

(第二部分)

門市服務乙級技術士技能檢定術科測試應檢參考資料目錄

壹、門市服務乙級技術士技能檢定術科測試試題使用說明.....	1-3
貳、門市服務乙級技術士技能檢定術科測試應檢人須知.....	4-6
參、門市服務乙級技術士技能檢定術科測試場地機具設備及材料表.....	7
肆、門市服務乙級技術士技能檢定術科測試參考試題.....	8-18
伍、門市服務乙級技術士技能檢定術科測試評審表.....	19-23
陸、門市服務乙級技術士技能檢定術科測試（筆試-企劃書）參考範例.....	24-26
柒、門市服務乙級技術士技能檢定術科測試時間配當表.....	27

壹、門市服務乙級技術士技能檢定術科測試試題使用說明

一、本套乙級術科測試試題係以「試題公開」方式命題，共分二大部份：

第一部份包含：1.試題使用說明。2.辦理單位應注意事項。3.應檢人須知。4.術科測試場地機具設備及材料表。5.監評人員應注意事項。6.術科測試評審表。7.術科測試試題。8.術科測試（筆試-企劃書）用紙。9.術科測試（實務問答）參考答案。10.術科測試（筆試-企劃書）參考答案等十大部份。

第二部份：術科測試應檢參考資料。

二、本套試題應於術科檢定前 45 天寄給承辦檢定單位以憑準備。

三、術科測試辦理單位於檢定兩星期前，寄發第二部份「術科測試應檢參考資料」給各應檢人，俾供應檢人使用。

四、術科測試辦理單位應聘請經監評培訓合格人員 8 人擔任監評工作。

（一）於寄發通知監評人員時，將以下資料寄給監評人員，俾供參考使用：

1.試題使用說明。2.辦理單位應注意事項。3.應檢人須知。4.檢定場地機具設備及材料表。5.監評人員應注意事項。6.術科測試評審表。7.術科測試試題。

（二）於術科測試前監評人員協調會時，發給監評人員以下資料：

1.術科測試（筆試-企劃書）用紙。2.術科測試（實務問答）參考答案。3.術科測試（筆試-企劃書）參考答案等資料。

五、承辦檢定單位應依場地機具設備及材料表所列，備妥各項機具設備及儀表工具等，提供應檢人使用。

六、本套試題採用工作中評審及成品評審並行，監評人員應注意應檢人之工作過程及方法是否正確。

七、本職類乙級技能檢定術科測試試題有二大題型（二崗位），分為筆試及實務問答二部分，筆試部分有 30 題，實務問答部份有 66 題，檢定時由應檢人依序號崗位分別測驗之，於規定檢定時間內完成（詳如檢定程序時間表）。

第一大題型：筆試（依檢定編號序抽一題測試之，試題編號為：

18100-940201A-01～30）

第二大題型：實務問答（依檢定編號序抽一題測試之，試題編號為：

18100-940201B-01~22；18100-940201C-01~22；

18100-940201D-01~22)

八、本職類檢定二崗位為一場，每場檢定人數 60 人，每崗位應檢人數 30 人，每日檢定以上、下午各一場為原則，檢定人數 120 人。檢定時由監評人員或應檢人依題庫公開抽取題目，其所抽到之試題均應全部使用，評分標準以配分乘以每崗位佔比，計算後結果為測試最終成績，總成績 60 分以上者為及格，任何一崗位為”0”分者以不合格計。

門市服務乙級技術士技能檢定術科測試檢定程序時間表

項目	內容	說明	時間	配分	佔比	備註
報到			20 分鐘			
第一崗位	企劃書檢證 (筆試)	企劃書之撰寫	120 分鐘	100	40%	30 人/場
休息			20 分鐘			
第二崗位	服裝儀容& 實務問答	第一站 流通知識與相關法令 (含服裝儀容)	120 分鐘 (每站受 檢時間為 10 分鐘)	30 (10)	60%	3 人一組
		第二站 門市經營管理實務		30		
		第三站 危機管理與應變對策		30		
評分			10 分鐘			

貳、門市服務乙級技術士技能檢定術科測試應檢人須知

一、綜合注意事項：

- (一) 本職類檢定分為二崗位辦理，第一崗位：企劃書撰寫（佔比：40%），第二崗位：服裝儀容及實務問答（佔比：分別為 6% 及 54%），每崗位（站）得分乘以配分比率後，為該崗位成績，各崗位成績總和達 60 分以上者為及格，任何一崗位成績經評定為”0”分者，檢定以不合格計。
- (二) 本職類乙級技能檢定術科測試試題有三大題型，包括企劃書撰寫試題 30 題及實務問答試題 66 題（含流通知識與相關法令、門市經營管理實務及危機管理與應變對策各 22 題），共有 96 題，檢定時由監評人員或應檢人依序號公開抽題測驗之，於規定檢定時間內完成（詳如檢定程序時間表）。
- (三) 檢定之設備、工具、材料均由術科測試辦理單位提供，服裝規定請著正式服裝（詳如指定服裝儀容圖）參加，否則以不及格論處。
- (四) 應檢人請於測驗前詳閱應檢人參考資料，以避免違規或操作錯誤情事發生。
- (五) 檢定作業截止時間，不得藉故要求延長時間。
- (六) 應檢結束後，其成品不論完成與否均不得要求攜回，且應將用具及設備歸還原位，並依監評人員指示後，始離開檢定場。
- (七) 應檢人應注意工作安全，避免意外事故發生；如有故意違反，情節重大且影響測試進行者，得由監評長確認後，取消應檢資格。

