

市立新北高工 112 學年度第 1 學期 第二次段考 試題										班別	甲	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2分，共20分。(20%)

- () 1. 看見客人踏進店裡可以說：「歡迎光臨！」
- () 2. 有禮貌對待客人會讓人覺得被尊重。
- () 3. 上班不小心遲到了可以隨便找理由應付。
- () 4. 把握時間完成店長交代的工作很重要。
- () 5. 面對客人的抱怨只要不理他就不關我的事。
- () 6. 只要工作能力好，上班時我想穿什麼都可以。
- () 7. 遇到不會的問題可以不懂裝懂。
- () 8. 每個人都有自己的優勢能力和做不好的地方，身為同事應該互相包容合作。
- () 9. 同事面對客人都擺臭臉不耐煩，那我也可以這樣做。
- () 10. 跟客人講話時要看著客人的眼睛。

二、選擇題：請依據題目，選出 1 個最適當的選項。每題3分，共30分。(30%)

- () 1. 一個人是否要表現出良好的工作態度是由誰決定？
(A)店長 (B)老師 (C)自己 (D)家長。
- () 2. 以下哪一句話不應該對客人說？
(A)請慢走 (B)請滾開 (C)請稍等 (D)這邊請。
- () 3. 以下何者是良好的工作態度？
(A)準時上班 (B)拖延工作 (C)裝忙擺爛 (D)在店內閒逛。
- () 4. 面對客人的提問，該怎麼做最適合呢？
(A)叫客人自己想辦法 (B)說我不知道 (C)全部都說好 (D)積極幫客人解決問題。
- () 5. 我們常說工作中的「標準處理流程」的英文縮寫是什麼？
(A) ABC (B) SOP (C) SSR (D) NTVS。
- () 6. 工作時真的不小心犯錯了該怎麼辦？
(A)趕快道歉 (B)大笑三聲 (C)裝沒看到 (D)原地躺平。

市立新北高工 112 學年度第 1 學期 第二次段考 試題										班別	甲	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

()7. 以下哪一位員工的做法有職業道德呢？

(A)小吳：客人吃不完的東西要幫他吃掉才不會浪費。

(B)曉萱：備料前要仔細把手洗乾淨戴手套。

(C)阿明：過期一天的食物聞起來沒有壞可以繼續給客人吃。

(D)阿雄：食物掉地上三秒內趕快撿起來都可以吃啦。

()8. 工作的休息時間不能做哪一件事？

(A)滑手機看影片 (B)吃好吃的便當 (C)趁機小睡休息一下 (D)跟同事一起抽大麻。

()9. 當客人在店裡大吵大鬧時我可以做什麼事？

(A)發 Instagram 限時動態 (B)打 110 請警察處理 (C)在旁邊鼓譟看熱鬧 (D)不用理他們。

()10. 優良的服務人員應該要做到什麼？

(A)面對客人保持微笑 (B)有效率完成工作 (C)保持儀容整潔 (D)以上皆是。

三、問答題：請依據題目敘述，寫下你的答案，錯字不扣分，寫得越完整分數越高，共 50 分。(50%)

1. 請寫出 3 個良好的工作態度/習慣。(6%)

_____。

2. 請寫出 3 個工作壞習慣。(6%)

_____。

3. 當老闆交代的工作太多我記不起來可以怎麼做？(6%)

_____。

4. 如果我正在服務客人，但突然肚子很痛很痛，我可以怎麼做？(6%)

_____。

5. 身為晚班店員，看到客人走進店裡我可以說什麼？(5%)

_____。

市立新北高工 112 學年度第 1 學期 第二次段考 試題										班別	甲	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

6. 身為店員，如果客人要的商品我找不到要怎麼跟客人說？(5%)

_____。

7. 身為店員，如果客人覺得結帳等太久跟你抱怨，你可以怎麼回應？(8%)

