

市立新北高工 109 學年度 第 1 學期 第三次段考									班別		座號	成績
科 目	門市服 務概論	命題 教師	黃琪雯	審題 教師	許育瑛	科別	門市 服務科	年級	一	姓名		

段考範圍: 4-2 零售業【課本 P116-127、P152、心智圖、學習單】

一. 選擇題 每題只有一個答案，請填入代號。 (每題 3 分，共 45 分)

題號	答案	題目與選項
1		下列敘述零售業之特質何者為 非 ? (1)多採現金交易 (2)販售商品多樣化 (3)注重促銷 (4)營業時間不長。
2		下列針對零售之定義描述何項為 非 ? (1)銷售對象為最終消費者 (2)零售不包括無形的產品 (3)零售可藉由無店舖方式銷售 (4)零售工作不一定由零售商來做。
3		下列何者 不屬於 有店面之零售業? (1)百貨公司業 (2)超級市場業 (3)零售式量販業 (4)電子購物。
4		丹丹漢堡集點送墾丁渡假村折價券，以提昇雙方業績的作法，這是哪一種結盟的方式？(1)委託結盟 (2)異業結盟 (3)同業結盟 (4)分散經營風險。
5		下列何者 不是 異業合作？(1)頂好惠康超市接手力霸百貨衡陽店 (2)天仁茗茶在中秋節推出茶月餅，月餅搭配茶葉禮盒 (3)統一企業將統一食品捷盟行銷與 7-ELEVEN、家樂福整合起來 (4)中國信託每月寄「貼心折價券」到卡友家中，只要在指定的商家刷卡，就可以使用折價券。
6		下列描述量販店之定義何者為 非 ? (1)賣場面積需大於五百坪小於一千坪 (2)具有足夠的停車位 (3)採自助式服務 (4)販售商品價格具競爭性。
7		目前台灣什麼業態最具有發展條件(發展較具優勢): (1)製造業。(2)紡織業。(3)電子業。(4)商業服務業。
8		下列何者 非 以量販店的型態經營？(1)家樂福(Carrefour) (2)好市多(Costco) (3)特易購(Tesco) (4)屈臣氏(Watsons)。
9		下列哪種零售業 24 小時全年無休: (1)西藥店。(2)便利商店。(3)雜貨店。(4)電器店。
10		便利商店的商品如果放兩個月後，沒有讓業績上升就會下架不賣，這與傳統雜貨店最大不同點在於: (1)興起背景。(2)核心理念。(3)經營方針。(4)經營者所擅長的知識。
11		下列何者 非 零售業的特性？(1)營業時間長 (2)信用卡交易為主 (3)商品周轉率高 (4)促銷方式多元
12		下列何者 非 零售業對製造商的功能？(1)商品儲存 (2)商品配銷 (3)提供售後服務 (4)提供市場情報
13		下列關於便利商店的敘述何者 錯誤 ? (1)7-11 是四大超商中分店數與年營業額最高的 (2)提供影印、代收費用等立即性商品 (3)善用策略聯盟，加入特色商品或服務以創造差異性 (4)台灣是全世界便利商店密度最高的前三名。
14		當前許多零售商正在發展網路購物以拓展商機，關於網路購物的敘述何者正確？(1)通常網購價格較實體通路購買來的高 (2)因為食物有賞味期限，所以通常網購無法販賣生鮮食品 (3)網路購物有多元的取貨方式，如：宅配到府、便利商店或門市取貨等 (4)網路購物因為無店舖，所以通常沒有商品鑑賞期也無法退貨。
15		量販店同時具備批發商屬性與零售商屬性，請問批發商與零售商之屬性分別為何？(1) 批發商屬性 : 創立自有品牌、自己生產商品； 零售商屬性 : 一次販買一組，僅能零買 (2) 批發商屬性 : 少量且少樣批貨，供消費者選擇； 零售商屬性 : 主要用零錢進行交易 (3) 批發商屬性 : 負責生產製造後販售給批發商； 零售商屬性 : 將商品販售給零售業者 (4) 批發商屬性 : 大量進貨及銷貨； 零售商屬性 : 將商品銷售給最終消費者。

