

零售業管理與門市服務

(題庫出題率約90%以上)

認證檢定說明:

每次考測檢定會有 15 題是非題,10 題選擇題,答對每題 4 分。

總積分滿分 100 分,達 60 分以上者及格。

考試時間 40 分鐘。

是非題

- 1.零售業是指直接面對消費者進行商品或服務銷售的產業。

✓ 正確

解析：零售業的定義即為將商品或服務直接銷售給最終消費者。

- 2.批發業與零售業的主要區別在於交易對象是否為企業或個人消費者。

✓ 正確

解析：批發多針對企業，而零售則面對個人終端顧客。

- 3.零售業的歷史可追溯至網路興起之後才出現。

✗ 錯誤

解析：零售業歷史悠久，早於古代市集即已出現，網路零售是新型態。

4.百貨公司、便利商店、線上商城都屬於零售業的形式。

✓ 正確

解析：這些都是面對消費者銷售商品的業態，皆屬零售範疇。

5.零售業無需面對消費者，因此不需關注顧客需求。

✗ 錯誤

解析：零售業核心即是滿足消費者需求，顧客滿意是經營關鍵。

6.現代零售業趨勢強調數位轉型與顧客體驗。

✓ 正確

解析：數位科技與體驗導向正是零售發展的新主軸。

7.零售業的行銷管理只包含打廣告。

✘ 錯誤

解析：零售行銷還包含產品策略、價格、通路與促銷等全方位規劃。

8. 產品擺設與陳列方式會影響銷售成果。

✔ 正確

解析：視覺行銷為零售門市的重要策略，能刺激購買意願。

9. 零售業不需要進行市場調查。

✘ 錯誤

解析：市場調查有助了解消費者行為與需求，是擬定策略的基礎。

10. 品牌形象會影響消費者對零售店的信任與忠誠度。

✔ 正確

解析：良好的品牌印象能促使消費者重複購買，

增加信任度。

11. 零售業的供應鏈管理包含物流、庫存與採購等環節。

✓ 正確

解析：零售供應鏈涵蓋進貨、儲存、配送、採購管理等整體流程。

12. 物流效率對零售業影響不大。

✗ 錯誤

解析：物流效率會直接影響商品供應穩定性與客戶滿意度。

13. 零售業的庫存管理需考慮缺貨與積壓風險。

✓ 正確

解析：缺貨會損失銷售機會，積壓則增加成本，因此需平衡。

14. 零售業不需要與供應商建立長期合作關係。

✘ 錯誤

解析：穩定且良好的供應商合作關係有助於確保貨源與品質。

15. 零售業人力資源管理僅負責招聘人員。

✘ 錯誤

解析：人資還涵蓋培訓、激勵、薪酬與績效管理。

16. 零售門市員工的服務態度會影響顧客回購意願。

✔ 正確

解析：良好服務可提高顧客滿意度與忠誠度。

17. 員工獎金與激勵制度能提升門市業績表現。

✔ 正確

解析：合理的激勵機制可提升工作動力與效率。

18. 薪酬與福利政策無法影響員工的穩定性。

✗ 錯誤

解析：良好的福利待遇有助於吸引與留住優秀人才。

19. 財務報表分析能幫助零售業者了解經營狀況。

✓ 正確

解析：如損益表、資產負債表可反映獲利與資金運用情形。

20. 成本控制與利潤分析對零售業經營無太大幫助。

✗ 錯誤

解析：成本控制是提升利潤與營運效率的重要手段。

21. 零售業的風險管理包含庫存壓力、現金流風險與市場競爭。

✓ 正確

解析：上述皆為零售經營常見風險，需妥善管理以穩定經營。

22. 投資決策與門市拓展無關，只需考慮租金即可。

✗ 錯誤

解析：需綜合考慮人流、地點潛力、預期回報等多項指標。

23. 零售業資訊化管理可提升營運效率與決策品質。

✓ 正確

解析：系統化資訊可協助管理庫存、顧客資料與行銷規劃。

24. 使用 POS 系統能協助門市銷售與庫存同步更新。

✓ 正確

解析：POS 能即時反映銷售與庫存，有助補貨與資料分析。

25. 電子商務與傳統門市並無整合價值。

✗ 錯誤

解析：O2O 模式（線上線下整合）是現今零售趨勢。

26. 零售業可以運用大數據進行客戶行為分析。

✓ 正確

解析：透過數據分析可精準了解顧客偏好與購買模式。

27. 零售業無法應用人工智慧來改善服務流程。

✗ 錯誤

解析：AI 可應用於推薦系統、客服機器人、供應預測等。

28. 零售業創新只適用於大型連鎖品牌。

✘ 錯誤

解析：各種規模的零售業者皆可透過創新增加競爭力。

29. 商品與服務創新可創造差異化，吸引顧客。

✔ 正確

解析：差異化商品能提升品牌記憶與顧客黏著度。

30. 經營模式創新包括無人商店、訂閱制、快閃店等。

✔ 正確

解析：這些都是近年來零售創新的實例。

31. 門市服務品質會直接影響顧客的購買體驗。

✓ 正確

解析：服務品質是提升滿意度與回購率的重要因素。

32. 售後服務只適用於高單價產品，其他可忽略。

✗ 錯誤

解析：即使為小商品，良好的售後服務也能提升品牌形象。

33. 門市服務人員不需具備顧客溝通能力。

✗ 錯誤

解析：良好溝通能力有助處理顧客問題與提升顧客體驗。

34. 顧客抱怨處理得當會轉化為顧客忠誠。

✓ 正確

解析：適時妥善處理能建立信任並促進顧客回

流。

35. 顧客關係管理(CRM)可幫助了解與經營客戶。

✓ 正確

解析：CRM 系統有助記錄、追蹤與分析顧客資料與行為。

