

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%

- () 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。
- () 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。
- () 商品陳列要點中，新產品放後面，暢銷品放前面。
- () 櫃台收銀機旁的商品通常體積都較大。
- () 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。
- () 在職業上，可以用不正當的手法謀取利益。
- () 在面對雇主或上司不合理或非法的要求時，不能拒絕。
- () 身為計程車司機，可以為了多賺錢，便多繞點路。
- () 身為保險行銷業務員，可以洩漏客戶的個人資料。
- () 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%

- () 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
- () 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
- () 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
- () 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
- () 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
- () 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
- () 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
- () 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
- () 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
- () 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？