

市立新北高工 112 學年度第 2 學期第 1 次段考試題										班別		座號		電腦卡作答
科 目	服務 導論	命題教 師	廖昱澂	審題教師	吳思璇	年級	一	科別	汽美科	姓名				否

一、 完成表格：請各寫出至少 2 項服務內容及 1 項該職類的例子

服務內容：

1. _____

2. _____

例如：

服務內容：

1. _____

2. _____

例如：

服務內容：

1. _____

2. _____

例如：

服務內容：

1. _____

2. _____

例如：

服務內容：

1. _____

2. _____

例如：

服務內容：

1. _____

2. _____

例如：

顧客服務

零售量販業

餐 飲 業

旅 宿 業

銷售業務

顧 客 服 務

二、 請寫出良好的顧客服務對公司、客人及員工的好處

良好顧客服務對「公司」的好處	良好顧客服務對「客人」的好處	良好顧客服務對「員工」的好處

市立新北高工 112 學年度第 2 學期第 1 次段考試題										班別		座號		電腦卡作答
科 目	服務 導論	命題教 師	廖昱澂	審題教師	吳思璇	年級	一	科別	汽美科	姓名				否

三、填入空格

(一) 影響服務品質(形象)之因素，可分為以下兩大類：

1. 外在：

(1)_____：有助於企業形象建立，並增加辨識度。

(2)保持_____與_____之清潔。

(3)主動_____，良好的談吐，_____的使用。

2. 內在：

(1) 建立員工正確_____。

(2) 具備各項_____，針對顧客需求_____。

(3) 透過教育訓練培養_____與_____。

四、請針對一次消費體驗，完成以下檢核表，並寫下自己的想法。

我去了哪家店？_____

服務品質檢核表
<input type="checkbox"/> 1. 穿著統一制服，增加識別度。
<input type="checkbox"/> 2. 服務人員保持身體與服裝儀容之清潔。
<input type="checkbox"/> 3. 服務人員主動打招呼，與客人互動。
<input type="checkbox"/> 4. 服務人員具備商品知識，針對顧客需求提出建議。
<input type="checkbox"/> 5. 服務人員樂於為顧客解決問題，提供良好服務。
<input type="checkbox"/> 6. 留意顧客需求，主動提供相關服務。

針對這次的消費體驗，你的感受與想法是？