36. 所有顧客行為皆可以用折扣與促銷方式改變。

✗ 錯誤

解析：顧客行為受多種因素影響，僅靠促銷效果有限。

37. 觀察消費者行為有助零售業者提升陳列策略。

✓ 正確

解析：如動線規劃、商品搭配皆可從顧客行為獲得啟示。

38. 顧客滿意度與顧客忠誠無直接關聯。

✘ 錯誤

解析：顧客滿意是產生忠誠的前提。

39. 定期調查顧客滿意度可改善門市經營品質。

✔ 正確

解析：了解問題並據以改善能提升整體顧客體驗。

40. 顧客滿意度不會影響品牌聲譽。

✘ 錯誤

解析：顧客口碑直接反映於品牌形象與信任。

41. 零售業未來將更依賴數位轉型與智慧化服務。

✔ 正確

解析：包括智能推薦、無人結帳、個人化行銷等

技術。

42. 實體門市將完全被線上零售取代。

✗ 錯誤

解析：實體店仍具體驗價值與現場互動功能，未被取代。

43. 零售服務業的發展方向為結合體驗、科技與人性化。

✓ 正確

解析：這是目前主流的創新發展趨勢。

44. 對於零售經營者，市場敏銳度與趨勢掌握非常重要。

✓ 正確

解析：掌握變化與快速應對是維持競爭力的關鍵。

45. 零售從業人員只需銷售商品，不需理解顧客需求。

✘ 錯誤

解析：理解需求有助推薦與滿足顧客，提升成交機率。

46. 門市銷售技巧包括話術設計、試用體驗與產品知識。

✔ 正確

解析：以上皆是提高轉換率的關鍵技巧。

47. 零售業營收與成本無需管理，只需看利潤即可。

✘ 錯誤

解析：營收與成本分析是管理財務與規劃未來的重要依據。

48. 門市活動可以吸引新客，活化舊客。

✓ 正確

解析：如促銷、打卡送禮、VIP活動等皆可提升人流。

49. 零售業從業者需持續學習與提升顧客服務技能。

✓ 正確

解析：面對快速變化的市場與客群，持續進修至關重要。

50. 顧客價值指的是每位顧客購買商品的金額。

✗ 錯誤

解析：顧客價值包括購買潛力、影響力與關係維繫等綜合衡量。

51. 零售業的營運效率會受到庫存周轉率的影響。

✓ 正確

解析：庫存周轉率影響商品流動與資金效率，是

營運重要指標。

52. 門市店長只需處理每日銷售，無需參與人事與顧客管理。

✗ 錯誤

解析：店長負責人事、銷售、服務與經營績效等全面管理。

53. 零售業者無需分析競爭對手的行銷策略。

✗ 錯誤

解析：了解競爭者有助調整策略與創造差異化優勢。

54. 門市營業時間可隨意調整，不需考慮顧客習慣。

✗ 錯誤

解析：營業時間需依據顧客行為與需求規劃，否則可能流失客源。

55. 訓練員工專業知識能提升顧客的信任感與購買意願。

☒ 正確

解析：具備產品知識與服務技巧的員工能有效協助銷售。

56. 銷售技巧與顧客服務無關，只需強調成交。

☐ 錯誤

解析：良好的服務是促成交易與建立長期關係的關鍵。

57. 門市環境的整潔與氛圍會影響消費者的購物體驗。

☒ 正確

解析：環境會影響情緒與停留意願，是顧客體驗的一環。

58. 顧客在意的不只是價格，還包括服務與整體感受。

✓ 正確

解析：零售價值組合應兼顧產品、價格、服務與體驗。

59. 社群行銷與門市經營無關。

✗ 錯誤

解析：社群平台可導入流量、培養顧客互動與忠誠。

60. 零售業必須重視線上評論與顧客回饋。

✓ 正確

解析：網路評論會影響潛在顧客的觀感與購買決策。

61. 門市工作人員應主動關心顧客需求並提供協助。

☒ 正確

解析：主動服務是建立正面顧客印象的重要行為。

62. 門市排班只需依員工意願安排，不需考慮人流高峰。

☒ 錯誤

解析：應依據客流量與銷售時段安排排班，提高效率。

63. 門市促銷活動應該搭配節慶與時令規劃。

☒ 正確

解析：節慶行銷能提高關注度與促進購買。

64. 整體門市形象與視覺設計可影響品牌形象。

☒ 正確

解析：形象一致性有助提升專業感與品牌識別度。

65. 員工對品牌的認同感會影響顧客服務表現。

✓ 正確

解析：認同品牌使命與價值能提升工作熱忱與服務態度。

66. 顧客只會記得價格，不會在意門市體驗。

✗ 錯誤

解析：顧客體驗是促成回購與口碑傳播的關鍵。

67. 每位顧客都是潛在忠誠顧客，值得被好好對待。

✓ 正確

解析：即便首次購買者，也可能成為未來重複客源。

68. 門市應建立服務流程SOP以提升服務品質一致性。

✓ 正確

解析：標準化流程可確保服務品質與效率。

69. 員工無需了解門市營運目標，只需完成當日銷售。

✗ 錯誤

解析：清楚目標可提升員工投入度與營運績效。

70. 顧客反應問題時，應積極傾聽與即時處理。

✓ 正確

解析：即時回應能降低負面情緒並提升顧客滿意。

71. 零售業財務報表僅供高層參考，員工無需關心。

✗ 錯誤

解析：基層員工若了解財務結構，更能參與經營與優化。

72. 商圈分析有助於選擇門市展店地點。

✓ 正確

解析：商圈條件將直接影響人流、營收與成本結構。

73. 顧客資料蒐集應依法取得並保護隱私。

✓ 正確

解析：符合法規蒐集資料是建立信任的基本條件。

