

學 科 篇



工作項目 01：零售概論

工作項目 02：門市行政

工作項目 03：門市清潔

工作項目 04：商品處理作業

工作項目 05：櫃檯作業

工作項目 06：顧客服務作業

工作項目 07：簡易設備操作

90006 職業安全衛生共同科目

90007 工作倫理與職業道德共同科目

90008 環境保護共同科目

90009 節能減碳共同科目



工作項目 02 門市行政

1. () 有關門市利潤的計算公式，下列何者有誤？ (4)

- (1) 利潤 = 客單價 × 客單數 × 平均毛利率 - 經營費用
(2) 利潤 = 坪效 × 坪數 × 平均毛利率 - 經營費用
(3) 利潤 = 人效 × 員工數 × 平均毛利率 - 經營費用
(4) 利潤 = 迴轉率 × 銷貨收入 × 平均毛利率 - 經營費用

詳解 門市利潤基本計算公式：利潤 = 營業額 × 平均毛利率 - 經營費用

① 客單價 × 客單數 = 營業額

② 坪效 (營業額 / 賣場面積) × 坪數 (賣場面積) = 營業額

③ 人效 (營業額 / 員工人數) × 人數 (員工人數) = 營業額

迴轉率 (營業額 / 平均存貨) × 銷貨收入 ≠ 營業額 錯誤答案：選項 (4)。

2. () 有一商店其賣場面積有 20 坪，倉庫面積 10 坪年度營業額有 3,000,000 元，則其坪效為多少？ (2)

- (1) 1,000,000 (2) 150,000 (3) 200,000 (4) 300,000

詳解 坪效 (營業額 / 賣場面積) = 3,000,000 / 20 = 150,000

3. () 下列經營指標何者非商店收益性的經營指標？ (2)

- (1) 稅前淨利率 (2) 商品迴轉率 (3) 毛利率 (4) 投資報酬率

詳解 門市營運績效評估，在收益性方面，評估的項目主要包含：

(1) 稅前淨利率 = 稅前淨利 / 營業額

(3) 毛利率 = 毛利額 / 營業額

(4) 投資報酬率 = 稅前淨利 / 平均資產總額

錯誤：(2) 商品迴轉率 = 營業額 / 平均存貨，屬於效率性評估項目，表示商品銷售的迴轉次數。

4. () 賣場庫存 100 萬元其中飲料佔 30 萬元即飲料所佔構成比為多少？ (1)

- (1) 30% (2) 25% (3) 40% (4) 33%

詳解 單項商品構成比 = 單項商品庫存金額 / 商品庫存總金額 = 30 / 100 = 30%

5. () 對「來客數」的敘述下列何者有誤？ (2)

- (1) 凡進店有交易的客數都叫來客數
(2) 量販店是泛指當天進來人數
(3) 如果是餐飲業則是指進來消費的人數
(4) 便利商店是泛指當天的發票數

詳解 來客數係指凡進店有交易的客數，各業態 (種) 因性質不同，而有不同計算方式：

◎量販店、便利商店以當天的發票 (交易) 數為計算數；

◎餐飲業則是指進來消費 (交易) 的人數。

6. () 下列何者是營業報表無法呈現的數字？ (4)

- (1) 單一品項商品銷售排行榜
- (2) 每日各不同時段之銷售業績、平日假日銷售業績差異
- (3) 每月每季銷售業績及與上個月營業額相較之差異
- (4) 商品報廢的品質差異性

詳解 營業報表主要為『數量』分析，但無法分析『品質』差異性

7. () 門市營業會有短期人力需求，為了降低門市成本，人事安排必須 (3)

- (1) 全部都是全職人員
- (2) 全部都是兼職人員
- (3) 部分全職人員及部分兼職人員
- (4) 由總部增派人員

詳解 降低門市成本同時顧服務品質，在尖峰時段聘用部份兼職人員、部分全職人員。

8. () 下列何者非屬於單店投資分析的內容？ (4)

- (1) 單店設備投資
- (2) 人員及管銷費用
- (3) 單店損益均衡點、投資回收報酬預估
- (4) 會員入會管理

詳解 會員入會一般由總部統籌管理，所以不屬於單店投資分析項目。

9. () 下列何者是不正確的服務態度？ (2)

- (1) 迅速確實的身體語言
- (2) 逃避問題
- (3) 態度積極
- (4) 開朗、友善的聲調

詳解 門市服務時，遇到問題應以積極態度解決問題，不應逃避。

10. () 下列何者非食材與物品定位定量的主要目的？ (4)

