

113 年「雙軌訓練旗艦計畫」

專業職能認證考試

術科試題庫及檢測規範

職 類：工商管理

學 制：四年制

中華民國 112 年 11 月 30 日

# 113 年「雙軌訓練旗艦計畫」

## 專業職能認證考試命題中心

### 術科檢測模式範例說明書

術科檢測模式說明書檢核表		
1	設備說明表	■已檢附
2	材料表	■已檢附
3	評分表	■已檢附
4	試場照片	■已檢附
5	認證考試題庫	■已檢附

試場單位：全家便利商店股份有限公司

工商管理職類命題委員會

## 一、測驗程序說明

### (一)測驗規定

1. 應檢人員必須攜帶員工證及學生證，依照排定之日期、時間及地點準時參加術科檢定。
2. 應檢人員應按時進場，檢定時間開始10分鐘後即不准進場。
3. 應檢人員應由試場工作人員帶領進入試場後，自行核對檢定位置。
4. 應檢人員進場就定位之後抽選實際操作測驗之順序。
5. 術科檢定內容及流程為：迎賓儀容→顧客服務
6. 每一試題當監評委員宣布開始後，應檢人員才可開始操作。
7. 操作不當而損壞器材，造成缺料情形者，不予補充器材。且不得使用自備之器材或向他人商借器材，一經發現以「零分」論。
8. 檢定過程中，務必遵守監評委員相關指示及檢定規定，未遵守者以「零分」論。
9. 檢定進行中，使用之工具及材料等應放置整齊。
10. 測驗過程發出聲響，影響試場秩序者以「零分」論。
11. 代人製作或請人製作者，均以「零分」論。
12. 應檢人員須在檢定位置操作，如擅自變換位置，經勸告仍不理者，以「不及格」論。
13. 檢定時間終止，於監評委員宣布「檢定時間結束」，應檢人員應即停止操作。
14. 檢定時間結束時應繳交個人書面試卷，不得將試卷帶離考場。
15. 檢定進行中途自願放棄，或未在規定時間內完成，或逾時交件者，均以「不及格」論。繳件出場後，不得再進場。
16. 檢定完畢離開考場前，須將場地整理清潔，並將試場原有物品歸位。
17. 應檢人員於試場內外有擾亂考試秩序，或影響考試信譽等情事，其情節重大者，以「零分」論且不得補考。
18. 其他未盡事宜，除依考試院訂頒之試場規則辦理外，由各該考區負責人處理之。

**(二)檢測流程及時間(測驗過程共 60分鐘)**

1. 應檢人員報到(會議室)：10分鐘
2. 測驗注意事項說明：10分鐘
3. 實際操作測驗順序抽籤及人員就測驗定位：10分鐘
4. 實際操作測驗  
    **迎賓儀容→顧客服務：30分鐘**

**(三)成績評量：**

1. 評量成績總計 100 分。
  - (1)迎賓儀容：25分
  - (2)顧客服務：30分
  - (3)專業知識：10分
  - (4)服務態度：15分
  - (5)收銀服務：20分
2. 試題內容請參考術科試題內容。
3. 成績評量方式請參考評分標準表。

## 二、設備說明表

113 年「雙軌訓練旗艦計畫」 專業職能認證考試命題中心 工商管理職類命題委員會-工商管理 術科檢測設備說明表				
職類	工商管理		類別	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
試場環境	各門市			
設備需求	規格	數量	規格	數量
	1. 收銀台	1		
	2. FamiPort	1		
	3.			
	4.			
	5.			
	6.			
	7.			
	8.			
	9.			
	(以上表格若不足填寫請自行延伸)			

### 三、材料表

113 年「雙軌訓練旗艦計畫」  
專業職能認證考試命題中心  
工商管理職類命題委員會-工商管理  
術科檢測材料表

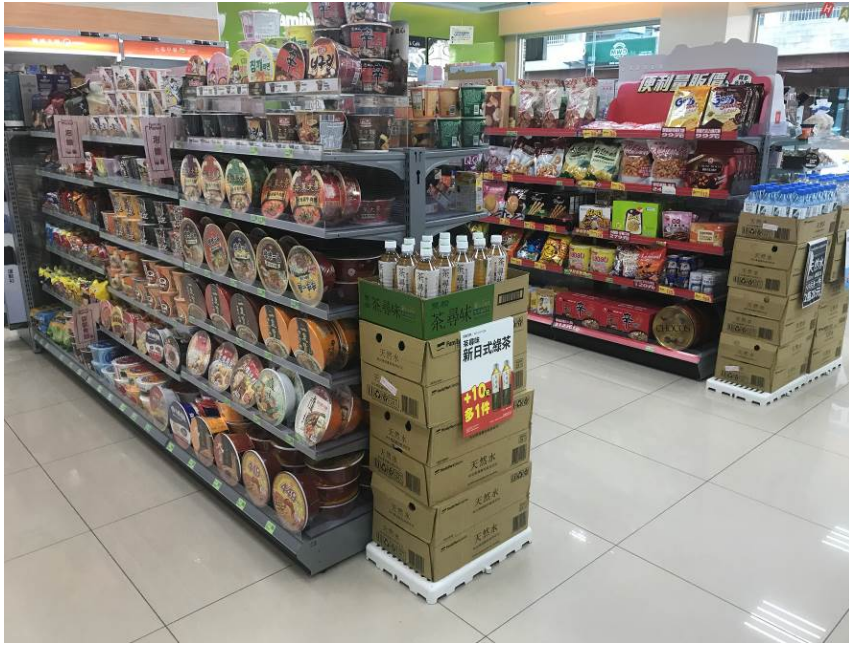
職類	工商管理		類別	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末	
序號	材料名稱	規格	數量	參考單價	備註
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
預估 1 人份材料費單價：新台幣 <u>  0  </u> 元整					

