

市立新北高工 110 學年度第二學期 第一次段考 試題										班別		座號		電腦卡 作答
科 目	服務導論	命題教師	陳佳宜	審題教師	林佑臻	年級	一	科別	餐服科	姓名				否

一、是非題【一題 2 分，15 題，共 30 分】

1. () 服務業要很注意自己外表，所以每天都要噴濃濃的香水去上班。
 2. () 「服務」為了滿足自己的利益、需求，所提供的活動或表現。
 3. () 幫客人結帳時，除了注意是否收對錢之外也要注意態度。
 4. () 服務看不見、摸不著，不能夠設定規格及品質標準。
 5. () 服務提供者所表現出來的情緒不一定會影響服務的品質。
-
6. () 只要是同一個服務員所提供的服務，品質都會一模一樣。
 7. () 有「建設性」的意見是指「能做得到也有效改進現況」的建議。
 8. () 客戶永遠都是對的，所以即使他要我做違法的事也要照做。
 9. () 重視客戶的反應，即時改進是最能有效安撫客戶的方法。
 10. () 同事跟我說話的時候，我只要看著他就好，專不專心沒關心。
-
11. () 客人反應服務不佳的部分，服務人員要了解客人需求並立即改進。
 12. () 因為客人抱怨的時候口氣都很不好，所以可以閃開讓其他同事去處理，我躲在旁邊就好。
 13. () 實際工作時要配合每個職場不同的規定。
 14. () 只有真誠的服務客人才能讓大家願意常常來店裡消費。
 15. () 餐飲業是服務業，所以只要注意顧客的安全就好。

二、選擇題【一題 3 分，10 題，共 30 分】

1. () 下列哪項不是我們在職場中需要注意禮儀的主要原因？ A 關係到我們是否能保住工作
B 才能讓老闆和同事對我們保持好印象 C 怕讓老師丟臉
 2. () 下列哪項是「服務」的原則？ A 只要為老闆著想就好 B 只注意客人是否買商品
C 有誠意和耐心處理顧客的抱怨
 3. () 下列哪一樣職場肢體語言最恰當？ A 走路時忽快忽慢 B 跟客人說話時東張西望
C 隨時表現出自然的微笑
 4. () 禮儀是發乎內心而形於外的 A 肢體語言 B 文字表現 C 氣氛感覺
 5. () 下列哪項描述正確？A 擔任服務業的工作，只有客人抱怨才需要好好處理 B 服務無法事先儲存，並隨著時間消失 C 當客人買商品時才露出微笑
-
6. () 看見客人進店裡時，下列哪一項招呼語最恰當？ A 您好，歡迎光臨 B 要幹嘛？
C 謝謝光臨，請慢走
 7. () 客人詢問產品的內容，但你不太清楚，此時要回應客人 A 抱歉，我不知道耶！
B 我不太清楚，你問問看別人 C 抱歉，我先確認一下再回覆您
 8. () 下列哪樣是不恰當的服務禮儀？ A 顧客一進來就一直認真盯著對方，確認對方在做什麼

市立新北高工 110 學年度第二學期 第一次段考 試題										班別		座號		電腦卡 作答
科 目	服務導論	命題教師	陳佳宜	審題教師	林佑臻	年級	一	科別	餐服科	姓名				否

B 一起搭乘電梯時，要主動操作電梯按鈕 C 不可偷聽顧客之間談話

9. () 不確定如何處理客人客訴時，應該要 A 不理他 B 偷偷跑掉，等客人忘記就好

C 詢問資深同事或請求其他同事支援

10. () 手上端著很重的盤子時 A 一樣要注意自己的禮貌和走路的姿勢 B 只要趕快送到客人桌上就好，其他都不重要 C 因為很重，所以臉很臭也沒關係

三、填充題【一格 2 分，20 格，共 40 分】

一、服務從業人員的「_1_」條件

1. 能控制_2_

服務業是「人對人」的工作，因此服務員應對_3_有興趣，並能對於自身的「情緒管理」有高度控制能力。

2. 個性_4_

喜歡與人相處，樂於交朋友，且能讓人感到舒服愉悅。

3. 具有親和的態度

態度是一切服務的根本。親切的態度是服務業最基本要求，這是發自內心「_5_」的服務信念。

4. 應變速度_6_

由於顧客種類多元而且常有不同需求，服務從業人員要具備良好的_7_，依照不同的人、事、時、地、物去調整作法，才能符合顧客的各種需求。

5. 個性_8_自律性

(1) 具有高度的_9_、自動自發的行為、盡忠職守並注意細節。

(2) 以_10_的態度與高度的_11_，積極專注於服務工作。

6. 勇於接受_12_

(1) 對新的事物，有意願學習，能接受新的事物與挑戰。

(2) 有接納、主動、冒險、學習的精神，具備創新、想像力、前瞻性等人格特質。

二、服務從業人員的「_13_在」表現

1. _14_整潔、端莊並且舉止得體

員工的儀容和_15_是整體職場形象最重要的一環，代表個人的專業形象，也能讓顧客對員工有足夠信任感。

2. 具備良好的語言_16_能力

服務從業人員若有良好的表達能力，將可以幫助顧客了解現況及妥善處理_17_。

3. 擁有_18_且能完整表現

服務從業人員應很了解自家公司的_19_和_20_，能主動介紹解說外還能依照顧客需求和疑問為對方解答。

參考答案：

A 外在 B 新事物 C 長相 D 嚴謹 E 工作熱忱 F 以客為尊 G 責任感 H 態度 I 快 J 內在
K 自尊心 L 表達與溝通 M 儀容 N 應變能力 O 聰明才智 P 外向 Q 服務流程 R 產品
S 慢 T 行為舉止 U 突發狀況 V 輕鬆 W 專業 X 人 Y 自己 Z 專業服務技能

1. _2. _3. _4. _5. _6. _7. _8. _9. _10. _

11. _12. _13. _14. _15. _16. _17. _18. _19. _20. _