- (1) 讓店內環境能較為整齊與乾淨
- (2) 讓店內的工作流程更為順暢
- (3) 新進員工對工作環境能早日進入狀況
- (4) 提高食材的用量

詳解 食材與物品定位定量，除了可以讓店內的工作流程順暢，更可以使環境整齊、乾淨，而新進人員更容易了解工作環境，因此，可以減少無謂的浪費，『降低』食材用量，而非『增加』。

11. () 開店前的店務準備工作，以下的敘述何者為非？ (3)

- (1) 店面整理、清潔
- (2) 人員和工作表的確認
- (3) 留言板留言
- (4) 精神話術演練或每天事項檢視提醒

詳解 開店前準備工作，如有需要可於留言板寫明「注意事項」或「交辦事項」，而非『留言』。

12. () 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？ (1)
(1) 量感陳列 (2) 懸掛式陳列 (3) 主題櫃陳列 (4) 多媒體方式展示

詳解 特價商品或具有價格優勢的商品，配合消費者預期心理，一般採用『大量』展示的『量感陳列』方式。

13. () 下列何者為非主動服務顧客之技巧？ (4)
(1) 不用等到顧客要求，就準備好下一個服務步驟
(2) 藉由辨識顧客服務訊息，做出正確適當的回應
(3) 隨時找尋服務顧客的機會
(4) 不斷的督促顧客購買商品

詳解 不斷的督促顧客購買商品，容易引起顧客反感。

14. () 下列有關門市帳面存貨系統之敘述何者為誤？ (3)
(1) 又稱永續存貨系統
(2) 公式：期末存貨＝期初存貨＋本期進貨－本期銷貨成品
(3) 需要實地盤點，每月月底的存貨價值才可計算出
(4) 可做經常性財務分析

15. () 下列對門市定期盤存期末存貨系統的敘述何者有誤？ (2)
(1) 是指期末存貨是在銷售期間結束後，對剩餘商品所作的實際計算而得
(2) 不需進行實際的存貨盤點
(3) 門市可藉由系統推估期末存貨
(4) 其缺點為繁瑣及容易出錯，且有時需要暫停營業來進行盤點

詳解 (14、15 存貨處理系統分為帳面盤存制（永續盤存制）、定期盤存制（實地盤存制）。

帳面盤存制，平時存貨逐筆詳細記載商品的購入、出售、結存的單價與數量。因此，隨時可在帳面查出存貨資料，不需要實地盤點，就可計算出存貨價值。

定期盤存制，係指平時只對進貨交易予以記錄，銷售時不記錄存貨減少（即不立即記錄銷貨成本），必須等到期末（或定期）加以盤點才能得知期末存貨數量。

16. () 下列有關庫存管理意義何者為誤？ (4)
(1) 求庫存量與訂貨次數之均衡
(2) 其對提高生產力或提高銷貨利益有所幫助
(3) 保持適當的存量
(4) 增加資金的積壓

詳解 庫存管理藉由取得庫存量與訂貨次數之均衡，保持適當的存量，更能提高生產力或提高銷貨利益，也可『降低』資金積壓的風險。

17. () 以下何者不是門市 5S 原則？ (4)
(1) 清掃 (2) 教養 (3) 整頓 (4) 維持

詳解 5S：整理、整頓、清潔、清掃、教養【熟記口訣：(2) 整 (2) 清 (1) 教】。

18. () 商品上架加陳列組合的主要原則為何？ (1)

- (1) 主次分明，重點突出 (2) 數大就是美 (3) 眼花撩亂 (4) 井然有序

詳解 商品上櫃陳列組合之主要原則是：主次分明、重點突出。

19. () 下列哪一項與門市 5S 的執行無關？ (4)

- (1) 人員 5S 的培訓 (2) 門市 5S 計畫表
(3) 5S 的定期與不定期檢查 (4) 門市促銷活動的執行

詳解 5S 的執行步驟：

- (1) 5S 推動政策宣導
(2) 制定 5S 實施手冊
(3) 人員 5S 的培訓
(4) 賣場 5S 計畫表
(5) 5S 的定期不定期檢定

選項 (4) 門市促銷活動的執行【⊗ 無關】。

20. () 下列何者非門市的業務作業流程？ (4)