#### 四、評分表

<p>113 年「雙軌訓練旗艦計畫」 專業職能認證考試命題中心 工商管理職類命題委員會-工商管理 術科檢測評分表</p>			
試題： <b>術科 ABC 卷</b>		檢測日期：____年____月____日	
事業單位：全家便利商店股份有限公司		學生姓名：	
學制： <input type="checkbox"/> 高職 <input type="checkbox"/> 二專 <input type="checkbox"/> 二技 <input checked="" type="checkbox"/> 四年制		應考編號：	
評分項目	評分內容	配分	分數
迎賓禮儀 (25%)	1. 迎賓接待禮儀(看到顧客入店，鞠躬喊歡迎光臨)	10	
	2. 面對顧客保持微笑	10	
	3. 服裝儀容	5	
顧客服務 (30%)	1. 詢問顧客需求	5	
	2. 公司活動主動告知	5	
	3. 傾聽顧客需求與意見	10	
	4. 服務動作迅速(例:看到顧客入店，放下手邊工作並小跑步接近、服務顧客)	10	
專業知識		10	
服務態度		15	
收銀服務		20	
總計(100%)		100	(監評分數加總除以 2)
監評人員簽章 預計監評人員 <u>2</u> 名		監評 1	監評 2  共 <u>2</u> 頁

## 五、試場照片

照片一(4x6 試場照片)



照片二(4x6 試場照片)





## 六、認證考試題庫

113 年「雙軌訓練旗艦計畫」  
專業職能認證考試命題中心  
工商管理職類命題委員會-工商管理  
期末認證試題紙

試題： <input type="checkbox"/> 術科 <input checked="" type="checkbox"/> A 卷	檢測日期：____年____月____日
事業單位：全家便利商店(股)公司	學生姓名：
學制： <input type="checkbox"/> 高職 <input type="checkbox"/> 二專 <input type="checkbox"/> 二技 <input checked="" type="checkbox"/> 四年制	應考編號：
<ol style="list-style-type: none"><li>1. 顧客入店時，請問您的標準入店營業用語是什麼？離店用語又是什麼？</li><li>2. 顧客購買之商品，賣場欠品時，您要如何應對與處理？</li><li>3. 顧客在進行商品結帳時，您的收銀結帳流程與話術為何？</li><li>4. 當顧客至櫃檯結帳時，所購買之商品有優惠促銷您如何面銷？</li><li>5. 顧客欲至全家寄店到店寄件，您如何協助指引至 FamiPort 操作？</li></ol>	

113 年「雙軌訓練旗艦計畫」  
專業職能認證考試命題中心  
工商管理職類命題委員會-工商管理  
期末認證試題紙

試題： <u>術科 B 卷</u>	檢測日期：____年____月____日
事業單位：全家便利商店(股)公司	學生姓名：
學制： <input type="checkbox"/> 高職 <input type="checkbox"/> 二專 <input type="checkbox"/> 二技 <input checked="" type="checkbox"/> 四年制	應考編號：

1. 顧客入店時，請問您的標準入店營業用語是什麼？離店用語又是什麼？
2. 顧客在進行商品結帳時，您的收銀結帳流程與話術為何？
3. 當顧客至店內領取 EC 商品時，您需如何協助及 SOP？
4. 當顧客欲至店鋪退購買錯之商品您如何協助處理(請舉利商品)？
5. 當顧客購買即時購點數卡時櫃台結帳須注意？

113 年「雙軌訓練旗艦計畫」  
專業職能認證考試命題中心  
工商管理職類命題委員會-工商管理  
期末認證試題紙

試題： <u>術科 C 卷</u>	檢測日期：____年____月____日
事業單位：全家便利商店(股)公司	學生姓名：
學制： <input type="checkbox"/> 高職 <input type="checkbox"/> 二專 <input type="checkbox"/> 二技 <input checked="" type="checkbox"/> 四年制	應考編號：

1. 顧客入店時，請問您的標準入店營業用語是什麼？離店用語又是什麼？
2. 當您發現顧客手上拿取三項以上商品時，您如何協助？
3. 顧客欲至全家寄店到店寄件，您如何協助指引至 FamiPort 操作？
4. 當顧客至店鋪影印文件時您如何協助處理？
5. 當在店鋪遇到衛生局欲抽查鮮食商品，店鋪標準之 SOP 為何？