二、檢定當日應注意事項：

- (一) 應依通知日期時間到達檢定場後，請先到「報到處」辦理報到手續，然後依試務人員安排指定處等候。
- (二) 報到時，請出示檢定通知單、准考證及國民身分證或其他法定身分證明。
- (三) 報到完畢後由試務人員集合核對人數點交當日監評長，監評長宣布當日一般注意事項，並會同監評人員及應檢人依題庫公開抽取試題準備測驗之。試務人員應紀錄所抽取題號，並將題號及題目內容張貼或抄寫於黑板上或印製發給每位應檢人。
- (四) 各崗位檢定時，應檢人由監評人員依序核對應檢人身分及准考證號碼，並確

認各應檢人領取試題，進入檢定崗位後，監評人員發「開始」指令（術科檢定通知單與試題一併放置崗位工作台編號旁）。

- (五) 應檢人遲到 15 分鐘以上未報到者不得進場，並以缺考論處。
- (六) 檢定過程中無故損壞機具、設備及材料，經監評人員確認責任後，由該應檢人於檢定結束後賠償之。
- (七) 俟監評長宣佈「開始」口令後，才能開始檢定作業。
- (八) 應檢人應詳閱試題，若有疑問應於檢定開始前十分鐘提出。
- (九) 檢定中不得交談、代人操作或託人操作等違規行為，否則以不及格論處。
- (十) 檢定中應注意自己、鄰人及檢定場地之安全。
- (十一) 第二崗位受檢時，應檢人須掌握每一答題時間在 2~3 分鐘內。
- (十二) 在規定時間內提早完成者，於所屬座位或崗位旁等候指令。
- (十三) 檢定須在規定時間內完成，在監評長宣佈「檢定截止」時，應請立即停止操作。
- (十四) 離場時，除自備用品外，不得攜帶任何東西出場，並將檢定通知單請試務人員簽章後始可離開檢定場。
- (十五) 不遵守試場規則者，除勒令出場外，取消應檢資格並以不及格論處。
- (十六) 進入檢定場後，應將所有電子通信設備關閉，以免影響檢定場秩序，否則，以違規不及格論處。
- (十七) 本須知未盡事項，依試場規則處理。

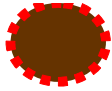
指定服裝儀容圖

服裝儀容規範

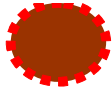
自然黑



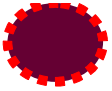
啡黑色



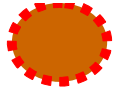
可可咖



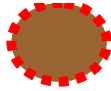
酒紅色



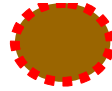
金咖色



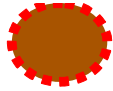
褐金色



煙草咖



金栗色



首部：頭髮短不過肩或束髮、染髮以深褐色為限及不濃妝豔？

手(足)部：雙手至肘潔淨、指甲長度不超過指肉、潔淨無藏污納垢

- 女性瀏海不可蓋住眼睛。
- 長髮需整理整齊

- 顏色：以淡色素雅系列為主
- 樣式：長(短)袖的襯衫、POLO 衫

- 顏色：以黑色、深藍、卡其色系列為主
- 樣式：以西裝褲、休閒褲為主

- 以皮鞋、休閒鞋及素色布鞋、運動鞋為主
- 男：黑色短統襪；女：絲襪或短襪



- 不可全染或挑染超過顏色基準
- 不可蓄髮、髮長不可蓋住耳際.眼睛

- 乾淨整齊不可破損，拉鍊拉至定位(最上緣)
- 有名牌者佩戴於衣服左上角

- 時常修剪保持乾淨、不可彩繪或塗上指甲油
- 不可佩戴戒指或其他配飾

不合格服裝儀容

- 頭髮全染髮，挑染顏色超過基準色
- 女性長髮未整理整齊、披頭散髮
- 瀏海遮住眼睛
- 男性蓄髮且髮長蓋住眼睛或耳際
- 制服骯髒不整，拉鍊未拉到定位
- 穿拖鞋、涼鞋、拖鞋式涼鞋...
- 指甲彩繪、塗指甲油、指甲過長藏污納垢
- 佩戴 2 件以上或直徑超過 1 公分耳環
- 臉上濃妝豔抹、塗抹深色系或大紅色口紅、眼影及腮紅等
- 男性蓄鬚或未清理鬚鬚
- 嘴部、舌頭、鼻子穿刺佩戴的飾品
- 穿著低腰褲、七分褲、短褲、運動褲、破褲、顏色不一的褲子...