- (1) 召集人員，宣布販促活動、流行資訊
(2) 整理分類商品，注意商品陳列位置
(3) 盤點商品，繳交銷貨憑單
(4) 實施門市人員教育訓練

詳解 門市屬營業活動空間，主要業務以營業項目為主。(1)(2)(3) 屬服務人員訓練；(4) 屬人力資源，應另外安排訓練課程，故不屬於門市的業務作業流程。

21. () 有關高品質的服務，下列敘述何者為非？ (4)

- (1) 第一線人員的良好態度 (2) 注意與顧客的互動
(3) 親切有禮的優質服務 (4) 媒體廣告多而集中

詳解 媒體廣告並不是服務品質的保證，主要還是必須仰賴服務人員的態度及用心。

22. () 下列何者非商店門市空間活性化做法？ (1)

- (1) 將強勢商品放在商店入口處，方便顧客拿取
(2) 運用色彩和照明突顯門市的個性
(3) 藉由音響效果提升門市形象
(4) 招牌設計統一，表現出門市整體一致感

詳解 賣場空間活化可運用色彩、招牌（視覺）、聲音（聽覺）等。但是將強勢商品放在入口處，反而造成顧客動線縮短，是錯誤的方法。

23. () 當顧客透過客服人員來表達不滿時，處理的程序包括：1. 與相關單位聯絡並討論解決方式、2. 向顧客了解狀況、3. 安撫顧客情緒、4. 告知顧客處理方式，依時間順序來排列應是？ (2)

- (1) 2134 (2) 2314 (3) 3214 (4) 3124

詳解 一般而言，顧客透過「意見卡」反應表達不滿，情緒強度低於「現場反應」，所以可以先了解狀況，再針對問題加以安撫顧客情緒【2→3→1→4】。

Part III：收銀機統一發票

試題編號：18100-101301B-30

檢定問答題：請依下列標示題號（A 至 K）說明其意義？依序作答，填寫於答案卷並註明題號。（每小題 2 分）

XX 股份有限公司	
電子發票證明聯	
108 年 11-12 月	(A)
AB-12347007	(B)
2019-11-19 12:03:55	(C)
隨機碼:5713 總計:1335	
賣方:12345678 買方:03768006	(D)
	(E)
	
	(F)
店:021 機:01 序:07007 收:XXXXXX	
交易明細聯	
營業人: XX 股份有限公司	
XX 市 XX 路 X 段 XX 號 XX 樓	
電話(02)XXXX-XXXX	
(H)	
2019-11-19 12:03:55	
店:021 機:01 序:07007 收:XXXXXX	
00000000000000	350T (I)
保溫杯	
合計 4 項	金額: \$1335 (J)
現金	\$1500
找零	\$165
統一編號: 03768006 (K)	

建議答案

- | | |
|---------------------------|-------------|
| A. 統一發票使用月份 | F. 二維條碼區 |
| B. 統一發票號碼 | H. 營業人基本資料 |
| C. 開立發票日期 | I. 品名 |
| D. 公司統一編號 | J. 銷售總額（含稅） |
| E. 一維條碼：含發票年期別、發票字軌號碼、隨機碼 | K. 買受人統一編號 |

Part IV：鈔票辨識圖示說明題

試題編號：18100-101301B-03

檢定問答題：下圖圈選處為 500 元及 1000 元紙鈔專有之辨識方式，請於答案卷說明辨識方式。



- 建議答案**
- (1) 為增強鈔券防偽功能，在正面右邊加貼「條狀的光影變化箔膜」。
 - (2) 箔膜會閃爍，偽造相當困難。輕轉時有七彩光影變化，圖案呈現七彩光影變化。

試題編號：18100-101301B-04

檢定問答題：請寫出 A 處之辨識方式？並於試卷之鈔票中圈選 2000 元鈔票專有之辨識方式。



(A) _____

(B) _____

(另需於鈔票中圈出辨識處)

- 建議答案**
- A. 輕轉鈔票，「2000」字樣及「衛星」圖案呈現漸次閃動、不同顏色之變化（光影變化箔膜）
 - B. 輕轉鈔票，「火箭」圖案兩側呈現金屬光澤（金屬油墨加印）。
 - C. 透光透視，可見「松樹」與「2000」浮水印。
 - D. 輕轉鈔票，「2000」字樣由金色變綠色。