74. 門市導購應避免過度推銷，以免造成顧客反感。

✓ 正確

解析：過度推銷可能讓顧客感到壓力，影響品牌形象。

75. 使用會員系統有助於管理顧客資訊與提升回購。

✓ 正確

解析：會員制度能強化顧客黏著度與精準行銷。

76. 所有顧客應獲得一致的服務與尊重。

✓ 正確

解析：公平且專業的服務態度是建立品牌信任的基礎。

77. 員工在服務過程中不得做出個人評論與歧視。

✓ 正確

解析：中立與尊重是零售服務的基本原則。

78. 門市無需提供消費發票，顧客若需再補開即可。

✗ 錯誤

解析：依法規應主動提供發票，亦是消費者權益保障。

79. 客訴回應應使用標準流程，並保持同理心。

✓ 正確

解析：同理心可化解情緒衝突，流程化處理更有效率。

80. 零售業人員必須具備抗壓與情緒控管能力。

✓ 正確

解析：面對顧客情緒與高壓環境，穩定性是必要素質。

81. 檔期促銷活動應提前規劃與備貨。

✓ 正確

解析：提早準備可避免缺貨與作業混亂。

82. 員工教育訓練是成本，可視情況取消。

✘ 錯誤

解析：教育訓練是投資，有助提升服務品質與效率。

83. 門市報表可協助了解各類商品銷售表現。

✔ 正確

解析：透過報表分析可掌握熱銷與滯銷品項。

84. 競品調查是了解市場定位的必要手段。

✔ 正確

解析：知己知彼才能制定正確價格與行銷策略。

85. 顧客等待時間過長會導致流失。

✔ 正確

解析：排隊與結帳等候若過久，會降低顧客滿意與忠誠。

86. 收銀人員應具備找錯錢、禮貌與快速結帳的能力。

☒ 正確

解析：收銀是第一線顧客服務的一環。

87. 賣場動線設計與商品分類不會影響顧客購物意願。

☒ 錯誤

解析：動線與分類會影響便利性與購物心理。

88. 門市活動的成效可以透過轉換率與人流數據分析。

☒ 正確

解析：這些數據能反映活動吸引力與成交情況。

89. 顧客若未購買也應維持良好態度與接待。

☒ 正確

解析：尊重每位進店顧客，有助建立好感與未來潛在購買。

90. 零售業需關注 ESG 議題與永續發展。

✓ 正確

解析：現代企業經營應兼顧環境、社會與公司治理責任。

91. 新人訓練無需熟悉商品資訊，只需會打卡。

✗ 錯誤

解析：商品知識是門市服務與推薦的基礎。

92. 貨架補貨應依照銷售速度與庫存週期調整。

✓ 正確

解析：避免缺貨與過量庫存，維持良好流轉效率。

93. 門市人員可以根據心情選擇是否接待顧客。

✘ 錯誤

解析：服務應保持一致性與專業性，不受情緒影響。

94. 顧客意見回饋是優化門市管理的重要參考。

✔ 正確

解析：透過回饋了解問題並改進，是服務品質提升關鍵。

95. 商品價格應清楚標示並與系統價格一致。

✔ 正確

解析：避免價格爭議並維護顧客信任。

96. 每位員工都應熟悉店內商品配置與促銷方案。

✔ 正確

解析：利於快速應對顧客問題與提升銷售效率。

97. 門市安全只需靠監視器與保全，無需員工注

意。

✘ 錯誤

解析：員工應具備安全意識與簡單應變能力。

98. 顧客的第一印象大多來自進店的接待與環境。

✔ 正確

解析：第一印象決定顧客是否願意停留與消費。

99. 銷售與服務目標應定期檢討與調整。

✔ 正確

解析：檢討有助掌握問題與優化經營策略。

100. 成功的零售門市經營需要團隊合作與持續創新。

✔ 正確

解析：團隊默契與創新思維是零售永續經營的關鍵。

題庫

國際認證專業

聯盟

T

I

P

C

I

聯盟

國際

認證

選擇題

1. 下列何者不是零售業的特性？

- A. 面對終端消費者
- B. 商品批量銷售
- C. 即時交易
- D. 重視顧客服務

✓ 正確答案：B

■ 解析：商品批量銷售是批發業特徵，零售業主要面對個人消費者，通常銷售單品並提供服務。

2. 零售業的行銷4P策略中，下列哪一項不屬於其中？

- A. 產品(Product)
- B. 價格(Price)
- C. 人員(People)
- D. 促銷(Promotion)

✓ 正確答案:C

■ 解析:4P指的是產品、價格、通路與促銷,「人員」屬於7P中的服務行銷擴充內容。

3. 下列哪一項最能提升顧客忠誠度？

- A. 降價促銷
- B. 建立會員制度
- C. 更換品牌Logo
- D. 增加商品種類

✓ 正確答案:B

■ 解析:會員制度有助於與顧客建立長期關係,並提高重複購買率與忠誠度。

4. 在零售供應鏈管理中,哪一項最需被控制？

- A. 品牌設計
- B. 廣告預算
- C. 庫存週轉率
- D. 店面裝潢

✓ 正確答案:C

■ 解析:庫存週轉率直接影響資金運用與商品流動,是零售供應鏈效率的重要指標。

5.門市服務人員在與顧客互動時,首要應具備哪項態度?

- A. 快速推銷商品
- B. 主動問候顧客
- C. 強調優惠價格
- D. 引導結帳流程

✓ 正確答案:B

■ 解析:主動問候是建立良好第一印象的關鍵,能提升顧客的信任感與購物意願。

6.下列何者不是零售業的類型?