註 1：指甲清潔與衛生之要求：雙手十指除潔淨外，指甲長度不得超出指肉。

註 2：雙手清潔與衛生之要求：雙手至肘，不著戒指，手鍊，佛珠等。

註 3：服裝儀容之檢查，於報到後由監評長執行，不合格者以「扣考」註記。

參、門市服務乙級技術士技能檢定術科測試場地機具設備及材料表

檢 定 職 類	門市服務	級 別	乙	每場檢 定人數	30 人
項 目	名 稱	規 格	單位	數 量	備 註
1	教室	門市服務技能檢定教室 可容納考生人數不得低 於 30 人。(含課桌椅)	式	3	含空調設備，二 式分開、相鄰均 可
2	桌	一般桌子	張	30	
3	椅	一般椅子	張	30	
4	企 劃 書 用 紙	A3 紙，如試題規定格 式。	份	30	依實際應檢人數 準備
5	計 時 器	1. 具開始、停止及暫停 功能。 2. 可記錄至秒數。	個	5	1.第一崗位 1 個 2.第二崗位 4 個
6	急 救 箱	安全效期內之完整藥 品及配件	箱	1	意外時使用
7	指示牌標籤	製作指示牌並標明「等 待區」、「準備區 1」、 「第一間考區」、「準 備區 2」、「第二間考 區」、「準備區 3」、 「第三間考區」。	組	1	一組共 7 個
8	計 算 機	具備運算功能之計算 機	台	3	供監評委員計分 加總使用
9	原 子 筆	藍、紅、黑各 10 枝	枝	30	供監評委員使用
10	抽 題 箱 及 籤	抽題箱可容納試題題 數籤號且無法從箱外 透視箱內之內容為原 則	個	3	以主管機關所提 供者為原則
附註	一、第 4 項企劃書用紙為材料。 二、第 9 項為行政事務用品。 三、第 10 項抽題箱及籤以主管機關所提供之籤筒為原則。				

肆、門市服務乙級技術士技能檢定術科測試參考試題（筆試-企劃書）

試題編號：18100-940201A-01
檢定問題：以您從事門市的實務經驗，在消費衰退的微利時代裡，如何提昇營運效益，請試撰寫一份門市營運提升計劃書。
試題編號：18100-940201A-02
檢定問題：以您的經驗如何培育優良門市服務人員，進而提昇整體服務團隊的水準，得到了「員工滿意度」也創造「顧客滿意度」，試以顧客滿意角度撰寫一份門市人力資源計劃書。
試題編號：18100-940201A-03
檢定問題：營運輔導店輔時，以您的經驗如何於管理與行銷兩層面，提高顧客滿意度與經營績效，請試撰寫一份門市行銷計劃書。
試題編號：18100-940201A-04
檢定問題：請分項詳述-營運輔導時店輔人員進行「店長溝通時間」之流程說明書。
試題編號：18100-940201A-05
檢定問題：請以你目前所從事之門市，若公司指派前去開設新店，試撰寫一份開店計劃書。
試題編號：18100-940201A-06
檢定問題：請依店舖營運的七項基本計劃，撰寫門市管理計劃書。
試題編號：18100-940201A-07
檢定問題：請依自身所從業的店舖型態，撰寫敦親睦鄰計劃書。
試題編號：18100-940201A-08
檢定問題：請依自身所從業之店舖型態，撰寫門市營運標準化作業手冊。
試題編號：18100-940201A-09
檢定問題：請製作門市立地商圈調查報告書，請依任職門市實況撰寫。
試題編號：18100-940201A-10
檢定問題：顧客需求滿足並不代表顧客會感動，顧客一旦被感動了，就代表得到 100%的顧客

滿意,請依任職經驗撰寫如何從顧客滿足到顧客感動創造最佳營業的顧客滿意提升計畫書。
試題編號：18100-940201A-11
檢定問題：請依自身所從業的店舖型態，試撰寫一份營運成長計畫書。
試題編號：18100-940201A-12
檢定問題：請撰寫一份區域行銷計畫書，以表彰如何透過區域資源之整合，達到提升品牌知名度及單店業績之目的。
試題編號：18100-940201A-13
檢定問題：請依自身所從業的店舖型態及任職門市經驗，試撰寫一份競爭分析計畫書。
試題編號：18100-940201A-14
檢定問題：請依自身所從業的店舖型態及任職門市經驗，試撰寫一份明年度營運發展企劃案。
試題編號：18100-940201A-15
檢定問題：請依自身所從業的店舖型態或經驗，試撰寫一份複數或多店數事業營運計畫案。
試題編號：18100-940201A-16
檢定問題：旗艦店績效不如預期，若公司指派您研提改善方案，請依自身所從業的店舖型態或經驗，試撰寫一份業務（銷售）企劃案。
試題編號：18100-940201A-17
檢定問題：若公司欲與其他異業結盟合作，指派您前去開設複合店，請依自身所從業的店舖型態或經驗，試撰寫一份營運評估企劃書。
試題編號：18100-940201A-18
檢定問題：若公司與其他公司合作開設複合店，請撰寫一份異業結盟複合店成果檢討報告書。
試題編號：18100-940201A-19
檢定問題：請依自身所從業的門市經驗，撰寫一份老顧客回流計畫書。

