

市立新北高工 110 學年度第一學期 第一次段考 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	王淑芳	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. 請問下列哪一組電話是反詐騙專線？
- (A) 113 (B) 105 (C) 165
- () 2. 關於「公共電話」的敘述，下列何者錯誤？
- (A) 有投幣式、插卡式和複合式公共電話
- (B) 發生緊急狀況時，可免費撥打緊急電話
- (C) 公共電話跟手機一樣可以傳簡訊及使用 app
- () 3. 下列的對話，哪一種最符合傳遞思念的電話功能？
- (A) 善逸在中秋節那天，打電話關心彌豆子
- (B) 伊之助打電話問炭治郎，下一次獵鬼出任務的地點在哪裡
- (C) 杏壽郎打電話給壽司店，確認訂位資訊
- () 4. 下列哪一項對話欠缺「電話禮儀」？
- (A) 請稍候，我幫您轉接
- (B) 你給我講清楚一點
- (C) 他不在位子上，請問需要留言嗎？
- () 5. 小雅想打電話到新北高工，下列哪一組電話是正確的？
- (A) 02-22612480
- (B) 02-22662468
- (C) 02-22612483

背面還有題目，請繼續作答！

- () 6. 關於接電話的溝通技巧，下列哪個選項正確？
- (A) 喂，您好，請問您是哪位？
 - (B) 你誰啊？
 - (C) 保持安靜，什麼話都不說
- () 7. 大雄想打電話給靜香，卻不小心打給胖虎，請問他應該怎麼表達，才能避免誤會？
- (A) 為了怕被罵，直接把電話掛斷
 - (B) 對不起，我打錯電話了
 - (C) 謝謝你，我等一下再打過來
- () 8. 小傑接到一通電話，對方表示小傑中獎，公司會送他半年免費線上遊戲點數，但是必須留下小傑的電話、地址及身分證字號。請問小傑應該怎麼做？
- (A) 覺得自己中獎很幸運，馬上給對方資料
 - (B) 委婉拒絕，請對方留下聯絡方式，再打反詐騙電話求證
 - (C) 跟對方交換條件，只要對方願意送二年的免費遊戲點數，就把電話、地址和身分證字號給對方
- () 9. 下列哪一個時段撥打電話，比較不會造成對方困擾？
- (A) 用餐時段
 - (B) 半夜 12 點
 - (C) 與對方約好的假日時段
- () 10. 為了促使有效溝通，何者為較好的電話談話時機？
- (A) 雙方都有願意理性溝通時
 - (B) 對方正在忙於手邊的工作時
 - (C) 對方和我還在氣頭上時

二、改錯題 (30%):

以下是幾項常見的錯誤電話應答，請將它改寫成禮貌的應答方式。

- 1、喂！你找誰？ _____
- 2、你誰啊？ _____
- 3、他不在！你再打來！ _____
- 4、他在棒賽！ _____
- 5、我叫他打回去 _____

三、是非題 (40%)：對的打○，錯的打×

現今手機功能繁多，某些功能雖然不像鈴聲會造成干擾，但在特定場合中仍需注意使用禮節，請判斷下列的手機使用觀念。

1. () 對方接起手機時，大聲地說：「×××，聽電話！」
2. () 和對方講完電話時，馬上按掛斷。
3. () 講電話時應該輕聲細語，避免太大聲。
4. () 用手機聊天很方便，所以講兩三個小時也沒關係。
5. () 手機功能很多，在公開場合聽音樂時，最好使用耳機，避免干擾到其他人。
6. () 工作或者與別人洽談時，手機應關機或調為震動狀態。
7. () 一邊走路一邊玩手機，可以有效節省時間。
8. () 手機相機拍照方便，我可以隨時隨地拍身邊的人、事、物。
9. () 要結束電話交談時，有禮貌說一聲“再見”，再掛電話。
10. () 工作時聽到鈴聲，應迅速地拿起聽筒，最好在三聲內接聽。

恭喜你完成考卷，請再檢查一次，確認答案寫對！
