

國立空中大學 管理與資訊學系

106 下 「門市服務與管理」 第 1 次作業

複擇題(每題 2 分)(可以從課本中找到相關解答)：

1. () 零售業者於商品訂價以比完整金額稍微少一點，例如\$199、\$299 等訂價，此種訂價方式有何意義？①彈性訂價法②心理訂價法③給顧客較便宜感④與競爭者競爭訂價法。
2. () 下列英文名稱的縮寫所代表意義何者為正確？①CRM：供應鏈管理②ERP：企業資源規劃③SCM：顧客關係管理④VMD：視覺商品管理。
3. () 下列何者為門市在提高營業額於營運上所努力方向？①成立物流中心②增加門市服務人員③增加來客數④提高客單價。
4. () 下列何者是商品採購時決定商品來源需考慮的主要因素？①貨源問題②最低訂購量③促銷活動的配合④供應商的倉庫與商店的距離。
5. () 下列何者為商品驗收的重要注意事項？①讓廠商直接送貨至倉庫②規劃出進貨驗收的地區③一次只驗收一家廠商的進貨④協調廠商在同一時間送貨以便統一驗收商品。
6. () 下列有關倉庫貨架陳列方式的敘述何者正確？①倉庫貨架避免靠牆和排列在四周②商品陳列方式以重而大置於下層、輕而小者置於上層為原則③商品可整齊堆放於地面④庫存貨架應依序編號管理庫存商品分類存放以方便進貨補貨為原則。
7. () 有關奇數定價法的敘述何者正確？①奇數定價是指設定價格尾數是奇數的訂價方法②奇數定價法假設顧客不會注意到價格尾數的數字③適合用於價格敏感度低的產品④採用奇數定價法會增加銷售找零的困擾盡量不要使用。
8. () 有關貨架的空間配置，下列敘述何者正確？①格子狀擺設所需店員人數最少②自由式擺設可增加顧客在店內停留的時間③跑道式適合運用在精品店、購物中心④格子式擺設所需要的防竊措施最多。
9. () 下列有關主力商品的敘述何者正確？①主力商品必須具有新鮮感、獨創性與競爭力②主力商品必須表現出商店的性格③最好選擇處在生命週期階段導入期的商品作為主力商品④應選擇能確保商品迴轉率或利益率的商品。
10. () 下列有關零售門市招募員工應注意的事項為何？①雇用與面試者自身態度相同的應徵者②優先錄用主管介紹之應徵者③應徵者的儀態、用字遣詞、氣質均是考量依據④過去工作離職原因應納入評估。
11. () 下列何者為活化商店賣場空間的做法？①將強勢商品置於商店入口處，以方便顧客拿取②妥善動線安排③運用色彩及照明突顯賣場個性④招牌設計統一以表現賣場整體一致感。
12. () 連鎖店經營在行銷組合有 7Ps，下列何者是屬於 7Ps 的內容？①人員

(People)②流程(Process)③店頭廣告(POP)④推廣(Promotion)。

13. ()下列何者是商品盤點的目的？①增加營業額②整理賣場環境、清除死角
③了解目前商品存放的位置④發掘並清除滯銷品。
14. ()調整賣場部門結構的時機為何？①新商品數量遽增②退時商品快速沒落
③商品銷售進入淡季④經營的商品總類變化頻繁。
15. ()下列何者是 POS 系統(銷售點管理系統)的前台硬體設備？①條碼列印設備
②資訊傳輸設備③手握式掃描器④POS 收銀機。
16. ()商品在垂直陳列時的原則為何？①上小下大②上箱下組③上輕下重④排列整齊。
17. ()顧客要求退換貨的處理方式何者正確？①依據公司政策判定與執行②了解顧客退換貨的原因
③收回之發票須註明為銷貨退回之作廢發票④委婉的拒絕消費者退貨。
18. ()下列有關來客數的敘述何者正確？①可於商店門口安裝計數器計算來客數
②是指一定時間內的入店人數③可以發票數來估算來客數④是指一定時間內入店購買商品的人數。
19. ()對於考績表現不佳員工的處理下列敘述何者正確？①給予三個月改善期並擬定改善計畫
②逐月追蹤改善進度③改善期滿前進行績效評估④改善期滿未達標準提資遣方案。
20. ()下列有關人效的敘述何者正確？①可用以評估零售人員的績效表現②是指零售商店的平均營業額除以該店的平均員工數
③可作為零售業評估人力是否發揮的參考數據④可以評估每個員工的貢獻度。

問答題 (每題 10 分) (可以從課本中找到相關解答)：

- 1.檢定問答題 B-02：零售業經營過程中有勞動基準法等法律規範人力資源，對於勞資雙方加以限制與保障主要契約內容為何？
- 2.檢定問答題 B-03：商品促銷活動是刺激買氣之策略與方法，你認為哪些行為可能觸犯公平交易法？請舉例說明之。(最少五項)
- 3.檢定問答題 C-3：門市每日開始營業前，店經理應如何規劃？
- 4.檢定問答題 D-02：處理顧客抱怨的步驟為何？
- 5.檢定問答題 D-11：當商店售出的瑕疵品被購買者告到消費者文教基金會，如果您是該商店的經營者，面對此危機的應變原則為何？
- 6.檢定問答題 D-16：身為店長，如遇媒體記者上門採訪，應如何處理？