試題編號：18100-940201A-20
檢定問題：請依店舖營運的 QSC 基本準則，撰寫門市 QSC 管理計畫書。
試題編號：18100-940201A-21
檢定問題：請依任職門市實況製作門市客戶滿意度調查報告書。
試題編號：18100-940201A-22
檢定問題：以您從事門市的實務經驗，從提升人事管理效益角度，請試撰寫一份門市人員素質提升計畫書。
試題編號：18100-940201A-23
檢定問題：以您從事門市的實務經驗，請就善用周年慶(促銷)活動達成營業目標之方式，試撰寫一份門市促銷營業提升計畫書。
試題編號：18100-940201A-24
檢定問題：以您從事門市的實務經驗，由顧客抱怨至服務補救事件，撰寫服務失誤管控與品質問題檢討報告書。
試題編號：18100-940201A-25
檢定問題：以您從事門市的實務經驗，如何運用行銷有形商品及無形服務，製作一份提昇績效的門市套裝服務企劃書。
試題編號：18100-940201A-26
檢定問題：請依自身所從業的店舖型態，納入門市成功或感動行銷案例，撰寫提升顧客關係之教育訓練企劃書。
試題編號：18100-940201A-27
檢定問題：請依自身所從業的店舖型態及競爭環境情況下，試製作一份提升門市競爭力企劃書。
試題編號：18100-940201A-28
檢定問題：請依自身所從業之店舖型態，撰寫門市商品管理標準化作業手冊。
試題編號：18100-940201A-29
檢定問題：您是位具經驗之優秀店長，若甲店經營績效不佳，公司指派你研提改善建議，請依自身所從業的店舖型態或經驗，試撰寫一份不良店經營提升計畫書。

試題編號：18100-940201A-30

檢定問題：請分別就營運輔導時新人、新地區及新設店，撰寫一份輔導管理計畫書。

肆、門市服務乙級技術士技能檢定術科測試參考試題（實務問答）

試題編號：18100-940201B-01
檢定問答題(Ⅱ)：零售市場競爭激烈，營業額的改善對策應透過哪些因素可以相互結合，以提昇業績的具體作法？
試題編號：18100-940201B-02
檢定問答題(Ⅱ)：零售企業經營過程中有勞動基準法等法律規範人力資源，對於勞資雙方加以限制與保障主要契約內容為何？
試題編號：18100-940201B-03
檢定問答題(Ⅱ)：商品促銷活動是刺激買氣之策略與方法，你認為哪些行為可能觸犯公平交易法？請舉例說明之。（最少五項）
試題編號：18100-940201B-04
檢定問答題(Ⅱ)：當顧客執意要購買某項 A 牌商品但該店舖僅販售 B 牌商品，身為門市人員的你，要如何應對？
試題編號：18100-940201B-05
檢定問答題(Ⅱ)：零售商的功能中，能提供何種服務？
試題編號：18100-940201B-06
檢定問答題(Ⅱ)：零售管理的策略為何？
試題編號：18100-940201B-07
檢定問答題(Ⅱ)：某家百貨業禮券傳遭不法集團大量偽造，該公司決定不分禮券面額一律以五十元退回現款，試說明該公司是否已經違反消費者保護法第二十二條及消費者保護法施行細則第十四條之規定。
試題編號：18100-940201B-08
檢定問答題(Ⅱ)：零售業發展之趨勢為何？
試題編號：18100-940201B-09

檢定問答題(Ⅱ)：消防法施行細則第十五條規定，本法所稱消防防護計畫應包括那些事項？
試題編號：18100-940201B-10
檢定問答題(Ⅱ)：消費者保護法第二十二條企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容；所謂廣告是利用甚麼方法，可使不特定多數人知悉其宣傳內容之傳播。
試題編號：18100-940201B-11
檢定問答題(Ⅱ)：各種商店與業態的組合，必須考慮所販賣商品類型，再進行零售店的組合，而形成所謂競爭店，在此組合分成同業組合與異業組合，其各有何原則可遵循？
試題編號：18100-940201B-12
檢定問答題(Ⅱ)：連鎖體系經營型態可分成幾類？各有何優劣點。
試題編號：18100-940201B-13
檢定問答題(Ⅱ)：商圈中主力商店開發要件為何？試舉例說明。
試題編號：18100-940201B-14
檢定問答題(Ⅱ)：商圈中主力商店形象特質有哪些？
試題編號：18100-940201B-15
檢定問答題(Ⅱ)：試說明商業流通機能為何，並舉例說明。
試題編號：18100-940201B-16
檢定問答題(Ⅱ)：零售業在銷售組合上的選擇上大約有哪幾種方式？
試題編號：18100-940201B-17
檢定問答題(Ⅱ)：請說明通路成員在通路中所扮演之角色為何？
試題編號：18100-940201B-18
檢定問答題(Ⅱ)：市面上產品眾多，價格決定廠商利潤與企業文化，試說明有何定價法各有何優缺點？

試題編號：18100-940201B-19

檢定問答題(Ⅱ)：依照消費者保護法第五條規定：政府、企業經營者及消費者均應致力充實消費資訊，提供消費者運用，俾能採取正確合理之消費行為，以維護其安全與權益。試說明其內容？