市立新北高工 109 學年度 第 1 學期 第三次段考									班別		座號	成績
科 目	門市服 務概論	命題 教師	黃琪雯	審題 教師	許育瑛	科別	門市 服務科	年級	一	姓名		

二、請比較便利商店、超級市場與量販店三種有店鋪零售業之異同，完成下列表格(共 11 格)與問題。(表格一題 1 分，填空題答一題 2 分，共 19 分)

比較項目	量販店	便利商店	超級市場
營業時間	時間固定，1._____適時延長	幾乎 2._____小時全年無休	時間固定幾乎全年無休
營業地點	多在 3._____或都會區	多在人潮聚集地	多在 4._____附近
商品種類	食品及日用品為主 滿足一次購足的需求	周轉率 5.(高 / 低) 6._____量____樣的便利性商品為主	7._____為主 日用品為輔 滿足一次購足的需求
商品價位	8.(高 / 中 / 低)價位	價位較 9.(高 / 中 / 低)	10.(高 / 中 / 低)價位
目標客群	附近住戶 公司行號 小型零售業	附近住戶 有臨時需求者 上班族	附近住戶
銷售方式	多採 11._____式		
發展現況	發展網路購物 銷售自有品牌商品 採取策略聯盟 發展新型店鋪	發展網路購物 銷售自有品牌商品 採複合式經營 提供創新服務商品	發展網路購物 銷售自有品牌商品 發展新型店鋪 成立生鮮處理中心

● 根據上表，量販店、便利商店及超級市場三種有店鋪零售業之相同處有：

1. 目標客群皆有_____

2. 銷售方式皆採_____

3. 目前台灣發展現況皆發展_____、銷售_____

三、請舉例臺灣之便利商店、超級市場與量販店的業者名稱，每種各舉兩個。(每個 1 分，共 6 分)

	舉例 1	舉例 2
便利商店		
超級市場		
量販店		

四、填空題 請選擇正確的參考答案填入_____。參考答案有混淆的錯誤答案請慎選。(每題 2 分，共 16 分)

零售	垂直整合	複合式經營	全家	好市多(COSTCO)
家樂福	7-eleven	薄利多銷	新型店鋪	水平整合
零售商	立即性	量販店	買一送一	零售業

1. _____是指銷售商品給最終消費者的商業活動。

市立新北高工 109 學年度 第 1 學期 第三次段考									班別		座號	成績
科 目	門市服 務概論	命題 教師	黃琪雯	審題 教師	許育瑛	科別	門市 服務科	年級	一	姓名		

2. _____是以零售商品為主要業務的行業。
3. 國內便利商店中，最早創立且年營業額最多的是_____。
4. 國內知名量販店中，_____的年營業額最高，且進入賣場購物採會員制。
5. 許多超市業者會進行_____，成立生鮮處理中心，自產地進貨，再將處理過後的生鮮食品配送至門市。
6. 許多便利商店採取_____，積極尋找合作夥伴，善用策略聯盟，加入特色商品或服務，以增加營收。
7. 通常_____的商品會大包裝販售，以較低的價格作為定價，吸引對價錢敏感的消費者前來購物，以達_____的行銷策略。

五、請寫出任兩個便利商店服務機台之功能。(每個 1.5 分，共 3 分)

- 1._____
- 2._____

六、請寫出兩種常見之「促銷方式」。(每個 1.5 分，共 3 分)

- 1._____
- 2._____

七、請簡單解釋何謂「最終消費者」並舉一實例說明。(說明與解釋 2 分，舉例 3 分，共 5 分)

八、請舉例零售商提供給消費者的售後服務有哪些，列舉兩項。(每個 1.5 分，共 3 分)

- 1._____
- 2._____