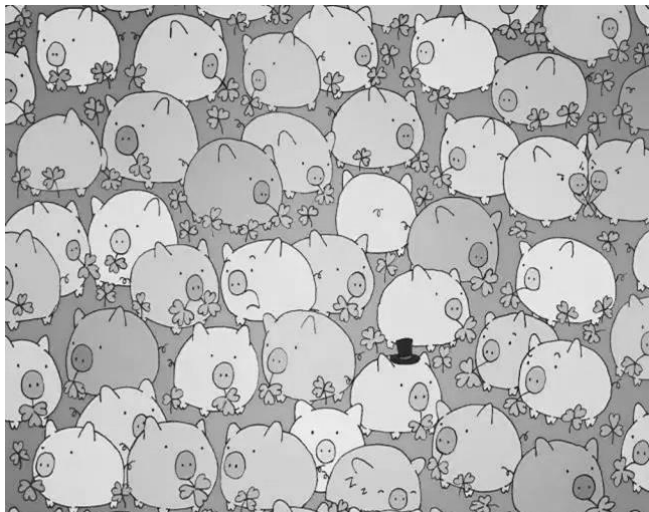
_____。

8. 工作時不小心犯錯被老闆罵了，我可以怎麼說？(8%)

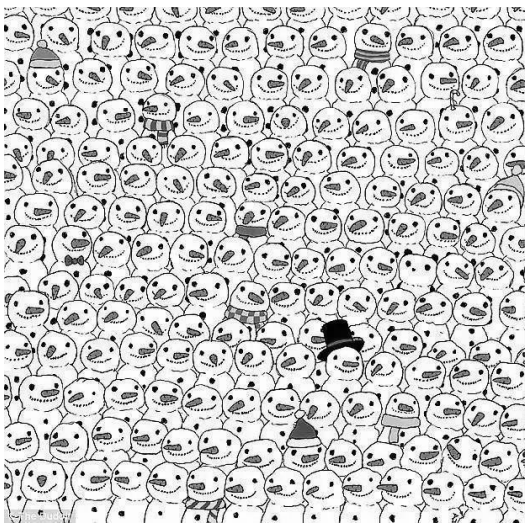
_____。

✳加分題：身為服務人員，需要耐心和細心，請動動眼睛找出指定的圖案。最多加 8 分。

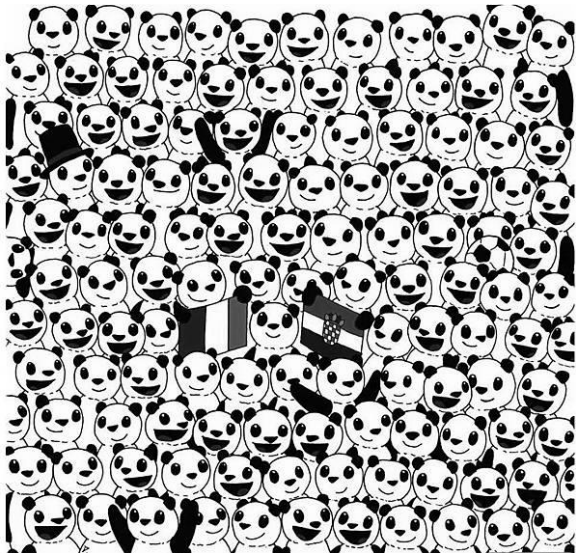
☞請圈出四葉幸運草(2%)



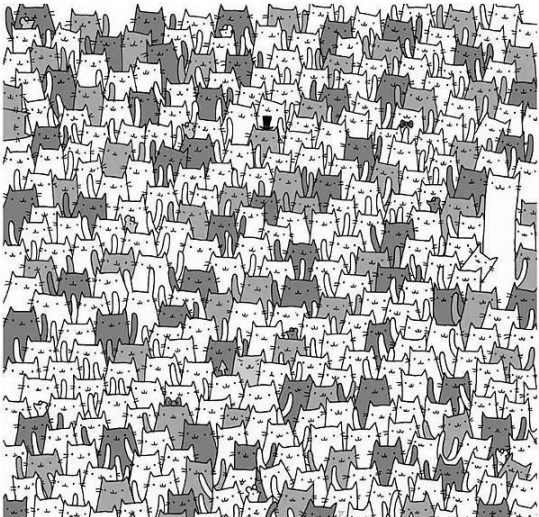
☞請圈出熊貓(2%)



☞請圈出足球(2%)



☞請圈出兔子(2%)



試題至此結束，請記得檢查☺