

## 附錄一 人事主管問卷

親愛的人事主管您好：

我是國立勤益工商專校企管科講師，目前正從事國科會研究計畫中的『我國大型百貨公司銷服人員企業訓練之研究』，急需瞭解貴百貨公司教育訓練之情況，故煩請您撥出一點時間，請將您的觀點及意見填寫於問卷上，您的協助是本專題成功之關鍵。此研究純為學術性質，所有資料絕對保密，不作個別披露，敬請安心填答。最後，由衷感謝您。

敬祝

商祺

國立勤益工商專科學校企管科

陳啟光博士、 李安悌老師 敬上

若是貴公司為連鎖百貨，請就其中一家 6000 坪以上之百貨公司資料填寫。

### 一、基本資料

- 1、百貨公司員工：☐ ( 1 ) 1 0 0 0 以下  
☐ ( 2 ) 1 0 0 0 - 1 4 9 9 人  
☐ ( 3 ) 1 5 0 0 人以上
- 2、百貨公司年營業額：☐ ( 1 ) 5 0 億以下  
☐ ( 2 ) 5 0 - 9 9 億  
☐ ( 3 ) 1 0 0 億以上
- 3、百貨公司經營方式：☐ ( 1 ) 本土企業  
☐ ( 2 ) 與日系外商合資經營  
☐ ( 3 ) 與日系外商技術合作經營  
☐ ( 4 ) 其他\_\_\_\_
- 4、百貨公司賣場坪數：☐ ( 1 ) 6 0 0 0 坪 - 9 9 9 9 坪  
☐ ( 2 ) 1 0 0 0 0 - 1 4 9 9 9 坪  
☐ ( 3 ) 1 5 0 0 0 坪以上

## 二、公司教育訓練制度概況

- 1、貴百貨公司有沒有定期舉辦教育訓練：☐ ( 1 ) 有  
☐ ( 2 ) 沒有
- 2、貴百貨公司是否有完整的員工教育訓練實施辦法之書面規定：  
☐ ( 1 ) 有  
☐ ( 2 ) 正在建立中  
☐ ( 3 ) 沒有
- 3、貴公司教育訓練工作主要由以下那一單位負責？  
☐ ( 1 ) 專責的訓練單位  
☐ ( 2 ) 人事部門  
☐ ( 3 ) 顧客服務部門  
☐ ( 4 ) 其他（請說明）\_\_\_\_\_
- 4、貴公司有沒有附設之教育訓練機構？（例如：訓練中心，人才培訓中心等）  
☐ ( 1 ) 有  
☐ ( 2 ) 沒有
- 5、貴公司對於員工參加教育訓練的費用補助方式為何？  
☐ ( 1 ) 公司全額補助  
☐ ( 2 ) 公司補助固定的比例  
☐ ( 3 ) 公司完全不補助  
☐ ( 4 ) 視受訓內容，決定補助的金額
- 6、貴公司有沒有自編教育訓練教材？  
☐ ( 1 ) 有  
☐ ( 2 ) 沒有
- 7、貴公司有沒有自編教育訓練課程？  
☐ ( 1 ) 有  
☐ ( 2 ) 沒有

### 三、訓練需求評估

1、貴百貨公司實施訓練活動，有沒有事先做訓練需求評估？

☐ ( 1 ) 沒有

☐ ( 2 ) 有

2、若有執行評估請問評估的範圍為何？

☐ ( 1 ) 公司現況及發展分析

☐ ( 2 ) 員工未來需求及發展關係

☐ ( 3 ) 員工工作內容分析

☐ ( 4 ) 其他 ( 請說明 ) \_\_\_\_\_

### 四、訓練方案發展

1、貴公司訓練根據歷年來的經驗，貴公司訓練方案 ( 包括訓練方法、內容、時間、講師之決定 ) 之編定方式大部份為何？ ( 單選 )

