

# 榮譽第一

※請務必期限內完成並繳交

國立空中大學 110 學年度上學期期末報告題目

科目：門市服務與管理

面授老師：楊美莉老師

繳交期限：111 年 01 月 14 日(星期五)

繳交方式：920167@webmail.nou.edu.tw

## 壹、選擇題(30%)

- 1.( )企劃書思考之十項原則包括 6W-2H-1E-1R，請問 1R 是指？①多少預算 ②檢討建議 ③效益評估
- 2.( )將「營業額」除以「平均存貨」是指？ ①貢獻度②每日平均營業額③商品周轉率
- 3.( )消費者會因鄰近的何種店而降低至本店的消費意願？①著名商店②互斥店③互補店
- 4.( )店長有「承上啟下」的溝通作用，有關店內的溝通從朝會開始是指店長何種溝通作用①承上 ②啟下③以上皆非
- 5.( )STP 分析包括下列哪些項目？①市場區隔 ②市場定位 ③產業環
- 6.( )波特(Porter)教授所指的五力分析包括有？①優勢與機會 ②同業競爭③替代品

## 貳、問答題(70%)

- 一、規劃促銷活動時其實施步驟與要領為何？(15%)
- 二、請說明全聯福利中心淵源及其競爭策略？(20%)依據線上課程補充說明敘述其現況發展為何？(5%)
- 三、請詳細說明 QSCV 經營管理概念為何？(20%)
- 四、人力資源管理系統應包含有哪些作業項目？(10%)