

市立新北高工 111 學年度第 2 學期第三次段考 試題								班別		座號		電腦卡作答
科 目	服務導論	命題教師	陳怡婷	審題教師	楊一容	年級	一	科別	餐飲服務科	姓名		否

一、是非題：請依題意，正確打 0，錯誤打 X（一題 2 分）

- () 1. 清潔工作是所有服務工作的基礎。
- () 2. 清潔人員的工作場所會影響工作危險程度。
- () 3. 專業的清潔服務工作通常是沒有規則及計畫的。
- () 4. 清潔工作屬於勞力密集工作。
- () 5. 特定環境清潔工作是指顧客要到特定的地方才能得到服務。
- () 6. 病媒蚊防治工作是屬於農園藝中的清潔工作。
- () 7. 當顧客進店時，服務人員應慢點迎接，不要給客人壓力。
- () 8. 體質若是容易流汗的人，可在制服內多穿一件吸汗內衣。
- () 9. 寵物照護的服務工作主要服務對象是人。
- () 10. 當我服務客人時，就算我不敢直視顧客眼睛，也不可以偷瞄來看顧客。
- () 11. 生活基本需求的服務工作主要服務對象是人。
- () 12. 按摩師是屬於身體管理的服務工作。
- () 13. 汽車美容的車輛清潔工作包含外部清潔、房務工作。
- () 14. 門市中的商品整理包含了店面清潔及物品整理等工作。
- () 15. 房務整理及洗衣房作業是屬於旅館中的房務工作。
- () 16. 婚禮攝影人員是屬於殯葬服務工作。
- () 17. 身為服務從業人員，應將請、謝謝及對不起等禮貌用語結合在話術中。
- () 18. 現今的清潔工作型態已外包為主。
- () 19. 美甲師、美睫師及寵物用品販售店員是屬於身體保健的服務工作。
- () 20. 與顧客對話時要少用「您」來稱呼顧客。

二、選擇題：依據題目選出最符合的選項（一題 4 分）

- () 1. 下列哪個選項不屬於生活照護的服務工作？
 - (A)居家照顧服務員 (B)美容師
 - (C)病房照顧服務員 (D)保母
- () 2. 下列何者並非清潔工作人員的工作條件？
 - (A)須具備專業清潔工作知識 (B)需有足夠體耐力
 - (C)不須維持一定的職業道德 (D)須忍受可能會有的職業傷害
- () 3. 下列選項中哪個工作的服務對象不是人？
 - (A)寵物美容師 (B)婚禮造型人員
 - (C)腳底按摩師 (D)保母

市立新北高工 111 學年度第 2 學期第三次段考 試題								班別		座號		電腦卡作答
科 目	服務導論	命題教師	陳怡婷	審題教師	楊一容	年級	一	科別	餐飲服務科	姓名		否

() 4. 你是 7-11 的店員，當客人到店裡消費時，下列哪一話術最不適合使用？

- (A) 現在咖啡第二杯半價喔 (B) 先生/小姐早安
 (C) 貨架上的商品不要用亂喔 (D) 結帳這邊請喔

() 5. 下列哪一選項不是身體管理的服務工作呢？

- (A) 美髮助理 (B) 外場服務生
 (C) 腳底按摩師 (D) 新娘秘書

三、問答題：請根據題目將答案寫出來。(

1. 你在全聯實習時，客人詢問你某商品在哪，但你不知道時，應如何回應？(6 分)

2. 你在實習時，店長交代你事情，但你沒有聽清楚，此時你應如何回應？(6 分)

3. 當客人表示餐點做錯口味時，你應如何回應？(6 分)

4. 當客人想請你幫忙倒水時，你應如何回應？(6 分)

5. 當客人一進店時，你應說什麼話術？(4 分)

6. 請寫出 2 項服務人員談話禮儀的注意事項。(6 分)

7. 請寫出 2 項服務人員搭乘電梯的注意事項。(6 分)