☐ ( 1 ) 未設定一定的標準，視需要隨時決定

☐ ( 2 ) 先選擇知名之訓練機構，配合其訓練安排

☐ ( 3 ) 根據部屬建議，與有關主管商定

☐ ( 4 ) 依業務需求、訓練目標及派訓人選，做進一步分析後決定

☐ ( 5 ) 其他 ( 請說明 ) \_\_\_\_\_

2、貴公司舉辦教育訓練的單位大多為 ( 單選 )：

☐ ( 1 ) 百貨公司自行舉辦

☐ ( 2 ) 管理顧問公司

☐ ( 3 ) 專櫃公司

☐ ( 4 ) 其他 ( 請說明 ) \_\_\_\_\_

3、貴公司有沒有內部講師制度？

☐ ( 1 ) 有

☐ ( 2 ) 沒有

### 五、訓練績效評估

1、貴公司實施訓練活動，有沒有對受訓人員的學習成果加以評估呢？

☐ ( 1 ) 沒有 ( 請跳答第3題 )

☐ ( 2 ) 有 ( 請續答 )

2、若有執行評估，請問評估的範圍如何呢？（可複選）

- ☐（1）評估受訓者對課程、教材、講師.....等方面的意見或滿意程度
- ☐（2）評估受訓者在訓練結束後，將學習成果應用於工作上的程度
- ☐（3）評估教育訓練對組織績效的影響（例如：員工生產力、營業額...等）
- ☐（4）其他（請說明）\_\_\_\_\_

3、貴公司對於教育訓練評估結果，有沒有提出報告呢？

- ☐（1）沒有（請結束填答）
- ☐（2）有（請續答）

4、若有提出報告，那麼報告的對象為何呢？（可複選）

- ☐（1）不列為任何決策的參考
- ☐（2）呈送有關單位，做為決定升遷、福利或調薪的必要條件
- ☐（3）呈送負責教育訓練的單位，做為改善日後辦理教育訓練的參考
- ☐（4）呈送有關單位，做為決定升遷、福利或調薪的參考，但不是必要的條件
- ☐（5）其他（請說明：\_\_\_\_\_）

**感謝您百忙之中，撥冗填寫此問卷，請審查有無漏填之處。敬請於 1 月 30 日之前寄至台中縣太平市中山路一段 215 巷 35 號或傳真至(04)3929584，勤益工商企管科李安悌老師收。**

**為感謝您的熱心協助，本研究結束後，將寄回研究結果摘要。**

姓名：

住址：

電話：

## 附錄二完整問卷

親愛的銷售服務人員您好：

我是國立勤益工商專校企管科講師，目前正從事國科會研究計畫中的『我國大型百貨公司銷服人員企業訓練之研究』，急需瞭解貴百貨公司銷售服務人員教育訓練之情況，故煩請您撥出一點時間，請將您的觀點及意見填寫於問卷上，您的協助是本專題成功之關鍵。此研究純為學術性質，所有資料絕對保密，不作個別披露，敬請安心填答。最後，由衷感謝您。

敬祝

商祺

國立勤益工商專科學校

企管科講師：李安悌 敬上

### 一、基本資料

1、性別：☐ ( 1 ) 男

☐ ( 2 ) 女

2、年齡：☐ ( 1 ) 2 4 歲以下

☐ ( 2 ) 2 5 - 3 4 歲

☐ ( 3 ) 3 5 - 4 4 歲

☐ ( 4 ) 4 5 歲以上

3、教育程度：☐ ( 1 ) 國中

☐ ( 2 ) 高中、職

☐ ( 3 ) 專科

☐ ( 4 ) 大學院校

☐ ( 5 ) 研究所

4、總銷售服務年資：☐ ( 1 ) 5 年含以下

☐ ( 2 ) 6 - 1 0 年

☐ ( 3 ) 1 1 - 1 5 年

☐ ( 4 ) 1 5 - 2 0 年

☐ ( 5 ) 2 0 年以上

- 5、百貨公司銷售服務年資：☐ ( 1 ) 1 年含以下  
☐ ( 2 ) 1 - 5 年  
☐ ( 3 ) 6 - 1 0 年  
☐ ( 4 ) 1 1 年以上
- 6、職稱：☐ ( 1 ) 百貨公司自營人員  
☐ ( 2 ) 百貨公司專櫃人員
- 7、百貨公司員工（含專櫃人員）：  
☐ ( 1 ) 1 0 0 0 人以下  
☐ ( 2 ) 1 0 0 0 - 1 4 9 9 人  
☐ ( 3 ) 1 5 0 0 人以上
- 8、百貨公司年營業額：☐ ( 1 ) 5 0 億以下  
☐ ( 2 ) 5 0 - 9 9 億  
☐ ( 3 ) 1 0 0 億以上
- 9、百貨公司經營方式：☐ ( 1 ) 本土企業  
☐ ( 2 ) 與日系外商合資經營  
☐ ( 3 ) 與日系外商技術合作經營  
☐ ( 4 ) 其他\_\_\_\_\_
- 1 0、百貨公司賣場坪數：☐ ( 1 ) 6 0 0 0 坪 - 9 9 9 9 坪  
☐ ( 2 ) 1 0 0 0 0 - 1 4 9 9 9 坪  
☐ ( 3 ) 1 5 0 0 0 坪以上

