

國立新竹高工 113 學年度第二學期第二次期考考試卷

科目:門市服務概論

班級/座號/姓名:

選擇題 50 題 共 100 分

1. () 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. () 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. () 櫃檯收銀人員站班時服務禮儀不包含下列何者項目？
(A)顧客入店時應目視微笑 (B)顧客詢問商品時態度不耐煩 (C)接待禮儀應親切、有禮 (D)隨時注意儀容之整潔
4. () 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
5. () 陳列在收銀櫃檯的商品若是體積小具有促銷誘因，是利用顧客何種心態來誘使其購買行為？
(A)順便買 (B)貪便宜 (C)衝動性購買 (D)不買下次就買不到
6. () 門市櫃檯作業區通常不會出現下列哪一項設備？
(A)條碼閱讀器 (B)溫罐機 (C)發票機 (D)收銀機
7. () 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
8. () 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
9. () 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
10. () 統一發票是指
(A)賣家開給買家的交易憑證 (B)買家開給賣家的支付憑證 (C)政府開給賣家的納稅憑證 (D)買家開給政府的消費憑證
11. () 下列何者為結帳作業的必要程序之一？
(A)顧客抱怨處理 (B)顧客退換貨處理 (C)面銷業務 (D)招呼用語
12. () 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

國立新竹高工 113 學年度第二學期第二次期考考試卷

13. () 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
14. () 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
15. () 商品條碼中的產品代碼，是由誰來編定的？
(A)商品條碼策進會 (B)國際條碼總會 (C)商品廠商 (D)各門市
16. () 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
17. () 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
18. () 下列有關壞品處理流程的敘述何者不正確？
(A)退貨或瑕疵品均得由現場主管確認後一律廢棄 (B)須由現場人員登記後集中保管 (C)發現不合格之壞品確認後，應即刻清點與整理 (D)若可歸責於合作廠商則可換退貨
19. () 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
20. () 下列何者非門市商品管理之目的？
(A)滿足顧客的需求 (B)增加商品的存貨 (C)避免壞品的產生 (D)避免庫存的累積
21. () 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益率的商品
22. () 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
23. () 「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
24. () 訂貨應掌握的原則有哪些？a.暢銷品不可缺、b.足貨量訂貨、c.多訂高回轉商品、d.依分店銷售數據訂貨
(A)a (B)ad (C)acd (D)abcd
25. () 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
26. () 下列何者不是商品進貨驗收的重點？
(A)商品數量 (B)先進先出 (C)商品外包裝 (D)有效期限

國立新竹高工 113 學年度第二學期第二次期考考試卷

27. () 門市人員點貨時，實際點收數量與進貨單標示的數量有短少時稱為
(A)缺貨 (B)短溢 (C)短少 (D)盤盈虧
28. () 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
29. () 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
30. () 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）
31. () 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，是依據下列何種觀點？
(A)消費者需求導向 (B)商店氣氛營造導向 (C)商店銷售導向 (D)商店空間利用導向
32. () 商品配置表主要功用為何？
(A)商品定位使用 (B)停電時使用 (C)商品訂購使用 (D)商品陳列使用
33. () 特價商品或具有價格優勢的商品，適合下列何者的陳列方式？
(A)量感陳列 (B)懸掛式陳列 (C)主題櫃陳列 (D)多媒體方式展示
34. () 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
35. () 下列何者較不易為商品陳列進行較多元化的變化？
(A)利用開放式冰箱陳列 (B)利用壁面陳列 (C)懸掛式陳列 (D)大量陳列
36. () 下列有關補貨原則的敘述何者不正確？
(A)人潮多時趕快補貨以免顧客買不到想要的商品 (B)商品周轉率高及貨架上已經缺貨的商品優先補貨 (C)遵守先進先出及前進陳列原則 (D)補貨時注意不良品勿上架陳列
37. () 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
38. () 下列何者為非商品配置的主要原則？
(A)易摸 (B)易看 (C)易選 (D)易拿

國立新竹高工 113 學年度第二學期第二次期考考試卷

39. () 下列哪一項不是陳列櫥櫃商品時考慮的主因？
(A)陳列設計最有特色精華所在 (B)背景櫥櫃保持清潔明亮 (C)櫥櫃上鎖 (D)商品間隔須有空間感
40. () 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
41. () 收銀櫃檯前可放置或陳列何種物品？
(A)收銀人員的私人物品 (B)收銀人員的茶水 (C)顧客退貨的商品 (D)特價商品
42. () 下列何者為補貨的最基本原則？
(A)維持商品陳列的數量固定 (B)維持商品庫存的數量固定 (C)確保不缺貨 (D)確保沒有滯銷品
43. () 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. () 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. () 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. () 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. () 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. () 下列有關廢棄商品的管理敘述何者不正確？
(A)廢棄商品多是訂貨量過多或過期品較多 (B)廢棄商品為零才顯示商品管理最好 (C)廢棄商品處理前須先登記原因以利抽查或追蹤原因 (D)鮮度不佳或不堪食用都可能產生廢棄商品
49. () 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
50. () 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