試題編號：18100-940201B-20

檢定問答題(Ⅱ)：在電視購物、拍賣網站、與郵購上遇到惡劣賣家不給貨也不退錢，或是所販售商品不符？您有何依據，以力爭您的權力？

試題編號：18100-940201B-21

檢定問題：流通業的 4 流為何？

試題編號：18100-940201B-22

檢定問題：連鎖加盟總部的 6 大功能為何？

試題編號：18100-940201C-01

檢定問答題(Ⅱ)：如果你是一家零售店的店長，可以從那幾方面做好顧客關係？

試題編號：18100-940201C-02

檢定問答題(Ⅱ)：請說明店經理如何有效的規劃每季的工作內容？

試題編號：18100-940201C-03

檢定問答題(Ⅱ)：門市每日開始營業前，店經理應如何規劃？

試題編號：18100-940201C-04

檢定問答題(Ⅱ)：店經理如何做好商店照明的管理？

試題編號：18100-940201C-05

檢定問答題(Ⅱ)：如果你是一家零售店的店長，可以從那幾方面做好管理的需求？

試題編號：18100-940201C-06

檢定問答題(Ⅱ)：如果你是一家零售店的店長，可以從那幾方面滿足員工的需求？

試題編號：18100-940201C-07
檢定問答題(Ⅱ)：如果你是一家零售店的店長，可以從那幾方面做好規劃目標市場的需求？
試題編號：18100-940201C-08
檢定問答題(Ⅱ)：如何作好顧客滿意度規劃？
試題編號：18100-940201C-09
檢定問答題(Ⅱ)：一個想要進入零售業的求職者應具備那些條件？
試題編號：18100-940201C-10
檢定問答題(Ⅱ)：公司顧客服務的策略包含那些？
試題編號：18100-940201C-11
檢定問答題(Ⅱ)：商店內外設計、設備有那些須要管理維護？
試題編號：18100-940201C-12
檢定問答題(Ⅱ)：賣場直線型佈置通常運用於食品商店、折扣商店、藥局、五金商店等商店，其具備有那些優點？
試題編號：18100-940201C-13
檢定問答題(Ⅱ)：門市有那些基本人力資源？人力體系的目標及計劃是什麼？
試題編號：18100-940201C-14
檢定問答題(Ⅱ)：優秀的店長任務功能有那些？培育優秀店長的重點？
試題編號：18100-940201C-15
檢定問答題(Ⅱ)：一般從業人員培訓目標有那些？
試題編號：18100-940201C-16
檢定問答題(Ⅱ)：門市物流的活動有那些？
試題編號：18100-940201C-17

檢定問答題(Ⅱ)：整合性 EOS 及 POS 資訊系統效益有那些？
試題編號：18100-940201C-18
檢定問答題(Ⅱ)：您在賣場的一天中看到、想到或關心的什麼？
試題編號：18100-940201C-19
檢定問答題(Ⅱ)：店舖營業中業務有那些？
試題編號：18100-940201C-20
檢定問答題(Ⅱ)：賣場佈局有那些動線？如何劃分其功能？
試題編號：18100-940201C-21
檢定問題：門市經營型態之趨勢為何？
試題編號：18100-940201C-22
檢定問題：門市管理作業有那些？
試題編號：18100-940201D-01
檢定問答題(Ⅱ)：商店有何防搶對策？
試題編號：18100-940201D-02
檢定問答題(Ⅱ)：處理顧客抱怨的步驟為何？
試題編號：18100-940201D-03
檢定問答題(Ⅱ)：當顧客自行看產品說明書拆裝商品但因操作錯誤，結果無法使用並至門市要求退換貨，但適逢門市該項商品補貨中，身為門市人員的你應如何處理？
試題編號：18100-940201D-04
檢定問答題(Ⅱ)：顧客抱怨主要是對公司的商品、人員服務與硬體設施之不滿產生爭執與抱怨，如何更有效解決？請列出處理流程。
試題編號：18100-940201D-05
檢定問答題(Ⅱ)：有效預防商店安全管理疏失的事前處理原則為何？

試題編號：18100-940201D-06
檢定問答題(Ⅱ)：有效預防商店安全管理疏失的事中處理原則為何？
試題編號：18100-940201D-07
檢定問答題(Ⅱ)：有效預防商店安全管理疏失的事後處理原則為何？
試題編號：18100-940201D-08
檢定問答題(Ⅱ)：如果你是位超級市場經理，在面臨超級市場遭受量販店與便利商店的嚴重威脅的情形時，應如何在競爭激烈的零售市場中，取得一席之地？
試題編號：18100-940201D-09
檢定問答題(Ⅱ)：店經理如何做好商品品質管理，以避免有瑕疵的商品上架？
試題編號：18100-940201D-10
檢定問答題(Ⅱ)：如何做好門市的公共安全防护？
試題編號：18100-940201D-11
檢定問答題(Ⅱ)：當商店售出的瑕疵品被購買者告到消費者文教基金會時，如果你是該商店的經營者，面對此危機的應變原則為何？
試題編號：18100-940201D-12
檢定問答題(Ⅱ)：為什麼企業遭遇到危機時，除了要對外溝通，還要對內溝通？
試題編號：18100-940201D-13
檢定問題：同業進入商圈開店，應如何因應？
試題編號：18100-940201D-14
檢定問題：身為店長，如遇員工曠職造成空班，應如何處理？
試題編號：18100-940201D-15
檢定問題：顧客買到瑕疵商品上門理論，如何處理？
試題編號：18100-940201D-16