- A. 便利商店
- B. 百貨公司
- C. 農產品批發市場

D. 超級市場

✓ 正確答案:C

■ 解析:農產品批發市場屬於批發業範疇,非面向終端消費者的零售形式。

7.在零售業中,「顧客導向」最能代表哪一種經營理念?

A. 管理效率至上

B. 價格低廉為本

C. 以滿足顧客需求為核心

D. 專注內部流程最佳化

✓ 正確答案:C

■ 解析:顧客導向是零售服務的核心,即以消費者需求與體驗為經營核心。

8.下列何者是影響門市選址的關鍵因素?

A. 店員偏好

B. 供應商數量

C. 客流量與交通便利性

D. 店面裝潢風格

✓ 正確答案:C

■ 解析:選址應考慮人潮多寡與可達性,直接影響進店率與營收。

9.在零售行銷中,哪一項是促銷活動的目標?

A. 減少員工流動

B. 提高商品庫存

C. 刺激顧客購買行為

D. 降低商品單價

✓ 正確答案:C

■ 解析:促銷的目的在於短期內促使顧客採取購買行動。

10. 哪一項為有效的顧客關係管理(CRM)手段?

A. 更換POS系統

B. 定期顧客資料維護與行為追蹤

C. 員工培訓流程簡化

D. 商品設計內部會議

✓ 正確答案:B

■ 解析:CRM需透過資料分析與行為追蹤,理解顧客偏好與互動模式。

11. 哪種情境最可能造成零售門市的顧客流失?

A. 庫存過剩

B. 商品價格穩定

C. 門市服務冷淡

D. 提供VIP會員

✓ 正確答案:C

■ 解析:冷漠或無禮的服務態度會直接造成顧客不滿與流失。

12. 零售業中,下列哪一項是物流管理的核心目標?

A. 增加促銷預算

- B. 降低員工工時
- C. 商品即時補貨與配送效率
- D. 提高商品價格

✓ 正確答案: C

■ 解析: 物流管理著重快速、準確補貨與配送, 確保商品供應不間斷。

13. 影響零售業成本的最大因素之一是什麼?

- A. 店員服裝樣式
- B. 顧客年齡結構
- C. 庫存管理與存貨週轉
- D. 社群媒體活動

✓ 正確答案: C

■ 解析: 不良的庫存管理會造成積壓或缺貨, 直接影響營運成本。

14. 何者為零售門市員工培訓的重點?

- A. 公司歷史

B. 地產投資知識

C. 顧客溝通技巧與商品知識

D. 財務報表編製

✓ 正確答案:C

■ 解析:員工需具備溝通技巧與產品知識,才能正確引導顧客購買。

15. 哪種方式最能增加顧客回店率?

