國立空中大學花蓮中心 114 下學期期中考二次考查題目

專班班別：軍中專班 A、A2、A3　　科目名稱：門市服務與管理

授課教師：林丞芸　老師

一、 關於零售與門市管理

(1)說明零售商的功能

(2)說明「零售通路階層」之零階到三階的意義

(3)說明連鎖經營的「3S」的代表意義及走向「3S」的原因 (請參考 P4、P6、P14~15)

二、 關於門市商品管理

(1)說明「商品組合構成要素」

(2)請針對產品線的寬度 2、長度 3、深度 2，舉實例說明

(3)說明讓顧客「衝動性購買」的商品特性，至少舉出 3 種(請參考 P22~24)

三、 關於門市銷售管理，

(1)說明顧客的 7 種購賣心理階段

(2)舉出 3 種企業常用的 3 種促銷工具並加以說明 (請參考 P45~47)

四、 關於門市人力資源管理，

(1)說明人力招募時機

(2)說明人力招募方法

(3)說明對於考績不佳之員工的正確處理方式 (請參考 P51~P53)