

銷售與服務-是非題

1. () 在專案交屋之前，需依案別、戶別分類，建立完整的維修紀錄。
2. () 儘管廚具的性質接近日常，但需要相對應的展示空間，親切的解說人員，和專業施工組裝團隊以協助消費者了解全套廚具。
3. () 保固項目與年限有特定的法條規範。
4. () 完工驗收後不需檢視櫃體門板、五金零件等是否完整無缺。
5. () 廚具進到現場，須準備棧板暫時架高存放，避免櫃體受損。
6. () 售後服務的優劣會影響品牌形象。
7. () 簽約當天就必須付全款才能動工。
8. () 目前業界的廚具銷售分成一般零售通路及大批建案採購。
9. () 提案過程不須依照客戶提供的住宅平面圖或現場實際丈量，直接模擬廚具即可。
10. () 在正式合同上，訂定保固細項與明確的尾款收付方式，可保障雙方權益。

銷售與服務-選擇題

1. () 下列何者為廚具銷售通路？ (A)大賣場 (B)進口品牌專賣店 (C)連鎖加盟店 (D)以上皆是
2. () 追蹤期需掌握那些重點？ (A)附有報價單的企畫書 (B)差異性產品及能體現業績表現 (C)生產能力的實績表 (D)以上皆是
3. () 廚具進場前不須確認什麼現場狀況？ (A)廚房磁磚是否完工 (B)廚房牆面油漆是否完工 (C)馬桶是否安裝 (D)廚房天花板是否完工
4. () 廚具的售後服務不包括？ (A)電器使用教學 (B)保固內廚具的維修 (C)照顧小孩 (D)追蹤客戶使用狀況
5. () 客戶資料須記載什麼？ (A)姓名電話 (B)購買日期 (C)安裝日期 (D)以上皆是
6. () 銷售人員的服務態度應該具備？ (A)輕浮 (B)積極向上 (C)傲慢 (D)粗心大意
7. () 報價單中慣用的商品有哪些？ (A)櫃體 (B)檯面 (C)五金 (D)以上皆是
8. () 門市的存在目的與機能性為何？ (A)商品促銷 (B)售後服務據點 (C)總公司形象的延伸 (D)以上皆是
9. () 國人家宅常見的廚房風水禁忌？ (A)廚房位置不與大門相對 (B)水槽不對火爐 (C)火爐不宜放在梁下方 (D)以上皆是
10. () 廚具生意的完整流程為以下何者？ (A)消費者>設計部門>廚具公司>廚具工廠>加工廠>板材廠>成品到府組裝 (B)廚具公司>廚具工廠>消費者>加工廠>板材廠>成品到府組裝>設計部門 (C)成品到府組裝>設計部門>廚具公司>廚具工廠>消費者>加工廠>板材廠 (D)廚具工廠>設計部門>加工廠>板材廠>消費者>廚具公司>成品到府組裝