

| 市立新北高工 110 學年度第一學期 第二次段考 試題 | | | | | | | | 班別 | 甲 | 座號 | | 電腦卡 作答 |
|-----------------------------|------|----------|-----|----------|-----|--------|---|--------|----|----|--|-----------|
| 科 目 | 商業禮儀 | 命題 教師 | 吳雅楨 | 審題 教師 | 曾妙容 | 年 級 | 二 | 科 別 | 汽美 | 姓名 | | 否 |

一、選擇題 (30%)：讀完題目後，從選項中選出最正確的答案。

() 1. 請問下列哪一種鞠躬的角度最有誠意？

- (A) 0 度 (B) 15 度 (C) 30 度 (D) 45 度

() 2. 小新最近在學習使用筷子禮儀，下列哪一種方式是正確的？

- (A) 拿起和放下筷子時，使用雙手，不碰撞發出聲音
 (B) 把筷子上的飯粒和菜渣舔乾淨
 (C) 吃東西時，把筷子放入嘴巴咀嚼
 (D) 使用筷子在菜盤中翻挑菜餚

() 3. 橘子今天和花媽一起到日本料理店用餐，下列哪一位家人的禮儀表現錯誤？

- (A) 柚子放下筷子時，會把筷子放在筷架上
 (B) 花爸喝完味噌湯，把蓋子倒蓋在湯碗上
 (C) 花媽吃壽司時，把魚肉的部分沾上醬油
 (D) 橘子使用熱毛巾後，會摺好放回碟子中

() 4. 下列關於「敬禮」的動作，哪一種搭配方式正確？

- (A) 先說感謝，再敬禮
 (B) 先敬禮，再說感謝
 (C) 一邊敬禮、一邊說感謝
 (D) 什麼話都不用說

背面還有題目，請繼續作答！

- () 5. 關於手機使用的禮節，下列哪一種正確？
- (A) 工作時，為了避免漏接電話，可以將來電鈴聲調至最大聲
 - (B) 在吵雜的公車上，可以大聲講電話
 - (C) 在捷運上使用手機看影片或聽音樂時，最好使用耳機
 - (D) 在路上看到帥哥美女時，可以趕快用手機拍下來
- () 6. 下列哪位對象，可以由你主動伸手，和對方握手？
- (A) 職場主管 (B) 學校校長
 - (C) 陌生的長輩 (D) 學弟妹
- () 7. 下列哪一位員工違反辦公室禮儀？
- (A) 小美早上身體不舒服，提早打電話向主管請假
 - (B) 小明用完辦公室文具後，將物品放回原本的地方
 - (C) 小山把自己的工作完成後，主動協助其他同事
 - (D) 小宏常利用休息時間在茶水間講其他同事的壞話
- () 8. 下列何者是不良的顧客服務行為？
- (A) 不用等顧客要求，就準備好下一個服務步驟
 - (B) 藉由辨識顧客訊息，做出正確適當的回應
 - (C) 隨時尋找服務顧客的機會
 - (D) 不斷督促顧客購買商品
- () 9. 關於「接待人員」的服務技巧，下列哪個選項錯誤？
- (A) 主動問候、親切歡迎客人
 - (B) 面帶微笑，態度友善
 - (C) 依自己的速度和意願，完成工作任務
 - (D) 仔細聆聽工作指令

背面還有題目，請繼續作答！

() 10. 顧客抱怨有許多形式，請問下列哪種屬於對「商品」的抱怨？

- (A) 老闆，這件衣服已經破掉了，你們怎麼還賣給客人？
- (B) 小姐，妳明明說可以保固半年的，為什麼修理要付錢？
- (C) 經理，你們的服務生態度很差，點餐時擺臭臉還大聲罵人！
- (D) 剛剛店員示範這台果汁機有多功能，為什麼拿回家不好用？

二、是非題 (40%)：對的打 O，錯的打 X

- 1. () 鞠躬敬禮時，只要點頭即可，就可以讓對方感受到誠意與尊重。
- 2. () 面帶微笑可以讓客人感受到親切的服務態度。
- 3. () 進行帶位指引方向時，可以直接用手指比出引導方向。
- 4. () 面對客人的抱怨，我可以假裝不理他。
- 5. () 與人握手時，不分年齡，我都應該要主動握手。
- 6. () 可以在廁所討論其他店員或客人的八卦。
- 7. () 自己負責的工作項目完成後，會主動詢問是否有其他的工作可協助，是主動的表現。
- 8. () 需要讓客人久候時，可以先口頭知會「抱歉，讓您久等了，感謝您的耐心等候」

二、簡答題 (30%)：

張老師在 11/12 為大家上了精彩的日式料理禮儀，
相信各位同學都收穫多多，
請根據下列圖片，
寫出日常生活中須注意的用餐禮儀與姿勢。

背面還有題目，請繼續作答！

(一) 使用筷子的 NG 禮儀



(二) 請你想一想，日常生活中還有哪些用餐禮儀須注意？

請至少寫出 5 項(多寫可以加分)。

恭喜你完成考卷，請再檢查一次，確認答案都寫對！