

市立新北高工 112 學年度第 1 學期 第三次段考 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、是非題：請閱讀題目敘述，正確的畫○，錯誤的畫X。每題 5 分，共 55 分。(55%)

- ()1. 顧客服務的最高原則是讓顧客滿意。
- ()2. 當產品達到顧客期望，顧客才會再度光臨。
- ()3. 顧客就是消費者。
- ()4. 公司制服不統一也不會影響公司形象。
- ()5. 良好的顧客服務可以讓客人的薪水增加。
- ()6. 顧客忠誠度指的是顧客會幫忙守門。
- ()7. 第一線接觸顧客的人是服務人員。
- ()8. 員工對店內販售的商品有基本認識可以提高服務品質。
- ()9. 制服有沒有統一都不會影響到客人對店家的看法。
- ()10. 當客人在店內東張西望時，店員可以假裝沒有看到不必提供服務。
- ()11. 維持店內排面整齊、環境清潔也是提高顧客忠誠度的方法之一。

二、配合題：良好的顧客服務對「公司」、「員工」和「顧客」都有許多好處，請將它們做配對連起來，

每題 5 分，共 45 分。(45%)

