

市立新北高工 113 學年度第 2 學期第二次段考								班別	餐服 一甲	座號		電腦卡作答
科 目	服務導論	命題 教師	周峻民	審題 教師	林芸禾	年級	一	科別	服務群科	姓名		否

一、選擇題 每題 3 分，共 45 分。

1. () 當顧客對服務不滿意時，90%以上的顧客會如何？(A) 向商店提出抱怨
(B) 忍氣吞聲以後仍繼續光顧(C) 與服務人員發生衝突(D) 默默離去以後不再光顧
2. () 顧客進入商店之後，就東張西望好像在找什麼東西似的，這時候服務人員應該如何應對？(A) 不予理會 (B) 先不招呼但暗中注意(C) 親切的上前詢問顧客需要什麼(D) 只說：「歡迎光臨！」。
3. () 服務人員在協助顧客尋找商品時，下列哪一種用語應避免？ (A)「我在忙」
(B)「是的，好的」(C)「我明白了」(D)「讓您久等了」。
4. () 良好的顧客服務對誰有好處？ (A)顧客 (B)服務員 (C)公司 (D)以上皆是
5. () 從事顧客服務工作，在站姿之敘述下列何者有誤？ (A)背部自然挺直、雙手輕放腹部
(B)收小腹(C)眼光應朝下方 (D)雙膝打直、雙腳併攏。
6. () 下列何者是服務人員正確的應對方式？(A)緊盯顧客看 (B) 主動問候顧客並瞭解需求
(C) 雙手插在口袋，站在一旁 (D) 不理不睬。
7. () 下列何者不屬於正確的服務態度？(A) 開朗、友善及祥和的聲調 (B) 積極的態度
(C) 逃避問題 (D) 記熟顧客的名字。
8. () 下列何者為顧客服務不應有的服務行為？(A)如果不滿意，就再招呼下一位顧客
(B) 面對顧客要展露微笑 (C) 產品良好、種類齊備、服務態度更重要
(D) 只看不買的顧客仍要幫忙，滿足其服務。
9. () 「良好的服務品質」不包含下列哪一個項目？(A) 潔淨舒適的賣場
(B) 迅速與正確的結帳(C) 微笑與有禮貌的對待顧客(D) 不理會顧客的詢問。
10. () 當顧客詢問服務人員某項商品的位置時，服務人員應如何應對才能獲得顧客良好的印象？(A) 恭敬的用手指著正確的方向說：「在那裡！」
(B) 對顧客說：「在那裡，請跟我來！」然後將顧客帶領到陳列地點
(C) 用手指著正確的陳列方向 (D) 對顧客說：「請循著標示牌找」。
11. () 下列哪一種行業需要有良好的顧客服務？(A) 餐飲業 (B)門市業 (C)清潔業
(D)以上皆要。
12. () 下列哪一項不是良好顧客服務對公司的好處？(A) 顧客會常光顧這家店 (B) 商品能賣得好，公司能賺錢 (C) 公司每天營業的時間可以更長 (D)公司的形象會更好。
13. () 與顧客溝通時，服務人員應注視顧客的何種部位？
(A) 鼻子(B) 雙眼(C) 嘴巴(D) 雙手。
14. () 下列哪一項可以提升員工的服務品質？ (A) 員工職前訓練 (B) 員工在職訓練
(C)請顧客填寫滿意度調查表 (D)以上皆是。
15. () 促銷話術：關東煮買一送一，會出現在哪一句話後面？(A) 謝謝光臨，請慢走
(B) 您好，歡迎光臨 (C)不好意思，讓您久等了 (D)謝謝您的鼓勵。

二、是非題，每題 3 分，共 45 分。對的請打 O，錯的打 X

1. () 顧客進門光顧，東張西望，可能不會消費，就不用上前打招呼。
2. () 對於顧客詢問很多問題，可以請他上網自己找尋答案。
3. () 良好顧客服務能讓東西賣得好，公司賺錢。
4. () 客人離開時，要說：謝謝光臨，歡迎下次再來。

市立新北高工 113 學年度第 2 學期第二次段考								班別	餐服 一甲	座號		電腦卡作答
科 目	服務導論	命題 教師	周峻民	審題 教師	林芸禾	年級	一	科別	服務群科	姓名		否

5. () 良好的顧客服務可讓客人在購物時心情愉悅。
6. () 良好的顧客服務可增加員工的自信與溝通能力。
7. () 服務品質與消費者滿意度是密切相關的。
8. () 客人退貨時需確認商品包裝和內容物是否完整。
9. () 公司須建立員工正確服務心態與觀念。
10. () 貨架上的商品缺尺寸時，請客人等一下，用電腦查詢庫存，再幫客人解釋目前庫存狀態。
11. () 當售出的商品品質不佳時顧客會抱怨，此時要安撫顧客，以不讓顧客退換商品為目標。
12. () 銷售商品時不要一直跟著客人，保持適當距離，避免極力推銷。
13. () 在職場遇到問題要勇敢面對、勇於發問，不逃避。
14. () 客人退換貨無須檢視發票，只須檢視商品即可。
15. () 顧客接觸某件商品一段時間後，可以試探性的詢問是否需要介紹或協助。

二、綜合題 10 分

1. 回應顧客情境練習。10 分(課堂上完成測驗，此處不用作答)