

市立新北高工 112 學年度第 2 學期 第二次段考 試題									科別	服務群	座號		電腦卡 作答
科目	服務導論	命題教師	陳蕙恩	審題教師	吳思璇	年級	一	班級	門市一甲	姓名			否

一、 選擇題：請依題目選出 1個最適當的答案，每題 3 分，共 15 分。(15%)

()1. 以下哪一個是促銷的目的？

(A)把過期的賣掉 (B)增加顧客購買意願 (C)讓賣場快點倒 (D)增加店員工作量。

()2. 促銷的策略不包括哪一個？

(A)買一送一 (B)隨包贈送 (C)試吃 (D)跟蹤推銷。

()3. 售後服務是在什麼時候提供？

(A)顧客結帳完 (B)顧客進門前 (C)店員上班前 (D)顧客排隊時

()4. 以下哪一個是售後服務的內容？

(A)餐廳帶位 (B)飲料點單 (C)冷氣安裝 (D)帳單繳費。

()5. 以下哪種商品適用「7天退貨」原則？

(A)未拆封的水瓶 (B)洗過的新衣服 (C)使用過的衛生棉 (D)客製化的 iPad。

二、 配合題：請依據促銷圖片將其對應的方式及說明連線，每題 2 分，共 24 分。(24%)



● 隨包贈送 ●

● 將贈品附在包裝內



● 折價贈券 ●

● 達到一定數量就打折



● 試吃試用 ●

● 用較少的價格
買到較多的物品



● 打折 ●

● 折抵購買的部分現金



● 集點 ●

● 免費樣品嘗試



● 買一送一 ●

● 獲得點數換購其他商品

市立新北高工 112 學年度第 2 學期 第二次段考 試題									科別	服務群	座號		電腦卡 作答	
科 目	服務導論	命題 教師	陳蕙恩	審題 教師	吳思璇	年 級	一	班 級	門市一甲	姓名				否

三、 影片問答題：請依據課堂中欣賞的《送行者-禮儀師的樂章》來回答以下內容：共 61 分。(61%)

1. 影片中的主角小林原本的工作是()。 (4%)
2. 小林原本以為徵才廣告中的「人生旅途的服務」是旅行社導遊，沒想到是()。 (3%)
3. 小林的老婆美香一開始對小林的工作感到()，直到看見小林為澡堂老闆娘入殮的專業態度和敬業精神後才接受。(3%)
4. 美香一開始生氣回娘家，但後來因為()才回來找小林。(3%)
5. 小林在山形縣的老家中發現了小時候父親送他的()。 (5%)
6. 透過影片，你發現禮儀師的工作內容有()和()。 (6%)
7. 依照觀察，你覺得「禮儀師」這份職業所應具備的態度和工作道德是()、()、()。 (15%)
8. 依照觀察，你覺得「禮儀師」這份職業辛苦或困難的地方是()、()。 (12%)
- 9.
10. 請寫出你看完電影的心得或學習，不會的字可以寫注音，最少兩行寫滿，最多 100 字。(10%)
