

市立新北高工 105 學年度第 1 學期 第三次段考 試題							班別		座號		得分
科 目	環境服務概論	命題教師	林侑靜	年級	一 (丙)	科別	綜合科	姓名			

一、是非題 1%，共 10%

1. () 根據商品陳列要點，商品體積小的放後面，商品體積大的放前面。
2. () 商品陳列中，交叉陳列因商品重複出現，所以可以增加銷售的機會。
3. () 商品陳列要點中，新產品放後面，暢銷品放前面。
4. () 櫃台收銀機旁的商品通常體積都較大。
5. () 職業道德是普遍被認為從事職業的人應該遵守的道德規範。
6. () 在職業上，可以用不正當的手法謀取利益。
7. () 在面對雇主或上司不合理或非法的要求時，不能拒絕。
8. () 身為計程車司機，可以為了多賺錢，便多繞點路。
9. () 身為保險行銷業務員，可以洩漏客戶的個人資料。
10. () 每個行業都有一套道德規範，商人需遵守「童叟無欺」的原則。

二、選擇題 2%，共 20%

1. () 根據商品處理的補貨原則，下列何敘述較為不適當？
A.商品先進先出 B.利用購物籃裝放商品 C.重視衛生 D.商品正面可以不用朝外
2. () 根據商品處理的補貨原則，下列何者需做到？
A.在架上過期商品不予理會 B.注意商品有效期限 C.越早進貨越晚賣掉 D.日期近的商品要擺後面
3. () 根據商品補貨時機，下列何者較不適當？ A.顧客很多時 B.交班前後 C.營運離峰時 D.下班前
4. () 陳列商品的目的，下列何者敘述適當？
A.降低消費者購買欲望 B.減少商品銷售量 C.商品易被看到找到 D.商品不易被取得
5. () 陳列商品要領中，下列何者敘述較不適當？ A.商品擺放高度不重要 B.保持黃金陳列位置
C.新商品要陳列在前 D.最佳的陳列櫃高度
6. () 商品陳列的排面必須要考量其商品包裝顏色，擺放時力求整齊劃一，此為商品陳列要領中的何者？
A.補貨 B.拉排面 C.過期品報廢 D.櫃檯作業
7. () 櫃檯作業內容，不包含下列何者？ A.現金管理 B.發票開立 C.顧客退換貨 D.擦玻璃
8. () 門市服務人員提供商品解說，解決客訴等，屬於下列何者的工作範圍？
A.顧客服務 B.門市清潔 C.商品處理 D.不屬於任何一類
9. () 在「顧客服務」中，熟記基本話術是為下列何者？ A.接待顧客 B.收銀結帳 C.商品整理 D.清潔
10. () 根據職業道德的原則規範，下列何敘述較為不適當？
A.任何情況都應遵守法律規範 B.對顧客誠信一視同仁
C.任何資料應遵守保密原則 D.把不喜歡的工作給他人

市立新北高工 105 學年度第 1 學期 第三次段考 試題							班別		座號		得分
科 目	環境服務概論	命題教師	林侑靜	年級	一 (丙)	科別	綜合科	姓名			

三、配合題 50%

(一) 常見的門市商品陳列方式，請將下列各圖依據分類，並於空格_____填入適當的答案：

(可重複選填) 每格 1% 共 10% (圖片來源：攝於家○○賣場、網路)

A.貨架陳列 B.落地陳列 C.櫃檯陳列 D.掛條陳列 E.島狀陳列 F.割箱落地陳列



1. _____



2. _____



3. _____



4. _____



5. _____



6. _____



7. _____



8. _____



9. _____



10. _____

市立新北高工 105 學年度第 1 學期 第三次段考 試題							班別		座號		得分
科 目	環境服務概論	命題教師	林侑靜	年級	一 (丙)	科別	綜合科	姓名			

(二)請根據下列題目敘述，將適當的選項填入空格_____中：請將代碼及文字寫出來 每題 1%，共 10%
(可重複選填)

- A.貨架陳列 B.落地陳列 C.櫃檯陳列 D.掛條陳列 E.焦點集中陳列 F.季節性陳列 G.島狀陳列
H.割箱落地陳列 I.交叉陳列

1. _____：大量的商品堆成一堆。
2. _____：商品重量重，體積大。
3. _____：同一樣商品出現在不同的區域。
4. _____：貨價依種類分類擺放。
5. _____：商品有專屬的陳列架，吸引消費者目光。
6. _____：商品重量輕，商品包裝有孔洞或是掛勾。
7. _____：將商品陳列在顧客流量多的地方。
8. _____：商品分層排列。
9. _____：依照季節有不同的主打商品。
10. _____：通常會有特別照明、設計及小巧思，讓消費者會想停留於此區。

(三)請根據下列敘述，於空格_____中填寫適當的答案：每格 3%，15%

● 蔬果的陳列方式：

1. 色彩鮮明成_____的蔬果擺在一起。
2. 配合各類蔬果的_____，隨時更換陳列位置。
3. 陳列櫃需要_____，以保持蔬果的新鮮度。

● 陳列要點：

1. 陳列櫃高度：_____公分~160 公分為最容易被顧客觸摸的高度。
2. 黃金陳列位置：一般人視線下降_____公分。

市立新北高工 105 學年度第 1 學期 第三次段考 試題							班別		座號		得分
科 目	環境服務概論	命題教師	林侑靜	年級	一 (丙)	科別	綜合科	姓名			

(四)請根據題目敘述進行十大工作態度評量表的分類，於空格中_____填寫適當的答案：(選項可重複選填)

每格 1%，共 15%

- A.服從、B.主動、C.認真、D.負責任、E.守紀律、F.耐心、G.勤快、
H.安全、I.友善、J.細心、K.禮貌、L.衛生、M.誠實

1. _____：我不願意離開工作崗位。
2. _____：相同的工作做了很多遍，也不覺得厭煩。
3. _____：不管老師有沒有看你，都會把工作做好。
4. _____：機器在運轉時，不要靠近。
5. _____：打掃時能注意桌面下及牆角。
6. _____：不拿別人的東西。
7. _____：我會樂意去做老師交待的事，不抱怨。
8. _____：能接受老師的安排和別人一起工作。
9. _____：不吹牛，不炫耀，不誇張。
10. _____：上課或工作時要有精神，不趴在桌上，不靠牆壁。
11. _____：工作時不停下來說話或東張西望。
12. _____：不取笑同學。
13. _____：不插嘴，若有必要時先說：「對不起」。
14. _____：和人講話要保持距離，注意不要噴口水。
15. _____：自己的工作，不用老師提醒，就會去做。

四、問答題 20%

1. 請說明門市服務的工作內容有哪些？請舉出 4 項 8%

2. 如果你是一位門市服務人員： 12%

A. 當顧客進門時，你該對顧客說什麼？

B. 當顧客等候較久，結帳時，你該對其說什麼？

C. 當顧客需要幫忙時，你該對其說什麼？

D. 歡送顧客時，你該對其說什麼？