

榮譽第一

※請務必期限內完成並繳交

國立空中大學 110 學年度上學期期中報告題目

科目：門市服務與管理

面授老師：楊美莉老師

繳交期限：110 年 11 月 12 日(星期五)

繳交方式：920167@webmail.nou.edu.tw

壹、選擇題(30%)

- ()1. 存貨低於某一標準時應請購補充的界限點稱為？①最高存量 ②最低存量 ③經濟請購量 ④請購點。
- ()2. 商圈的劃分為主要商圈、次要商圈及邊緣商圈，下列敘述何者正確？ ①主要商圈為具接近性 優勢，不會有競爭者 ②次要商圈為對顧客有吸引力及競爭優勢，所以顧客會選擇來店購買 ③ 邊緣商圈為三級商圈，對顧客而言，為臨時購買或距離較遠的區域 ④顧客集中度依序為邊 緣、次要及主要商圈。
- ()3. 顧客關係管理四種因果關係，何者是正確的？ a:顧客滿意 b:為商店創造價值 c:為顧客創造價值 d: 建立顧客關係① a→b→c→d ② d→b→c→a ③ c→a→d→b ④ c→a→b→d。
- ()4. 下列有關倉庫貨架陳列方式的敘述哪些正確？①倉庫貨架避免靠牆和排列在四周 ②商品陳列方式以重而大置於下層、輕而小者置於上層為原則③商品可整齊堆放於地面 ④庫存貨架應 依序編號管理庫存商品分類存放以方便進貨補貨為原則。
- ()5. 下列何者是商品盤點的目的？①增加營業額 ②整理賣場環境、清除死角③了解目前商品存放的位置 ④發掘並清除滯銷品。
- ()6. 下列哪些是滯銷品所造成的影響？ ①不良品數量增加 ②降低營運資金週轉率 ③ 妨礙賣場觀瞻 ④損害商店形象。

貳、問答題(70%)

- 一、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互相結合，以提升業績的具體作法？(20%)
- 二、如果您是零售店的店長，可以從哪些方面規劃目標市場的需求？(15%) 店長是商店經營成敗的重要因素，您的任務功能為何？(10%)
- 三、門市經營型態之趨勢為何？(15%)有哪些門市管理作業？(10%)