檢定問題：身為店長，如遇媒體記者上門採訪，應如何處理？
試題編號：18100-940201D-17
檢定問題：店長應如何防範可能產生之「銷售喪失成本」？
試題編號：18100-940201D-18
檢定問題：預防勝於治療，請闡述門市環境之 5S 管理？
試題編號：18100-940201D-19
檢定問題：請說明造成商品耗損之原因有那些？
試題編號：18100-940201D-20
檢定問答題(Ⅱ)：店舖電腦設備或系統發生故障如何處理？平時如何作好系統維護？
試題編號：18100-940201D-21
檢定問題：請說明門市可利用逃生、防火避難及防火相關設備有那些？
試題編號：18100-940201D-22
檢定問題：請說明保險主要目的為何?門市保險應有那些？

伍、門市服務乙級技術士技能檢定術科測試（筆試-企劃書）評審表

大綱內容	配分	得 分
門 市 商 圈 環 境	10 分	
計 劃 緣 起	10 分	
計 劃 目 的	10 分	
計 劃 流 程 與 方 法	10 分	
計 劃 內 容	10 分	
執 行 進 度	10 分	
經 費 預 算	10 分	
預 期 效 益	10 分	
執 行 成 果	10 分	
討 論 與 建 議	10 分	
總 分		

門市服務乙級技術士技能檢定術科測試評審總表（第一站：服裝儀容）

檢定日期： 年 月 日（入場： 時 分，出場： 時 分）

准考證號碼	應檢人姓名	1.個人衛生						2.服裝						3.儀容						小計													
		A.首部			B.手(足)部			C.上身			D.下身			E.整潔衛生			F.應對禮節			(I)= A+B+ C+D+ E+F	(I)×20%												
		5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0			5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																																備註：(評分依據)
	評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																																備註：(評分依據)
	評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																																備註：(評分依據)
	評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																																備註：(評分依據)
	評分註記 (不及格或特殊情況請註記原因)																																備註：(評分依據)
	評分說明	1.頭髮短不過肩或束髮 2.染髮以深褐色為限 3.不濃妝豔抹		1.雙手至肘潔淨 2.指甲長度不超過指肉 3.指甲潔淨無藏污納垢		1.男：穿襯衫、打領帶 女：正式服裝 2.不著牛仔衣 3.配戴名牌		1.男：黑色短統襪； 女：絲襪或短襪 2.不著牛仔褲（裙） 3.不著拖（涼）鞋		1.衣服、鞋襪之乾淨度 2.衣著不暴露		1.表情禮節動作（含行進間） 2.報到及應考態度																					

監評長簽章：（請勿於測試結束前先行簽名）

監評人員簽章：（請勿於測試結束前先行簽名）

門市服務乙級技術士技能檢定術科測試評審總表（第一站：實務問答）

檢定日期： 年 月 日（入場： 時 分，出場： 時 分）

准考證號碼	應檢人姓名	1.架構完整性					2.流程與方法					3.內容豐富或創新					4.正確處理					5.應對順暢					小計						
		5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	(Ⅱ)= 1+2+3+4+5	(Ⅱ)×4×18%
	評分註記																															備註：（評分依據）	
	評分註記																															備註：（評分依據）	
	評分註記																															備註：（評分依據）	
	評分註記																															備註：（評分依據）	
	評分註記																															備註：（評分依據）	
	評分註記																															備註：（評分依據）	
	評分說明	應對架構是否自然流暢、正確及完整。					流程、步驟、過程或為消費者考量作業…等					現況、內容創新、豐富或切合主題。					依題目之狀況所做的處理或結論合乎標準。					專業的聲音及表情、營業或面銷話術…等展現											

監評長簽章：（請勿於測試結束前先行簽名）

監評人員簽章：（請勿於測試結束前先行簽名）

門市服務乙級技術士技能檢定術科測試評審總表（第二站：實務問答）

檢定日期： 年 月 日（入場： 時 分，出場： 時 分）

准考證號碼	應檢人姓名	1.架構完整性					2.流程與方法					3.內容豐富或創新					4.正確處理					5.應對順暢					小計						
		5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	(Ⅲ)= 1+2+3+4+5	(Ⅲ)×4×18%
	評分註記																															備註：（評分依據）	
	評分註記																															備註：（評分依據）	
	評分註記																															備註：（評分依據）	
	評分註記																															備註：（評分依據）	
	評分註記																															備註：（評分依據）	
	評分說明	應對架構是否自然流暢、正確及完整。					流程、步驟、過程或為消費者考量作業…等					現況、內容創新、豐富或切合主題。					依題目之狀況所做的處理或結論合乎標準。					專業的聲音及表情、營業或面銷話術…等展現											