A. 提高商品價格

B. 店員自行決定促銷策略

C. 建立積點與回饋機制

D. 減少品項數量

✓ 正確答案:C

■ 解析:累積回饋制度能促使顧客持續消費並建立黏著度。

16. 促銷活動應該具備什麼條件？

- A. 長期穩定執行不變
- B. 沒有明確目標
- C. 配合節慶、短期吸引顧客
- D. 僅針對老顧客實施

✓ 正確答案：C

■ 解析：促銷需有明確目標與時間性，節慶活動為常見形式。

17. 零售業中「坪效」是指什麼？

- A. 員工平均服務客數
- B. 單位空間營業額
- C. 顧客停留時間
- D. 結帳櫃檯數量

✓ 正確答案：B

■ 解析：「坪效」為坪數效益，計算每坪創造的營業額，用於評估門市表現。

18. 零售店若推動「體驗行銷」最應加強什麼？

A. 門市租金談判

B. 員工請假制度

C. 顧客參與與互動

D. 成本壓縮

✓ 正確答案：C

■ 解析：體驗行銷注重顧客親身參與與情感連結。

19. 顧客滿意度調查的主要目的為何？

A. 提升公司市值

B. 編制年度預算

C. 瞭解服務品質與改進方向

D. 檢查員工打卡情形

✓ 正確答案：C

■ 解析：滿意度調查可找出顧客需求落差，有助優化流程與服務。

20. 零售業導入POS系統主要用途為何？

- A. 提升品牌形象
- B. 強化人力管理
- C. 即時紀錄銷售與庫存狀況
- D. 美化門市裝潢

✓ 正確答案：C

■ 解析：POS系統可即時記錄商品銷售情況並同步庫存資訊，提升營運效率。

21. 哪一項能幫助零售業者預測未來顧客行為？

- A. 顧客問卷回收率
- B. 倉庫坪數大小
- C. 數據分析與顧客購買紀錄
- D. 櫃位人員輪休表

✓ 正確答案：C

■ 解析：透過數據分析與購買行為記錄可進行行為預測與精準行銷。

22. 當顧客抱怨商品有瑕疵時，第一步應該怎麼處理？

- A. 請顧客自行聯繫總部
- B. 否認問題存在
- C. 傾聽顧客意見並同理處理
- D. 不予理會

✓ 正確答案：C

■ 解析：服務人員應以同理心傾聽顧客，建立良好關係並妥善處理。

23. 哪一項是零售品牌形象建立的關鍵？

- A. 店內裝潢陳舊
- B. 員工制服不統一
- C. 一致性的視覺與服務風格
- D. 商品價格隨意調整

✓ 正確答案：C

■ 解析：品牌形象需透過一致性的裝潢、制服、標誌與服務建立專業印象。

24. 顧客進入門市後最先接觸的是哪項要素？

- A. 商品資訊卡
- B. 結帳櫃台
- C. 門市環境與人員接待
- D. 商品標籤

✓ 正確答案:C

■ 解析：第一印象由視覺與人員接待共同構成，決定顧客好感度。

25. 零售業「後台作業」通常不包含下列哪一項？

- A. 庫存盤點
- B. 顧客服務接待
- C. 物流管理
- D. 補貨整貨

✓ 正確答案:B

■ 解析：顧客服務接待屬於前台作業，後台著重支援性任務如補貨與盤點。

26. 店員向顧客推薦搭配商品的策略稱為什麼？

- A. 促銷混亂
- B. 價格戰爭
- C. 交叉銷售 (Cross-selling)
- D. 試吃活動

✓ 正確答案: C

■ 解析: 交叉銷售是將主商品與相關品項一併推薦, 提升客單價。

27. 哪一項是良好庫存管理的目標？

- A. 長期大量囤貨
- B. 避免缺貨與積壓
- C. 將倉庫填滿
- D. 每日更換商品

✓ 正確答案: B

■ 解析: 良好庫存需避免斷貨及積壓, 以平衡資金流與供應效率。

28. 若顧客進店後遲遲未詢問商品，員工應該？

- A. 立刻離開現場
- B. 繼續無視顧客
- C. 主動關心並詢問需求
- D. 要求顧客儘速選購

✓ 正確答案：C

■ 解析：主動、適當的關懷是優質服務的一環，能提升轉換率。

29. 哪一項屬於提升門市「體驗價值」的方法？

- A. 顧客限時購物
- B. 禁止試用商品
- C. 提供互動展示與試用
- D. 減少現場人員

✓ 正確答案：C

■ 解析：讓顧客參與商品使用體驗，有助建立感受與連結。

30. 哪一項不是零售財務報表中常見的分析工具？

- A. 損益表
- B. 資產負債表
- C. 顧客人種分析表
- D. 現金流量表

✓ 正確答案：C

■ 解析：「顧客人種分析表」並非財報分析工具，前三項則是財務基本報表。

31. 在人力資源管理中，「激勵制度」的主要目的為何？

- A. 減少薪資成本
- B. 增加加班時數
- C. 提升員工表現與動力

D. 減少員工進修機會

✓ 正確答案:C

■ 解析:激勵制度設計目標在於提升績效與留才意願。

32. 門市員工應該具備什麼最基本的職場態度？

A. 常請假

B. 固定時間下班即可

C. 積極主動、守時守信

D. 視顧客態度再決定服務方式

✓ 正確答案:C

■ 解析:積極與準時是服務業基本素養, 有助建立專業形象。

33. 零售行銷中的「情境陳列」主要作用是？

A. 展示清倉品項

B. 提高庫存量

C. 引導顧客聯想與搭配購買

D. 減少商品折扣

✓ 正確答案:C

■ 解析:情境陳列營造場景氛圍,刺激消費者想像與購買行動。

34. 哪一種零售形式最常見於社區住宅附近?

A. 奢侈品專賣店

B. 便利商店

C. 奧特萊斯購物中心

D. 倉儲式量販店

✓ 正確答案:B

■ 解析:便利商店為高密度、近距離社區服務型態。

35. 零售門市人力安排應根據哪一項進行?

A. 店長心情

B. 員工工時偏好

C. 客流高低與時段規劃

D. 庫存數量

✓ 正確答案:C

■ 解析:人力調度應配合顧客流量與業績高峰, 提升營運效率。

36. 在零售門市中, 哪項服務最能增強顧客滿意度?

A. 對顧客不打擾政策

B. 結帳時推銷保險

C. 快速回應顧客問題與需求

D. 僅提供自助購物服務

✓ 正確答案:C

■ 解析:即時回應能讓顧客感受到重視, 提升整體體驗與滿意度。

37. 顧客滿意度調查結果主要用途為?

A. 製作年報封面

B. 發送給銀行做貸款

C. 作為改善服務與流程依據

D. 評選員工外貌

✓ 正確答案:C

■ 解析:顧客滿意度是服務品質與流程優化的重要參考依據。

38. 零售業推行「智慧門市」最可能包含下列哪一項?

A. 店員每日手寫報表

B. 紙本折價券發送

C. 自助結帳機與電子導購

D. 實體展示不再換季

✓ 正確答案:C

■ 解析:智慧門市會導入自動化與數據化工具,提升顧客體驗與營運效率。

39. 零售業庫存過多會導致?

