

市立新北高工 111 學年度第 2 學期 第三次段考 試題								班別	汽美一甲	座號		得分
科 目	服務導論	命題教師	林侑靜	審題教師	陳怡婷	年級	一	科別	汽美科	姓名		

一、 是非題 每題 1%，共 15%

1. () 各類工作服裝皆以乾淨整潔並配合工作性質為原則。
2. () 除配合各職類穿著要求外，頭髮臉部都要以乾淨整潔為主。
3. () 不同工作性質，依工作有服裝上的差異。
4. () 服裝代表個人特色，不具有專業特色。
5. () 「人要衣裝，佛要金裝」沒有點出服裝對人塑型的重要性。
6. () 只要具備良好的工作態度及專業工作知識就可以，服裝儀容不會產生任何影響。
7. () 早上睡太晚，不需刷牙洗臉梳整頭髮，直接上班就好。
8. () 倉庫只有我一個人，慢慢摸魚沒人管我。
9. () 搬運物品時，需穿著好活動的休閒包鞋。
10. () 上班規定要配戴名牌並著制服，為了配合規定配戴別人的名牌也可以。
11. () 辦公室或員工休息室是讓員工做自己事情的空間，不需要注意禮貌及禮節。
12. () 服務人員須以親切友善的態度、精確熟練的工作技巧來滿足顧客需求。
13. () 顧客服務是基本但並非是一項專業。
14. () 顧客忠誠度的建立來自於消費者的期待被滿足甚至超過期待、對公司提供的服務感到滿意等。
15. () 服務人員表現出合宜的應對禮節，顧客再度光顧的意願自然提高。

二、 選擇題 每題 2%，共 20%

1. () 在與客人對談時，下列何項行為**不恰當**？ (A)邊嚼口香糖 (B)音量適中 (C)以職銜稱呼對方
2. () 在接聽電話時，下列何項行為較適當？
 - (A)上完廁所再接聽電話 (B)如對方要找的人剛好不在，請對方晚點再打電話 (C)長話短說
3. () 撥打電話時，下列何項行為較適當？
 - (A)直接表明來意 (B)詢問對方此刻是否方便 (C)在對方下班時撥電話過去
4. () 請問加油站員工屬於下列何項服務類別？ (A)家務處理 (B)產品加工 (C)門市服務
5. () 請問腳底按摩師屬於下列何項服務類別？ (A)個體服務 (B)餐飲服務 (C)產品加工
6. () 請問汽車鍍膜師屬於下列何項服務類別？ (A)物品整理 (B)車輛整理 (C)家務處理
7. () 「老闆，這些青菜都已經有泛黃爛葉，怎麼還賣那麼貴！」屬於下列何項顧客抱怨？
 - (A)服務的抱怨 (B)失信的抱怨 (C)商品的抱怨
8. () 「店長，剛剛那位店員在收銀結帳時，口氣很不好，臉很臭，怎麼找這種人當店員！」屬於下列何項顧客抱怨？ (A)服務的抱怨 (B)售前售後不一的抱怨 (C)失信的抱怨
9. () 處理抱怨的步驟，下列何者為較適當的順序？
 - (A)瞭解抱怨的原因→耐心聽取抱怨→想辦法解決
 - (B)想辦法解決→瞭解抱怨的原因→耐心聽取抱怨
 - (C)耐心聽取抱怨→瞭解抱怨的原因→想辦法解決
10. () 有關服裝儀容是重要的，下列敘述較**不適當**的？(A)正確的站姿 (B)合宜的微笑 (C)衣服有皺褶

市立新北高工 111 學年度第 2 學期 第三次段考 試題								班別	汽美一甲	座號		得分
科 目	服務導論	命題教師	林侑靜	審題教師	陳怡婷	年級	一	科別	汽美科	姓名		

三、合宜的穿著打扮情境判斷題，20%

(一)請根據下列穿著打扮敘述，判斷是否適當並於_____空格中填答，每題 5%共 10%。

1. 上農園藝課程，小明穿短褲配皮鞋要進行除草翻土的作業，過程中，小明一直哇哇叫他的腿被蚊子叮。

小明穿著是否適當：_____。合宜的穿著應為：_____。

2. 小琪是門市客服人員，平常上班前會先去健身房上瑜珈課，今天剛好忘記帶換穿的上班工作服，直接穿瑜珈運動服去上班，結果小琪被客戶投訴。

小琪穿著是否適當：_____。合宜的穿著應為：_____。

(二)請根據下列服務人員工作內容的敘述，寫上適當的穿著於空格_____中，每格 2%共 10%。

1. 清洗車子時，身上須穿著防水_____，腳上須穿著_____。

2. 去果園採收水果，頭上須配戴_____以免風吹日曬雨淋。

3. 從事按摩業的人員，指甲需修_____避免傷到顧客。

4. 公司規定穿著黑色長褲，我就要穿_____。

四、請根據敘述判斷是否為合宜的禮儀行為，適當請於()中填寫 T，不適當請於()中填寫 F，20%

1. () 客人一進門，不需主動問候親切歡迎。

2. () 可以直接叫老闆的名字，不需徵得老闆的同意。。

3. () 擺臭臉，三七步。

4. () 客人在等結帳，我先進辦公室打電話給朋友。。

5. () 維護環境整潔及美觀。

6. () 提早上班，不遲到早退。

7. () 如果有事要請假，當天早上打電話告訴主管就好。

8. () 不翻閱他人東西。

9. () 可以公器私用。

10. () 記得歸還借物，物歸原處。

五、情境練習，請依照下列情境敘述，回答適當的回覆於_____空格中：10%

1. 我打電話到實習職場請假，但主管不在座位上，我可以跟接電話的人說：

_____等對方準備好紙跟筆，我可以接著說：

2. 來電者要找許小軒，但許小軒剛好不在位子上，我接起電話，我可以和來電者說：

市立新北高工 111 學年度第 2 學期 第三次段考 試題									班別	汽美一甲	座號		得分	
科 目	服務導論	命題教師	林侑靜	審題教師	陳怡婷	年級	一	科別	汽美科	姓名				

六、 應對我最行，請將下列選項敘述配對至所屬的工作類別：15%

A.請問您的車子今天要清洗鋼圈嗎？	B.您要找的豐力富奶粉在前方第 3 走道左側貨架。
C.這是您點的今日特餐及冰紅茶。	D.哪裡還需要加強按摩的地方嗎？
E.請問要加什麼油？要加滿嗎？	

1.物品整理：_____

2.車輛整理：_____

3.門市服務：_____

4.個體服務：_____

5.餐飲服務：_____