試題編號：18100-101301B-05

檢定問答題：收取鈔票時，可輕轉鈔票，右下角鈔票面額會有變色油墨，請於答案卷中說明各鈔票變化之顏色。



(A) 100 元輕轉時，
由_____色變_____色。



(B) 200 元輕轉時，
由_____色變_____色。



(C) 500 元輕轉時，
由_____色變_____色。



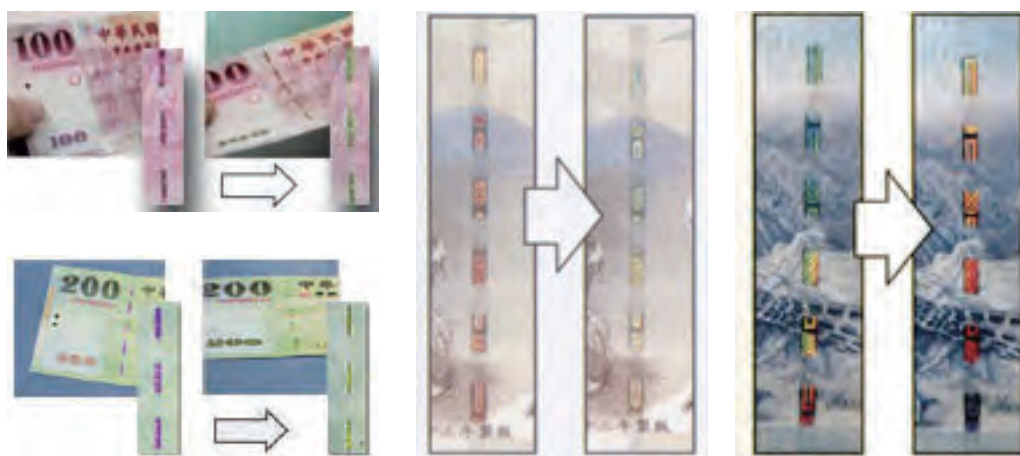
(D) 1000 元輕轉時，
由_____色變_____色。

建議答案 (A) 100 元輕轉時，由紫紅色變綠色。
(B) 200 元輕轉時，由金色變綠色。
(C) 500 元輕轉時，由金色變綠色。
(D) 1000 元輕轉時，由金色變綠色。

【補充說明】(B)(C)(D)，變化都一樣喔！

試題編號：18100-101301B-06

檢定問答題：收取鈔票時，可輕轉鈔票，檢視下圖之樣式將可辨識鈔票真偽，請寫出下圖之方式。



建議答案 五段嵌在鈔票中的窗式安全線，有以下辨認方法：

- (1) 有「100」「200」字樣。
- (2) 輕轉鈔票時，安全線顯示變色效果：
「100」及「200」安全線由紫色變綠色。
「500」及「1000」安全線呈五彩變化。
- (3) 迎光透視，安全線呈「不透光」。

試題編號：18100-101301B-07

檢定問答題：請依下圖圈選位置，說明各鈔票 (100、200、500、1000) 之辨識方式為何。



- 建議答案**
- (1) 以 15 度仰角檢視，正面右下角圖紋中可清楚浮現「100、200、500、1000」字樣。
 - (2) 採字高僅 0.25mm 黑白線微小字樣，利用放大鏡可見「THE REPUBLIC OF CHINA」字樣。

試題編號：18100-101301B-08

檢定問答題：請依各鈔票之迎光透視水印說明 100、200、500 及 1000 元之圖案為何。



(A) 100 元 _____



(B) 200 元 _____



(C) 500 元 _____



(D) 1000 元 _____

- 建議答案**
- (A) 梅花圖案及「100」字樣。
 - (B) 蘭花圖案及「200」字樣。
 - (C) 竹子圖案及「500」字樣。
 - (D) 菊花圖案及「1000」字樣。

試題編號：18100-101301B-09

檢定問答題：當客戶購物付款時，店員發現其鈔票為偽鈔，應如何處置？

- 建議答案**
- (1) 防範顧客：收銀員在收取顧客大鈔時，注意紙質、顏色、安全線及浮水印等；尤其是折成半截的鈔票，應安全攤開，仔細檢查。
 - (2) 若發現有偽鈔之嫌疑，請顧客再詳細檢查。注意應對言語，告知顧客「可能是偽鈔」，不要直接指顧客持有的是偽鈔。提醒辨識的方法，然後請顧客提供其他付款方式。
 - (3) 必要時，報警請派員到現場處理。
 - (4) 若事後發現收到假鈔，按公司規定行政流程處理。