A. 顧客滿意度提升

B. 成本上升與商品過期風險

C. 社群行銷成效變好

D. 員工更輕鬆

✓ 正確答案:B

■ 解析:庫存過多會占用資金與倉儲空間,也容易導致商品損耗。

40. 「O2O」零售模式指的是什麼？

A. 一對一銷售

B. 員工輪班系統

C. 線上到線下整合行銷

D. 商品原價販售

✓ 正確答案:C

■ 解析:O2O 是「Online to Offline」的縮寫,整合線上與實體通路以提升銷售。

41. 哪一項不是POS系統的功能？

- A. 記錄銷售明細
- B. 管理庫存數量
- C. 員工加班統計
- D. 開立發票與交易結帳

✓ 正確答案：C

■ 解析：POS系統主要處理商品銷售、庫存與交易記錄，不管理加班時數。

42. 「坪效」下降最可能的原因是？

- A. 提高單價
- B. 顧客減少與來客轉換率低
- C. 員工過多
- D. 門市音樂音量過大

✓ 正確答案：B

■ 解析：坪效是坪數單位營收，來客少或成交率低會導致數字下滑。

43. 哪種方式有助提升「客單價」？

- A. 每日換店長
- B. 採用高價進貨商品
- C. 鼓勵顧客多買搭配商品
- D. 降低服務品質

☒ 正確答案：C

☐ 解析：透過搭配推薦或加購組合能有效提高單次購物金額。

44. 哪一項最能建立品牌忠誠度？

- A. 品牌名稱不斷更換
- B. 一致的服務與顧客互動經驗
- C. 每月隨機關店
- D. 僅提供一次性促銷

☒ 正確答案：B

☐ 解析：一致與穩定的顧客體驗可加深品牌印象，建立忠誠關係。

45. 「店內動線設計」主要是為了？

- A. 減少店員工作量
- B. 吸引顧客長時間停留並增加接觸商品的機會
- C. 裝潢比賽評選
- D. 展示冷門商品

✓ 正確答案：B

📘 解析：科學化的動線可提高商品可視性與轉換率。

46. 企業進行市場區隔的主要目的是？

- A. 增加行銷預算
- B. 減少顧客群
- C. 更精準投放與提升顧客需求契合度
- D. 推廣所有商品給每個人

✓ 正確答案：C

📘 解析：市場區隔讓行銷策略更聚焦，有效提

升成效。

47. 哪一項屬於人力資源培訓目的？

- A. 增加門市租金
- B. 培養員工技能與顧客服務能力
- C. 增聘員工
- D. 強制輪調

✓ 正確答案: B

■ 解析: 培訓可提升員工專業度與服務品質, 是零售關鍵環節。

48. 若門市發生大量退貨, 下列哪項應先檢查？

- A. 燈光是否太亮
- B. 社群曝光次數
- C. 商品品質與說明是否不符
- D. 員工制服顏色

✓ 正確答案: C

■ 解析: 退貨常因品質不佳或資訊不清, 應從

根本檢視商品與說明。

49. 若公司想提升品牌形象，首要策略應為？

- A. 降低所有商品成本
- B. 員工工時延長
- C. 建立清楚的品牌定位與價值主張
- D. 大量印製商品目錄

✓ 正確答案：C

■ 解析：品牌形象來自一致且明確的定位與價值傳遞。

50. 顧客評價系統的最大效益是？

- A. 管理店面大小
- B. 用來對顧客進行回訪
- C. 作為服務優化與獎懲依據
- D. 增加結帳速度

✓ 正確答案：C

■ 解析：顧客評價可反映服務盲點，也能作為

績效考核的依據。

51. 當顧客在店內出現消極態度，店員應如何應對？

- A. 立即離開避免打擾
- B. 忽略顧客行為
- C. 適時主動提供協助與詢問需求
- D. 強力推銷商品

✓ 正確答案：C

■ 解析：適時互動可降低顧客疑慮並增加轉換率。

52. 零售業最適合使用以下哪種顧客分群方式？

- A. 員工喜好
- B. 性別、年齡、購買頻率
- C. 店長推薦
- D. 品牌內部主觀印象

✓ 正確答案：B

 解析：顧客分群應根據可量化且具行銷價值的變數來分類。

53. 哪一項最能展現門市員工服務素養？

- A. 每小時打掃門市一次
- B. 積極、友善並主動回應顧客
- C. 穿戴整齊即可
- D. 記得所有商品價格

 正確答案：B

 解析：主動與顧客互動、友善態度是服務素養的核心表現。

54. 顧客對品牌產生情感連結的關鍵是什麼？

- A. 經常變動Logo
- B. 每月推出新品
- C. 一致且有故事的品牌訊息
- D. 折扣頻繁更動

 正確答案：C

 解析：品牌故事與訊息能引發情感共鳴，強化連結與忠誠。

55. 零售品牌若要跨足電商，最需要哪種能力？

- A. 員工餐飲管理
- B. 社群平台帳號命名
- C. 數位化行銷與物流整合能力
- D. 實體租金議價

 正確答案：C

 解析：電商經營需整合數位行銷與供應鏈配送系統。

56. 哪一項最能提升顧客在門市中的停留時間？

- A. 提高空調溫度
- B. 播放緊張節奏音樂
- C. 提供舒適動線與互動體驗
- D. 減少可試用商品

 正確答案：C

 解析：良好動線與互動設計能提升顧客停留與參與意願。

57. 社群媒體對零售品牌的主要影響是什麼？

- A. 降低貨品成本
- B. 增加顧客交通成本
- C. 建立品牌曝光與與顧客互動管道
- D. 阻礙傳統廣告效果

 正確答案：C

 解析：社群平台是品牌與顧客溝通的重要工具，有助擴大觸及率。

58. 如果一間門市的來客數下降，首要應檢視哪一環節？

- A. 店內電話型號
- B. 門市環境與行銷曝光
- C. 員工手機型號
- D. 商品上架時間

✓ 正確答案:B

■ 解析:門市氛圍與曝光度直接影響顧客是否進店。

59. 哪一項是設計門市服務流程的主要考量?

- A. 員工穿著自由度
- B. 顧客動線與體驗流暢性
- C. 門市地板材質
- D. 樓層數目

✓ 正確答案:B

■ 解析:流程設計應以顧客體驗與服務效率為優先。

60. 什麼是「品牌接觸點」?

- A. 僅限結帳瞬間的互動
- B. 廣告公司下單的時間點
- C. 顧客與品牌互動的所有過程與媒介
- D. 產品標籤的黏貼處

✓ 正確答案:C

■ 解析: 品牌接觸點包括實體與數位互動、客服、網站、包裝等。

61. 在推廣新產品時, 最適合的方式是?

- A. 僅在倉庫展示
- B. 員工私下分享
- C. 結合試用與社群行銷活動
- D. 不做任何宣傳

✓ 正確答案:C

■ 解析: 試用與社群曝光能增加新商品的體驗與討論度。

62. 哪一項是智慧零售中常見的應用?