## 二、公司教育訓練制度概況

- 1、您是否曾接受貴百貨公司教育訓練：☐ ( 1 ) 是  
☐ ( 2 ) 否  
(若是請跳答第3題 否請回答至第二題)
- 2、如果您未接受貴百貨公司教育訓練，原因為何？（可複選）  
☐ ( 1 ) 百貨公司未提供教育訓練  
☐ ( 2 ) 專櫃公司負責提供教育訓練  
☐ ( 3 ) 未被推派參加教育訓練  
☐ ( 4 ) 其他(請說明)\_\_\_\_\_

- 3、貴百貨公司有沒有定期舉辦教育訓練：☐ ( 1 ) 有  
☐ ( 2 ) 沒有  
☐ ( 3 ) 不清楚
- 4、貴百貨公司是否有完整的員工教育訓練實施辦法之書面規定：  
☐ ( 1 ) 有  
☐ ( 2 ) 正在建立中  
☐ ( 3 ) 沒有
- 5、貴百貨公司教育訓練工作主要由以下那一單位負責？  
☐ ( 1 ) 專責的訓練單位  
☐ ( 2 ) 人事部門  
☐ ( 3 ) 顧客服務部門  
☐ ( 4 ) 其他（請說明）\_\_\_\_\_
- 6、貴百貨公司有沒有附設之教育訓練機構？（如：訓練中心，人才培訓中心等）  
☐ ( 1 ) 有  
☐ ( 2 ) 沒有
- 7、貴公司對於員工參加教育訓練的費用補助方式為何？  
☐ ( 1 ) 公司全額補助  
☐ ( 2 ) 公司補助固定的比例  
☐ ( 3 ) 公司完全不補助  
☐ ( 4 ) 視受訓內容，決定補助的金額
- 8、貴公司有沒有自編教育訓練教材？  
☐ ( 1 ) 有  
☐ ( 2 ) 沒有
- 9、貴公司有沒有自編教育訓練課程？  
☐ ( 1 ) 有  
☐ ( 2 ) 沒有

### 三、訓練需求評估

- 1、貴百貨公司實施訓練活動，有沒有事先做訓練需求評估？  
☐ ( 1 ) 沒有      ☐ ( 2 ) 有

2、若有執行評估，請問評估的範圍為何：

- ☐ ( 1 ) 公司現況及發展分析                      ☐ ( 2 ) 員工未來需求及發展  
☐ ( 3 ) 員工工作內容分析                      ☐ ( 4 ) 其他(請說明)\_\_\_\_\_

3、您希望貴百貨公司提供何項教育訓練？（可複選舉）

- ☐ ( 1 ) 顧客心理認知訓練    ☐ ( 2 ) 銷售技能訓練  
☐ ( 3 ) 產品知識訓練            ☐ ( 4 ) 商品管理訓練  
☐ ( 5 ) 行銷環境訓練            ☐ ( 6 ) 自我發展訓練        ☐ ( 7 ) 其他\_\_\_\_\_

#### 四、訓練方案發展

1、貴公司訓練根據歷年來的經驗，貴公司訓練方案（包括訓練方法、內容、時間、講師之決定）之編定方式大部份為何？（單選）

- ☐ ( 1 ) 未設定一定的標準，視需要隨時決定  
☐ ( 2 ) 先選擇知名之訓練機構，配合其訓練安排  
☐ ( 3 ) 根據部屬建議，與有關主管商定  
☐ ( 4 ) 依業務需求、訓練目標及派訓人選，做進一步分析後決定  
☐ ( 5 ) 其他（請說明）\_\_\_\_\_

