

市立新北高工 112 學年度第 2 學期 第一次段考 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3分，共30分。(30%)

- ( ) 1. 迎賓是工作額外的事，可以不用認真做。
- ( ) 2. 服務人員如果態度優良，顧客就會想要再度光臨。
- ( ) 3. 駝背、面無表情是迎賓的大忌。
- ( ) 4. 服務時不可以看著客人的眼睛，因為這樣不禮貌。
- ( ) 5. 711 店員需要引導顧客入座。
- ( ) 6. 餐飲店員需要學習接聽電話預訂。
- ( ) 7. 美髮店店員需要為顧客送上菜單。
- ( ) 8. 說話清楚、速度適中是良好的服務人員應該要具備的能力。
- ( ) 9. 「對不起，你擋到我了。」是正確的服務用語。
- ( ) 10. 回應顧客的問題是每個服務人員都要能做到的。

二、選擇題：請依題目選出 1 個最適當的答案，每題3分，共15分。(15%)

- ( ) 1. 哪一個**不是**餐飲業服務人員需要為客人提供的服務？  
(A)遞茶水 (B)引導座位 (C)整理頭髮 (D)介紹餐點。
- ( ) 2. 哪一句話是親切的服務人員應該說的？  
(A)歡迎光臨 (B)你亂碰試試看 (C)你不可以對我大小聲 (D)隨便你。
- ( ) 3. 顧客東張西望時，服務人員可以說什麼？  
(A)請問您要看多久？ (B)請問您要偷東西嗎？  
(C)收您 100 元，請稍等 (D)請問需要協助嗎？
- ( ) 4. 顧客要結帳時，絕對**不能**說什麼？  
(A)請問有會員嗎？ (B)載具和統編有需要嗎？  
(C)請問需要裝水嗎？ (D)這是您的發票和明細。
- ( ) 5. 顧客進門時，可以說什麼？  
(A)您好 (B)歡迎光臨 (C)今天商品特價歡迎選購 (D)以上都可以。

市立新北高工 112 學年度第 2 學期 第一次段考 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

三、 話術填空：請按照情境，將適當的詞句填入( )中完成對話，每格 4 分，共 24 分。(24%)

- 在便利商店，客人走進店裡，店員可以說：「您好！( )！」
- 客人在店裡東張西望，好像在找什麼東西...  
店員可以問：「先生，請問( )嗎？」
- 當顧客等候了一段時間，店員會說：「不好意思，( )，馬上為您服務。」
- 全聯店員要帶顧客去找商品時，會對顧客說：「商品在 3 號走道，( )。」
- 客人踏進火鍋店，店員帶位前會說：「您好歡迎光臨，( )？」
- 餐飲店員上菜時，會告訴客人：「這是您點的玉米濃湯，( )。」

四、 國字大寫：這是書寫收據必備技能，請依題目的金錢數目，寫出對應的國字大寫，

不須書寫的位置請劃掉，錯一格扣一分，每題 8 分，共 32 分。(32%)

例：NT4,500

佰萬	拾萬	萬	仟	佰	拾	元
			肆	伍	零	零

1. NT 8,631

佰萬	拾萬	萬	仟	佰	拾	元

2. NT 12,340

佰萬	拾萬	萬	仟	佰	拾	元

3. NT 702,983

佰萬	拾萬	萬	仟	佰	拾	元

4. NT 6,352,117

佰萬	拾萬	萬	仟	佰	拾	元