監評長簽章：（請勿於測試結束前先行簽名）

監評人員簽章：（請勿於測試結束前先行簽名）

門市服務乙級技術士技能檢定術科測試評審總表（第三站：實務問答）

檢定日期： 年 月 日（入場： 時 分，出場： 時 分）

准考證號碼	應檢人姓名	1.架構完整性					2.流程與方法					3.內容豐富或創新					4.正確處理					5.應對順暢					小計				
		5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0	5	4	3	2	1	0
	評分註記																											備註：（評分依據）			
	評分註記																												備註：（評分依據）		
	評分註記																												備註：（評分依據）		
	評分註記																												備註：（評分依據）		
	評分註記																												備註：（評分依據）		
	評分註記																												備註：（評分依據）		
	評分說明	應對架構是否自然流暢、正確及完整。					流程、步驟、過程或為消費者考量作業…等					現況、內容創新、豐富或切合主題。					依題目之狀況所做的處理或結論合乎標準。					專業的聲音及表情、營業或面銷話術…等展現									

監評長簽章：（請勿於測試結束前先行簽名）

監評人員簽章：（請勿於測試結束前先行簽名）

陸、門市服務乙級技術士技能檢定術科測試（筆試-企劃書）參考範例

應檢人姓名： _____ 准考証號碼： _____ （彌封處理）

檢定日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日（入場時間： _____ 時 _____ 分，出場時間： _____ 時 _____ 分）

檢定問題	以您從事門市的實務經驗，撰寫在消費衰退的微利時代裏，如何提昇營運效益？
企劃書內容	
一、門市商圈環境	<p>本門市位於〇〇市〇〇區〇〇里地段，比鄰〇〇國際機場與〇〇工業區，同時沿海路更是通往〇〇港、〇〇之主要幹道。門市二百公尺商圈內，除了附近四周百餘住家外，並涵蓋〇〇學區〇〇醫院商圈與傳統菜市場，是屬於住宅與學區的混合商圈。本商圈內尚有競爭同業兩家（〇〇、〇〇）、與連鎖超級市場〇〇，尤以〇〇超市距店舖只有短短五十公尺之距離，尤其是例假日深深影響本店的營業額至深。而主要客群皆為商圈內住宅人口與醫院員工，但消費習性較保守，價格敏感度極高，然而是社區人情味非常濃厚、善良而溫馨，因此維持鄰里關係相對的重要。</p>
二、計劃緣起	<p>當去年 SARS 病例風暴時，全台即陷入防煞、抗煞的恐懼中，使原本不景氣的大市場更顯得慘淡！在現代經濟蕭條，各行各業精簡費用下，消費能力已不似以往，微利時代已來臨。加以 SARS 改變了顧客的消費習慣、消費的路線，因此如何發覺顧客的需求及新的消費習慣，進而消弭顧客的恐懼，是我們迫切需要思考的方針。如何在不景氣時要生存，或因環境的改變而需大幅調整營運方針，也幾乎是每個企業無法避免的事。</p>
三、計劃目的	<p>全體動員起來，走出店外，主動出擊，接近顧客，藉由文宣、特賣告知消費者公司每段期間所推出商品的特色與內容，使商品的銷售極大化！並尋找商圈最大特色，配合加盟總部行銷資源及策略外，另可做好單店競爭力來提高營業績效。本門市位處傳統社區及醫院內，消費習性保守且對價格敏感度極高，居於上述前提下，每月第一週的星期六上午，皆舉辦商品店外促銷特賣活動。藉由回饋消費者的方式，短期內可提升店舖來客數與營業額，並因應消費環境的快速變遷，不斷更新經營管理觀念及方式，打好長期經營社區的基石。</p>

<p>四、計劃流程與方法</p>	<p>店長運用 POS 系統分析資料與指導員討論後，以配合商圈型態設定所需促銷商品品項及前置作業及未來一系列商圈經營計劃。計劃流程與方法如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透由店內會議擷取不同的意見，尋找出最有利的方案，工作的分配，及時間的配合，掌握時效性。 2. 本商圈是商、學、住宅混合型商圈，掌握尖峰時段及商品需求，配合學校辦活動時商品的準備及人員的調配。另行製作靈活文宣造成商品的旋風或話題。依本店社區五百公尺內為目標作外送服務，以文宣製作發派、外送塑造本店形象。 3. 以不同商品組合滿足顧客需求，配合廣告導入新商品的配合銷售，使新商品能創造高銷售，以節慶或活動做不同的商品展示，以提升營業額，創造佳績！並以半個月或一個月一期的店外特賣活動（時程序設計如下圖），將商品資訊主動告知消費者，吸引人潮。 <div style="text-align: center;"> </div> <table border="0" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 33%;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. 競爭活動促銷品申請 2. 單店促銷品確認 </td> <td style="width: 33%;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. 陸續完成清潔作業 2. 社區內文宣發放及人情拜訪 3. 尖峰時刻店長、副店長站櫃，工讀生補貨清潔（持續） </td> <td style="width: 33%;"> <ol style="list-style-type: none"> 1. 單店促銷品訂購 2. 傳單發放 3. 促銷活動籌備 4. 促銷活動人員安排 </td> </tr> </table>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 競爭活動促銷品申請 2. 單店促銷品確認 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 陸續完成清潔作業 2. 社區內文宣發放及人情拜訪 3. 尖峰時刻店長、副店長站櫃，工讀生補貨清潔（持續） 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 單店促銷品訂購 2. 傳單發放 3. 促銷活動籌備 4. 促銷活動人員安排
<ol style="list-style-type: none"> 1. 競爭活動促銷品申請 2. 單店促銷品確認 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 陸續完成清潔作業 2. 社區內文宣發放及人情拜訪 3. 尖峰時刻店長、副店長站櫃，工讀生補貨清潔（持續） 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 單店促銷品訂購 2. 傳單發放 3. 促銷活動籌備 4. 促銷活動人員安排 		
<p>五、計劃內容</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 店外職務及人員安排：（由店長統籌規劃整體事宜；門職人員傳單發放及宣傳） <ol style="list-style-type: none"> (1) 收銀人員：1 員 (2) 擴音人員：1 員 (3) 面紙傳單的發放人員：1 員 (4) 熱狗商品促銷販售人員：1 員 (5) 低溫促銷商品販售人員：2 員 (6) 其餘促銷商品販售人員：5 員 2. 店內職務及人員安排：（由副店長輔助店長執行任務；工讀生執行任務、顧客反應、意見調查、暢銷品的紀錄。） <ol style="list-style-type: none"> (1) 收銀人員：1 員 (2) 商品補貨人員：1 員 			

