

臺灣菸酒股份有限公司 100 年從業評價職位人員甄試試題

甄試類別【代碼】：銷售人員【B2401】、銷售人員(原住民)【B2402】

專業科目 1：行銷英文

*請填寫入場通知書編號：_____

注意：①作答前須檢查答案卷、入場通知書編號、桌角號碼、應試類別是否相符，如有不同應立即請監試人員處理，否則不予計分。
②本試卷為一張單面，共有四大題之非選擇題，各題配分均為 25 分。
③非選擇題限以藍、黑色鋼筆或原子筆於答案卷上採橫式作答，並請從答案卷內第一頁開始書寫，違反者該科酌予扣分，不必抄題但須標示題號。
④應考人得自備簡易型電子計算機應試(按鍵不得發出聲響)；不得使用財務型或工程用計算機。若應考人測驗時於桌面上放置或使用不符規定之電子計算機，經勸阻無效，仍執意使用者，該科扣 10 分；計算機並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。
⑤答案卷務必繳回，未繳回者該科以零分計算。

【中翻英】

題目一：

免稅商店是不徵收國家或地方稅的零售經銷店，它們經常是位在國際機場或港口。

【10 分】

桃園國際機場的免稅店就像世界上其他的免稅商店一樣，賣的是高檔品牌的商品，如蘭蔻 (Lancome)、迪奧 (Dior)、古奇 (Gucci) 等。你感興趣的亞洲品牌，免稅商店沒有販售，但是在屈臣氏 (Watson's) 之類的商店就可購得。【15 分】

題目二：

Duty Free Americas 有數個運作部門，包括公司、機場、北邊境、南邊境及配貨中心。每個部門均有其不同且獨特的使命，以便對 Duty Free Americas 整個公司的成功有實質的貢獻。我們保證以下列的核心價值為基礎，努力成為全國最好的旅遊零售商店：【10 分】

1. 顧客滿意

為了要成為最好的，我們提供顧客獨特的消費體驗，顧客是我們最重要的資產。

【5 分】

2. 工作同仁滿意

為了要成為最好的，Duty Free Americas 必須要是最好的工作場所，對我們的顧客來說，我們的工作同仁就是我們公司。【5 分】

3. 負責任

為了要成為最好的，我們承擔我們所有的作為和其結果之責任。【5 分】

【情境式簡答題】

題目三：(請以英文作答)

假設你在機場免稅商店工作，遇到了下面的情況，你如何處理？

1. 你試了幾次刷一個顧客的信用卡，但都無法刷成功，而他又說沒帶現金，你如何處理？【5 分】
2. 在店裡你注意到，有一個顧客已經看了將近一小時了，你如何主動關心他？如何進行產品推廣？要對他說些什麼？【5 分】
3. 如果有一個顧客，一直抱怨店內所賣東西的價格太高，你如何對他說？【5 分】
4. 如果有一個外國顧客無法用英文和你溝通，你如何處理？【5 分】
5. 你如何向顧客進行促銷活動之介紹？【5 分】

題目四：(請以英文作答)

假設你必須參加一個新進人員培訓課程，才能開始在機場的免稅商店工作，你希望這個培訓課程內容包括哪些？請列出五點你認為最重要的培訓重點，如行銷策略、免稅商店購物的相關法規等，並逐一說明為什麼你認為這些是重要的，以及希望從其中學到些什麼。

【每項 5 分，共 25 分】