- A. 紙本記帳本
- B. 手寫報表傳真

C. 客流分析與AI推薦系統

D. 傳統黑板公告

✓ 正確答案:C

■ 解析:智慧零售重視數據與科技整合,提升精準行銷與管理效率。

63. 零售業顧客服務指標中,「NPS」代表什麼?

A. 商品淨重計算值

B. 客戶推廣意願指數(Net Promoter Score)

C. 貨品配送速度

D. 銷售額除以人數

✓ 正確答案:B

■ 解析:NPS 是衡量顧客願意推薦品牌給他人的指標。

64. 「會員分級制度」的主要效益是?

A. 減少會員人數

B. 限制顧客消費權益

C. 提供差異化回饋以提升忠誠度

D. 增加服務等待時間

✓ 正確答案:C

■ 解析:透過分級獎勵機制鼓勵顧客提升購買頻率與金額。

65. 哪一項屬於顧客「心理價值」？

A. 商品重量

B. 環境裝潢與服務感受

C. 發票影印品質

D. 裝箱人工成本

✓ 正確答案:B

■ 解析:心理價值來自顧客對體驗、氛圍與品牌的情感評價。

66. 對於零售企業而言，最佳的擴店時機應考量？

A. 社群追蹤數下降

B. 競爭者離開市場

C. 成本尚未降低

D. 商品已過季

✓ 正確答案: B

■ 解析: 市場缺口與競爭下降是擴張與搶佔先機的好時機。

67. 零售門市常見的顧客旅程(Customer Journey)包括哪個階段?

