量販店

15. ( ) 下列何者為便利商店之特徵？  
(A)商品低單價 (B)商品多樣多量 (C)時間地點的便利 (D)個性化的購物空間
16. ( ) 全台灣最早出現的業態是  
(A)百貨公司 (B)超級市場 (C)量販店 (D)便利商店
17. ( ) 下列何者兼顧店鋪與無店鋪之銷售方式？  
(A)蝦皮購物販賣服飾 (B)飛機上推著免費餐車的空中小姐 (C)7-ELEVEn 門市內的預購目錄  
(D)街上推銷商品的直銷人員
18. ( ) 下列何種商店不屬於自助式銷售型態？  
(A)百貨公司 (B)超級市場 (C)便利商店 (D)量販店
19. ( ) 下列何者不屬於無店面零售經營？  
(A)網路零售 (B)訪問販賣 (C)直效行銷 (D)便利商店
20. ( ) 下列何者屬於自助式銷售？  
(A)量販店 (B)專賣店 (C)百貨公司 (D)購物中心
21. ( ) 下列何者非連鎖加盟的型態？  
(A)消費合作社 (B)特許加盟 (C)自願加盟 (D)委託加盟
22. ( ) 下列何者非零售業業態？  
(A)百貨公司 (B)超級市場 (C)便利商店 (D)銀行事業
23. ( ) 在連鎖加盟中總部最難掌握的經營型態？  
(A)特許加盟 (B)自願加盟 (C)委託加盟 (D)直營連鎖
24. ( ) 下列何者非屬於無店鋪零售業？  
(A)郵購 (B)網路購物 (C)專賣店 (D)電視購物
25. ( ) 下列何種零售業營業時間 24 小時全年無休？  
(A)西藥房 (B)便利商店 (C)雜貨店 (D)電器行
26. ( ) 下列何者不屬於無店鋪之零售業？  
(A)人員銷售 (B)電視購物 (C)運動用品店 (D)自動販賣機
27. ( ) 下列何者非超級市場的業態特色？  
(A)特定領域的商品線 (B)自助式的商店 (C)以銷售食品為主 (D)非食品類的商品比例較小
28. ( ) 商品線狹窄，但各商品種類齊全，商品搭配頗深為下列何種零售商類型？  
(A)超級市場 (B)百貨公司 (C)專賣店 (D)便利商店
29. ( ) 關於下列敘述何者有誤？  
(A)直效行銷源自於郵購與型錄行銷 (B)網路及電話行銷均為直效行銷 (C)電視購物不屬直效行銷 (D)直效行銷是指透過推銷，促使消費者在還沒有實際檢視商品的情形下直接購買之銷售方式
30. ( ) 下列何者不在直效行銷的範圍內？  
(A)郵購 (B)網路商店 (C)店鋪銷售 (D)電視購物

31. ( ) 由總部百分百投資經營管理的稱為  
(A)直營 (B)特許加盟 (C)自願加盟 (D)個人商店
32. ( ) 下列何者較容易滿足消費者一次購足的門市？  
(A)百貨公司 (B)書店 (C)專賣店 (D)便利商店
33. ( ) 關於零售管理的功能，以下描述何者為非？  
(A)儲存 (B)提供顧客服務 (C)增加商品與服務的價值 (D)提供單一的商品
34. ( ) 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為  
(A)關係行銷 (B)綠色行銷 (C)服務行銷 (D)網路行銷
35. ( ) 下列敘述零售業之特質何者為非？  
(A)支付工具多元化 (B)販售商品多樣化 (C)注重促銷 (D)營業時間短
36. ( ) 關於零售管理功能的「提供多樣化的商品」，以下哪個選項不符合？  
(A)全聯超市販售多種類的日常生活用品 (B)好市多量販店販售較大量且多元化的商品 (C)阿瘦皮鞋販售比一般店面更多具備機能性的皮鞋 (D)7-11 便利商店推出購物集點滿額贈送公仔
37. ( ) 以下有關綠色行銷之敘述何者為非？  
(A)綠色行銷和傳統的社會行銷關注範圍皆是全球性 (B)綠色行銷較有長期性的開放式遠景 (C)綠色行銷著重於自然環境 (D)綠色行銷重視的基本價值超過社會使用價值
38. ( ) 信用卡集點換購全聯福利中心商品，以提昇雙方業績的作法，這是哪一種結盟的方式？  
(A)委託結盟 (B)策略聯盟 (C)同業結盟 (D)分散經營風險
39. ( ) 零售業發展最重要趨勢是  
(A)連鎖化 (B)資訊化 (C)地區化 (D)商品化
40. ( ) 零售商可提供信用、包裝、送貨、維修、保證、退貨是屬於零售的哪一項功能？  
(A)提供訊息給製造商、批發商、其他單位或個人 (B)提供具特色的商品 (C)提供顧客服務 (D)增加商品與服務的價值