六、執行進度	<p>單日特賣活動均是早上八點開始準備工作，包含活動帳棚架設、打氣機灌汽球、販促商品陳列等相關前置作業。並準時於九點鐘開始於店外騎樓促銷，而事前傳單的發放告知，加上人力充分支援下，此活動造勢相當轟動成功，來客數接應不暇，因而促銷商品比預期時間早早銷售完即結束。（因選定促銷商品皆為暢銷品）</p>								
七、經費預算	<p>硬體設備皆由加盟總部提供，店舖預算負擔金額為 6000 元。</p> <table border="1" data-bbox="520 517 1297 752"> <thead> <tr> <th data-bbox="520 517 911 577">支出明細</th> <th data-bbox="911 517 1297 577">預算金額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="520 577 911 638">外送特賣加班費</td> <td data-bbox="911 577 1297 638">\$5000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 638 911 698">海報、文具等用品</td> <td data-bbox="911 638 1297 698">\$1000</td> </tr> <tr> <td data-bbox="520 698 911 752">合計</td> <td data-bbox="911 698 1297 752">\$6000</td> </tr> </tbody> </table>	支出明細	預算金額	外送特賣加班費	\$5000	海報、文具等用品	\$1000	合計	\$6000
支出明細	預算金額								
外送特賣加班費	\$5000								
海報、文具等用品	\$1000								
合計	\$6000								
八、預期效益	<p>在店舖做店外騎樓特賣成效良好，甚至活動結束後，仍會有眾多消費者前來詢問是否還有促銷商品，或者詢問下回舉辦時間。但礙於商品數量有限，無法一一滿足所有顧客，只好非常抱歉的跟客人留下姓名電話，以下次再舉辦活動時通知，也因而與顧客有長期且良好互動關係。</p>								
九、執行成果	<p>單日營業額較平均提昇 150%，長期來看今年以來營業額較去年成長 109%。</p>								
十、討論與建議	<p>在配合加盟總部商品行銷與指導下，希望每月都有這樣的促銷活動。也除了上述活動外，店舖基本面更應做好，以提供優質的商品、明亮的購物環境、親切快速的服務、及商品架構齊全下，更能拉近店舖人員與顧客的距離。</p>								

柒、門市服務職類乙級技術士技能檢定術科測試時間配當表

每一檢定場，每日排定測試場次以上、下午各一場為原則；程序表如下：

時 間	內 容	備 註
07：20—07：40	<ol style="list-style-type: none"> 1. 監評前協調會議（含監評檢查機具設備）。 2. 上午場次應檢人報到。 	
07：40—08：00	<ol style="list-style-type: none"> 1.應檢人抽題及工作崗位。 2.場地設備及供料、自備機具及材料等作業說明。 3.測試應注意事項說明。 4.應檢人試題疑義說明。 5.應檢人檢查設備及材料。 6.其他事項。 	
08：00—12：00	<ol style="list-style-type: none"> 1.第一場測試，分二站進行，每站測試時間 120 分鐘。 2.每站測試結束後，監評人員進行評審及場地整理。 	
12：00—12：20	監評人員評分及成績登錄作業	
12：20—12：40	<ol style="list-style-type: none"> 1.監評人員休息用膳時間 2.第二場次應檢人報到 	
12：40—13：00	<ol style="list-style-type: none"> 1.應檢人抽題及工作崗位。 2.場地設備及供料、自備機具及材料等作業說明。 3.測試應注意事項說明。 4.應檢人試題疑義說明。 5.應檢人檢查設備及材料。 6.其他事項。 	
13：00—17：00	<ol style="list-style-type: none"> 1.第二場測試，分二站進行，每站測試時間 120 分鐘。 2.每站測試結束後，監評人員進行評審及場地整理。 	
17：00—17：30	監評人員評分及成績登錄作業	
17：30—18：00	檢討會（監評人員及術科測試辦理單位視需要召開）	