

Part 2

術科試題解析

術科第一站：筆試

術科第二站：櫃檯作業

術科第三站：清潔作業

華泰文化
HWA TAI PUBLISHING

術科第一站

筆試



項目	內容	題數	時間	得分	配分比率
第一站 總共 155 題	A. 門市管理作業	A-01 ～ A-50，共 50 題	50 分鐘	100	40%
	B. 櫃檯管理作業	B-01 ～ B-30，共 30 題			
	C. 清潔管理作業	C-01 ～ C-15，共 15 題			
	D. 門市管理表報	D-01 ～ D-10，共 10 題			
	E. POS 相關帳表	E-01 ～ E-50，共 50 題			

壹、應考須知

一、第一站筆試部分，試題分五類題型（共有 155 題），測試前由應檢人推派代表依序號公開抽題，每類題型各抽一題（共計 5 題）組成一組試題測試之（各組抽題機率須相同），於規定時間 50 分鐘內完成。

二、第一站筆試作答部分，應檢人應使用藍色或黑色原子筆（或鋼筆），不得使用鉛筆作答，塗改時可使用修正液（帶），請自備一般用尺文具。

貳、筆試題目

一、第一組題型：門市管理作業（試題編號：18100-101301A-01 ～ 50）

試題｜A-01

若顧客堅持購買 A 品牌的商品，但您所服務的門市僅販售同類商品之 B 品牌商品時，請問您會如何處理與應對？

｜參照答案｜

1. 說明門市未販售 A 品牌商品之理由，或表達將代為向公司建議。

版權所有

華泰文化
HWA TAI PUBLISHING

2. 推薦 B 品牌商品作為替代方案。
3. 不論顧客是否購買，均誠心致謝。

補充說明

1. 向顧客說：「抱歉！我們目前沒有賣 A 品牌商品，但我們有 B 品牌商品。」
2. 詢問並傾聽顧客需要的功能是什麼、有哪些特性。
3. 介紹功能、特性都一樣的 B 品牌商品給顧客認識，順便推薦顧客，也許可以使用看看。
4. 如果顧客堅持要 A 品牌，則跟顧客說明會向總公司建議進貨此品牌，希望下次能為她（他）服務！
5. 顧客最後沒有購買任何東西，仍要面帶微笑，禮貌送客及說謝謝光臨！

試題｜A-02

若顧客不小心打破店內商品時，您應採取何種應對的基本態度？

｜參照答案｜

1. 尊重顧客的立場：顧客不會故意打破商品，因此不可一味的責難顧客，應該站在顧客的立場考慮，如果破裂商品可能造成傷害的話，必須先詢問顧客是否受傷，或受到什麼損失？然後再請其他門市服務人員進行收拾與復原的工作。
2. 委婉地安慰顧客並且詳細的傾聽顧客的說明和意見，以緩和顧客的心理，避免造成情緒上的激動。
3. 盡可能不要由顧客賠償損失而由店方來負擔，不但可以得到顧客好感，更可為下一次交易帶來好的契機。
4. 當顧客以金錢賠償打破的商品時，應該以新品或將打破商品修理好之後再交給顧客，以表示店方負責的誠意。

補充說明

1. 關心：先關心顧客是否有受傷？若有，則優先處理顧客傷口。
2. 致歉：向顧客致歉！若有需要，立即清理現場。
3. 同理心：仔細聆聽顧客說明發生的原因與經過。
4. 自我檢討：檢討門市動線與陳列商品是否欠佳、顧客購買通道距離是否過小、商品是否陳列零亂等。
5. 安撫顧客：顧客若非故意，則一律由店家吸收損失，不要造成顧客壓力。
6. 如果顧客堅持以金錢賠償，則以新品或完整的商品給顧客，表示店家的謝意。

版權所有

華泰文化
HWA TAI PUBLISHING