

- 一. 店堂 TPM 的具体涵义与功能目标是什么? 店堂 TPM 的构成大项包括设备类、物料类、道具类与环境类; 就你的观察和了解, 在环境类 TPM 中较易出现的问题点有哪些? 请至少列举出 3 项。
- 二. 召开早会在店务管理流程中处于十分重要的地位, 而不能搞形式主义, 喊喊口号、拍拍掌就算了; 请问在召开早会的过程中应至少包括哪四大内容? 请具体说明。
- 三. 在终端营业人员服务流程控管四大模组的设计中, 我们为什么要求没有进行消费的顾客更要留下客户资料卡? 请谈谈你的理解。
- 四. 下表所示是某旗舰店(面积 300m<sup>2</sup>)春夏季间周一至周五各时段的平均交易情形, 并已知该专卖店营业人员构成为营业员 5 名(其中含 2 名新进营业员)、收银员 2 名、营业组长 2 名、储备店长 1 名、店长 1 名; 请问: ①. 该店的人力排班机制应如何设计?请简要说明理由。②. 若要改善该店营运绩效, 最有成长空间的是哪一个时段, 实际具体方案为何? 请提出你的看法。

时段	0830-1200	1200-1400	1400-1800	1800-2000	2000-2230
交易笔数	2.20	0.83	4.43	2.41	3.67
客单价	320	230	435	255	367

- 五. 何谓商品推销的 FAB? 就服饰业而言, 商品的 F 可以从哪三个方面着手? A 和 B 不是一成不变的, 商品的 A 必须哪顾客的哪两个切身议题切入? B 又从何操作出来? 试简要说明。
- 六. 所谓「关系行销」与「交易行销」方式有什么不同? 请用自己的话说出来。又所谓服务流程控管「四大模组」最主要的功能之一, 是在短期内提升终端销售业绩, 若要达到此一目标, 除了弃交易行销, 采关系行销之外, 另应从哪三方面着手?
- 七. 在进行终端稽核时可分为「内部检查」与「外部检查」, 前者分为哪六个基本的检索要项? 后者又可分为哪三个重点事项? 在各大项中常见的问题包括哪些? 请就每项至少列示两点以上。
- 八. 对服饰业终端来讲, 四项主要相对固定的成本构成是什么? 就每项具体解释。
- 九. 承上题, 已知某专卖店每月固定成本费用 5 万元, 如其按 4 折进货, 平均以 8 折进行销售, 请问其平均销货毛利率为多少? 其损益平衡点为每月营收净额多少钱?
- 十. 假设 A 类商品在南方市场有效销货时长一般为九、十两个月, B 类商品为九、十、十一共三个月。现已知某专卖店 A 类与 B 类商品同在九月上旬到货, 其中 A 类商品九月份售出 100 件, 九月初原有存货为 50 件, 九月末存货为 450 件, B 类商品九月份售出 100 件, 九月初原有存货为 50 件, 九月末存货为 450 件, 请问: ①. 该专卖店 A 类及 B 类商品在九月份的存货周转率分别是多少。②. 十月份 A 类与 B 类相对于前月份的销售成长率均为 150%, 则 A、B 类商品在十月份的存货周转率分别是多少? ③. 如果, 十一月份 B 类商品相对于前月份的销货成长率为 100%, A 类商品销售为零, 则十一月份 A、B 期末存货各为多少? ④. A、B 商品均为四折进货, 平均都以八折卖出, 零售订价均为¥500, 假设该专卖店必须在十二月一日向供应商支付款 A、B 商品的现金货款, 试问业者在 A、B 商品的现金收支各为多少钱?
- 十一. 商品陈列(Display)与装饰(Decoration)的区别是什么? 又为什么说商品陈列是终端营业员必备的日常工作基础职能? 另外, 商品陈列的六项重点机能为何, 请加以说明。