

市立新北高工 110 學年度第二學期 第二次段考 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，25 題，共 50 分】

- () 坐下來前要先回頭確認椅子的位置，再輕緩入座，才安全有禮貌。
- () 「服務」為了滿足自己的利益、需求，所提供的活動或表現。
- () 說話要注意口氣應該謹慎、禮貌，讓顧客覺得很親切有被重視的感覺。
- () 顧客來電，講完就馬上掛上電話不用管對方是否說完，這樣代表我們服務迅速、有禮貌。
- () 服務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突發狀況。

- () 顧客之間談話，不可偷聽。若有急事告知時，也應該待在旁邊等到談話結束。
- () 就算是同一個服務人員所提供的服務，也可能因為他本身的狀況而服務品質有所不同。
- () 有「建設性」的意見是指「能做得到也有效改進現況」的建議。
- () 客戶永遠都是對的，所以即使他要我做違法的事也要照做。
- () 不可偷聽顧客之間談話，但如果他們講得很大聲就可以聽，聽完還可以跟朋友討論。

- () 如果服務態度不佳，只要跟顧客道歉就可以，所以不用太謹慎。
- () 重視客戶的反應，即時改進是最能有效安撫客戶的方法。
- () 同事跟我說話的時候，我只要看著他就好，專不專心沒關心。
- () 顧客反應服務不佳的部分，服務人員要了解顧客需求並立即改進。
- () 我們只能在學校進行學習活動，在工作中則無法再學習成長了。

- () 因為顧客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。
- () 走路時遇到同事或顧客，應點頭或請安問好，不可以當作沒看見
- () 實際工作時要配合每個職場不同的規定。
- () 只有真誠的服務顧客才能讓大家願意常常來店裡消費。
- () 餐飲業是服務業，所以只要注意顧客的安全就好。

- () 走路的姿態應該要能抬頭、挺胸，但如果沒有顧客就沒關係。
- () 服務人員代表公司形象，所以要很注意自身表現和言行。
- () 使用得體有禮的方式稱呼顧客，以建立顧客的良好印象。
- () 學歷對於服務人員而言並非絕對必要，也不是唯一的加分條件
- () 當顧客進來，服務人員應立即迎接，並做適當的問候。

二、選擇題【一題 2 分，25 題，共 50 分】

- () 下列哪項不應該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
- () 下列哪項是「服務」的原則？ A 只要為老闆著想就好 B 只注意顧客是否買商品 C 有誠意和
耐心處理顧客的抱怨
- () 下列哪項因素對於服務品質的影響比較小？ A 今日的天氣 B 服務人員的生理狀況 C 服務人
員的情緒起伏
- () A 親切的態度 B 興奮的情緒 C 悲觀的想法 是服務業最基本要求，這是發自內心「以客為尊」
的服務信念。
- () 看見顧客進店裡時，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

市立新北高工 110 學年度第二學期 第二次段考 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

6. () 為什麼顧客在購物消費的過程中，感受到的服務態度不見得相同？A 因為每位服務人員的服務態度不同 B 因為顧客的感覺會騙人 C 因顧客可能不喜歡服務人員的長相
7. () 下列哪項行為是在工作期間內不被允許進行的？A 使用私人手機聊天 B 看到環境髒亂，主動協助清理 C 完成個人負責工作後，協助有需要幫忙的同事
8. () 如何讓顧客能對服務人員產生足夠的信賴感？A 被客訴後才做好該做的工作 B 在最開始就做好事情或妥善處理問題 C 無論怎樣都無法完成工作
9. () 下列哪一樣職場肢體語言最恰當？ A 走路時忽快忽慢 B 跟顧客說話時東張西望 C 隨時表現出自然的微笑
10. () 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 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
-
11. () 進入電梯時，服務人員應 A 先讓顧客進入，再請顧客按住「開」的按鈕 B 先進入並靠邊站，再請顧客進入並請顧客按住「開」的按鈕 C 先進入並靠邊站，面向門，按住「開」的按鈕，再請顧客進入
12. () 招呼顧客時，服務人員應該 A 兩眼注視顧客面帶微笑，向顧客鞠躬或點頭以示尊重 B 兩眼看著地面，面帶微笑，向顧客彎腰鞠躬以表示尊重 C 兩眼用力看著顧客，並大力揮手招呼對方
13. () 不確定如何處理顧客客訴時，應該要 A 不理他 B 偷偷跑掉，等顧客忘記就好 C 詢問資深同事或請求其他同事支援
14. () 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 只要趕快送到顧客桌上就好，其他都不重要 C 因為很重，所以臉很臭也沒關係
15. () 「服務人員應很了解自家公司的產品和服務流程，能主動介紹解說外還能依照顧客需求和疑問為對方解答」這是指服務人員具有 A 樂觀的態度和體貼的心情 B 靈活的肢體動作和流暢的表達能力 C 專業技能且能完整表現
-
16. () 要獲得顧客的信賴、提高營業額就必須 A 提供良好的適當服務給顧客 B 面對顧客的抱怨，要能技巧性的逃避面對 C 只將該完成的工作完成，即使隨便做做也沒關係
17. () 顧客詢問產品的內容，但你不太清楚，此時要回應顧客 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
18. () 適當的電話禮儀是電話鈴響 A 一聲後（亦即第二聲時） B 二聲後（亦即第三聲時） C 三聲後（亦即第四聲時） 接起電話
19. () 服務人員如何才能讓顧客有愉快的購物經驗？A 注意是否有化妝或打扮 B 注意接待的「禮儀」 C 注意是否答應顧客的任何要求
20. () 服務業是「人對人」的工作，因此服務人員應對 A 人 B 機器 C 文字 有興趣
-
21. () 良好的站姿要注意 A 重心平均放在雙腳 B 抬頭挺胸縮小腹，自然呼吸 C 以上皆是
22. () 服務品質主要是以誰的感受來判斷是否良好？ A 老闆 B 顧客 C 服務人員
23. () 服務人員的自身「情緒管理」不佳則可能引起什麼狀況？A 獲得顧客信任 B 讓顧客不敢光臨 C 成為老闆的得力助手
24. () 走路想要超前其他的顧客或同事時，應從 A 側面繞行 B 後面繞行 C 前面繞行，並說「對不起」提醒。
25. () 行走時為避免擋到人或發生肢體碰撞，應養成 A 靠右 B 靠左 C 靠左靠右都可以 行走習慣