2、貴公司舉辦教育訓練的單位大多為（單選）：

- ☐ ( 1 ) 百貨公司自行舉辦  
☐ ( 2 ) 管理顧問公司  
☐ ( 3 ) 專櫃公司  
☐ ( 4 ) 其他\_\_\_\_\_

3、貴公司有沒有內部講師制度？

- ☐ ( 1 ) 有  
☐ ( 2 ) 沒有



## 五、訓練方式

1、貴百貨公司就銷服人員教育訓練所採用的訓練方式頻率為何？

	教育訓練方法之採用頻率				
	不曾採用	極少採用	偶爾採用	常採用	經常採用
( 1 ) 演講法 . . . . .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
( 2 ) 職務輪調 . . . . .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
( 3 ) 特別的工作指派 . . . . .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
( 4 ) 實習訓練 . . . . .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
( 5 ) 工作代理 . . . . .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
( 6 ) 討論法 . . . . .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
( 7 ) 角色扮演 . . . . .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
( 8 ) 電視教學 . . . . .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
( 9 ) 模擬訓練 . . . . .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
( 1 0 ) 個案教學 . . . . .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
( 1 1 ) 大專院校學分進修班 . .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
( 1 2 ) 海外研修 . . . . .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
( 1 3 ) 電腦輔助教學 . . . . .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2、你所接受的教育訓練有那些？（可複選）

- ☐ ( 1 )、新進人員訓練
- ☐ ( 2 )、顧客心理認知訓練
- ☐ ( 3 )、銷售技能訓練
- ☐ ( 4 )、其他\_\_\_\_\_

## 六、訓練績效評估

1、貴公司實施訓練活動，有沒有對受訓人員的學習成果加以評估呢？

- ☐ ( 1 ) 沒有（請跳答第3題）
- ☐ ( 2 ) 有（請續答 ）
- ☐ ( 3 ) 不清楚（請跳答第5題）

2、若有執行評估，請問評估的範圍如何呢？（可複選）

- ☐（1）評估受訓者對課程、教材、講師.....等方面的意見或滿意程度
- ☐（2）評估受訓者在訓練結束後，將學習成果應用於工作上的程度
- ☐（3）評估教育訓練對組織績效的影響（例如：員工生產力、營業額...等）
- ☐（4）不清楚

3、貴公司對於教育訓練評估結果，有沒有提出報告呢？

- ☐（1）沒有（請跳答第5題）
- ☐（2）有（請續答）

4、若有提出報告，那麼報告的對象為何呢？（可複選）

- ☐（1）不列為任何決策的參考
- ☐（2）呈送有關單位，做為決定升遷、福利或調薪的必要條件
- ☐（3）呈送負責教育訓練的單位，做為改善日後辦理教育訓練的參考
- ☐（4）呈送有關單位，做為決定升遷、福利或調薪的參考，但不是必要的條件
- ☐（5）其他（請說明：\_\_\_\_\_）
- ☐（6）不清楚

5、依據您主觀的評估，貴公司實施教育訓練活動在下列各方面之效果如何？

	很差	差	普通	好	很好
（1）對教育訓練計畫的喜好度．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
（2）提升員工工作滿意度．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
（3）提升員工工作士氣．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
（4）增加員工升遷機會、儲備人才．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
（5）專業能力開發與知識的增進．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
（6）對顧客關係的改善．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
（7）提升服務品質．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
（8）建立良好工作習慣．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
（9）提升員工對組織的適應力．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
（10）降低員工離職率．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
（11）促進組織內部的溝通．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
（12）減少材料的浪費．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
（13）提升公司的獲利能力．．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
（14）提高生產力或服務績效．．．．	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 七、教育訓練問題

您認為您在貴公司所接受的教育訓練，有那些問題（可複選）？

- ☐1. 沒有清晰的訓練目標
- ☐2. 訓練不符需求
- ☐3. 缺乏受訓機會
- ☐4. 缺乏系統化訓練
- ☐5. 其他\_\_\_\_\_

由衷的感謝您於百忙之中，能撥冗填寫此問卷，使得本研究得以順利進行。敬請於 **1 月 30 日之前**寄至台中縣太平市中山路一段 215 巷 35 號或傳真至(04)3929584，勤益工商企管科李安悌老師收。

為感謝您的熱心協助，只要寄回完整問卷（沒有漏填的無效問卷），您將有機會得到高達新台幣三千元的獎金。如果您願意參加此項抽獎，請填寫個人基本資料，以方便作業。

姓名：

住址：

電話：