A. 產品製造

B. 顧客購物、評價與再購行為

C. 廠商會議

D. 財報編制

✓ 正確答案: B

■ 解析: 顧客旅程涵蓋整體體驗流程, 是行銷與服務優化的依據。

68. 門市進行「交叉銷售」時應避免？

- A. 商品搭配推薦
- B. 與顧客溝通需求
- C. 推銷無關品項或過度施壓
- D. 根據購物紀錄推薦

✓ 正確答案：C

■ 解析：不當推薦會造成反感，甚至降低顧客信任。

69. 哪一項屬於店長日常工作內容？

- A. 審核財報年報
- B. 人事管理、排班與目標追蹤
- C. 規劃建築設計
- D. 物流監管

✓ 正確答案：B

■ 解析：店長管理人員、排班與營運績效，是門市經營核心人物。

70. 哪一項不是零售財務指標？

- A. 庫存週轉率
- B. 損益平衡點
- C. 每坪營業額
- D. 員工興趣調查

✓ 正確答案:D

■ 解析：前三項均屬零售經營的重要指標，選項 D 無關財務評估。

71. 若一品牌遭遇顧客信任危機，應先做什麼？

- A. 發布公告、道歉並立即改善問題
- B. 停止所有營運
- C. 隱藏評論
- D. 改變品牌名稱

✓ 正確答案:A

■ 解析：面對危機應正面回應與改進，避免信

任流失擴大。

72. 零售品牌在選擇社群平台時應考慮什麼？

- A. 員工手機型號
- B. 顧客年齡與使用習慣
- C. 社群平台顏色
- D. 廠商推薦

✓ 正確答案: B

■ 解析: 平台選擇須對準目標客群的行為與習慣, 才能有效觸及。

73. 下列何者屬於「內容行銷」策略？

- A. 品牌註冊
- B. 發布有價值的文章與教學短片吸引用戶
- C. 降價促銷公告
- D. 陳列庫存商品

✓ 正確答案: B

■ 解析: 內容行銷強調價值分享與知識傳播,

引導顧客自然認同品牌。

74. 顧客在社群上抱怨服務時應該？

- A. 不予理會
- B. 請其刪文
- C. 公開道歉並私訊處理方案
- D. 停止發文數日

✓ 正確答案：C

■ 解析：即時回應並私下處理能降低負面效應與爭議擴大。

75. 哪一項是「多通路零售」的重點？

- A. 提高商品原價
- B. 同時提供線上與線下購物體驗
- C. 僅限社群銷售
- D. 限定現金付款

✓ 正確答案：B

■ 解析：多通路零售強調整合網路、門市、社群

等多個消費場域。

76. 哪一項是建立顧客「終身價值(CLV)」的關鍵？

- A. 降低所有商品價格
- B. 一次性交易為主
- C. 維持長期互動與回購行為
- D. 限定品牌曝光

✓ 正確答案:C

■ 解析:CLV 強調與顧客建立長期關係,持續帶來價值與獲利。

77. 顧客退貨率過高可能顯示？

- A. 廠商忠誠度提高
- B. 門市人流增加
- C. 商品不符預期或資訊不清
- D. 行銷預算過多

✓ 正確答案:C

■ 解析:退貨率高常與商品資訊不符、品質問

題或誤導有關。

78. 零售業「前台」工作不包含？

- A. 顧客服務
- B. 商品收銀
- C. 補貨與整架
- D. 倉儲進貨處理

✓ 正確答案:D

■ 解析：倉儲進貨屬後台作業，非直接面對顧客的服務流程。

79. 下列何者有助提升顧客忠誠度？

- A. 僅提供現金付款
- B. 員工定期更換
- C. 積點制度與專屬優惠
- D. 強迫推銷制度

✓ 正確答案:C

■ 解析：積點與回饋能鼓勵顧客持續消費，增

進品牌黏著度。

80. 零售業行銷流程的第一步是？

- A. 成本分析
- B. 消費者需求研究與市場調查
- C. 招募門市人員
- D. 審核財報

✓ 正確答案: B

■ 解析: 了解市場需求是制定行銷策略的基礎。

81. 哪一項不是零售門市KPI考核指標？

- A. 客單價
- B. 客流量
- C. 顧客滿意度
- D. 門市租賃年限

✓ 正確答案: D

■ 解析: 租賃年限是固定資產考量, 不屬於營

運績效指標。

82. 零售品牌要建立社群黏著度應該？

- A. 減少互動
- B. 提高發文價格
- C. 提供實用內容與持續互動
- D. 封鎖留言區

✓ 正確答案:C

■ 解析:經營社群需透過內容價值與互動讓粉絲產生情感連結。

83. 哪一項是「服務創新」的例子？

- A. 傳統單一結帳櫃台
- B. 排隊發號碼牌
- C. 提供無接觸自助購物體驗
- D. 使用純紙本宣傳單

✓ 正確答案:C

■ 解析:新式自助技術符合現代顧客便利與衛

生需求。

84. 門市活動如「打卡送贈品」的目的是？

- A. 減少來客數
- B. 控制員工
- C. 擴大品牌曝光與口碑傳播
- D. 降低庫存

✓ 正確答案:C

■ 解析: 打卡活動能讓顧客分享, 形成口碑與社群效應。

85. 零售業招募員工時首要考量為？

- A. 社群帳號追蹤數
- B. 應徵者對服務工作的認同與態度
- C. 是否持有房產
- D. 是否喜歡網購

✓ 正確答案:B

■ 解析: 態度與服務認同是零售工作最重要的

職能基礎。

86. 商品陳列重點之一為？

- A. 擺在門後角落
- B. 品項排列雜亂
- C. 以主打商品放在顯眼區域
- D. 不附說明標示

✓ 正確答案：C

■ 解析：商品陳列應重視吸睛度與邏輯性，提升銷售效率。

87. 哪一項有助降低零售業營運風險？

- A. 僅收現金
- B. 建立多元通路與靈活庫存調整機制
- C. 隨意更換品牌名稱
- D. 永遠固定行銷方式

✓ 正確答案:B

■ 解析:多通路與彈性調度可應對突發事件與市場波動。

88. 若發現同區競爭對手降價促銷,零售品牌應?

- A. 裝作不知道
- B. 永久停止推廣
- C. 分析對手策略與評估自家應對措施
- D. 全面關閉門市

✓ 正確答案:C

■ 解析:競爭分析是調整自身策略、保持優勢的重要手段。

89. 哪一種行為可能降低顧客體驗?

- A. 員工熱情接待
- B. 商品清楚標價
- C. 門市動線混亂、無標示指引
- D. 結帳流程順暢

✓ 正確答案:C

■ 解析:混亂的動線會影響消費流程,降低整體購物感受。

90. 零售業常用的行銷推廣方式不包含?

- A. 試用活動
- B. 抽獎贈品
- C. 社群曝光
- D. 提高租金合約

✓ 正確答案:D

■ 解析:前三項皆為有效行銷手段, D選項與行銷無直接關聯。

91. 哪一項可有效提升「來客轉換率」?

- A. 提高結帳門檻
- B. 僅限老顧客購買

C. 提供清晰產品資訊與優惠引導

D. 過度推銷導致反感

✓ 正確答案:C

■ 解析:引導顧客理解商品價值並搭配促銷,有助促成成交。

92. 門市員工最佳的服務態度是？

A. 靠櫃不理會

B. 目光閃避顧客

C. 微笑迎接並適時協助

D. 強硬兜售產品

✓ 正確答案:C

■ 解析:親切且專業的接待能建立好感與信任。

93. 零售品牌應用「顧客旅程圖」的目的為何？

A. 掃描貨品

B. 裝潢統一

C. 分析顧客從認識品牌到購買的各環節

D. 測試門市照明

✓ 正確答案:C

■ 解析:旅程圖揭示顧客每一接觸點,有助提升整體體驗。

94. 哪一項屬於「ESG」零售永續經營的一環?

A. 員工加班無限制

B. 使用環保包材與回收制度

C. 毫無顧客資料保護

D. 快速清倉銷售

✓ 正確答案:B

■ 解析:ESG 重視環境、社會與公司治理,環保作為是重點項目。

95. 顧客「轉換率」是指?

A. 員工休息時間比率

B. 總來客數除以員工數

C. 進店顧客中實際購買的比例

D. 廠商回扣比例

✓ 正確答案:C

■ 解析:轉換率反映銷售效率,是零售績效重要指標。

96. 零售品牌想吸引年輕世代應著重?

A. 黑白印刷品宣

B. 線下問卷發送

C. 社群短影音與即時互動

D. 不開放行動支付

✓ 正確答案:C

■ 解析:Z世代偏好互動式、快速且視覺化強的內容。

97. 哪一項會提升庫存週轉效率?

A. 永久囤貨

B. 不更新商品品項

C. 搭配即時銷售與自動補貨系統

D. 不調整商品展示位置

✓ 正確答案:C

■ 解析:即時數據與補貨流程可縮短商品周轉時間。

98. 成功的零售品牌具備的特質之一是？

A. 僅專注競品價格

B. 提供一致且具識別性的品牌體驗

C. 每天修改Logo

D. 拒絕所有創新技術

✓ 正確答案:B

■ 解析:一致性與識別度能幫助消費者記住並信任品牌。

99. 哪一項屬於數位轉型成果？

A. 採用AI客服、數據分析與線上行銷

B. 增設紙本問卷箱

C. 減少網路曝光

D. 僅開放電話下單

✓ 正確答案:A

■ 解析：數位轉型著重科技應用與數據整合，提升經營效能。

100. 零售門市經營成功的基礎是？

A. 僅重視裝潢

B. 產品與服務並重，並以顧客為中心

C. 所有決策由老闆獨斷

D. 銷售強迫制導入

✓ 正確答案:B

■ 解析：現代零售需兼顧商品、服務與顧客體驗，建立永續發展優勢。