

市立新北高工 114 學年度第 1 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	許育瑛	審題教師	廖昱澂	年級	一	科別	汽美科	姓名				否

一、 完成表格

本質 \ 對象	人	物品
有形		
無形		

二、 配合題或連連看:將【代號】填入空格，每題只有 1 個答案。

(一). 配合題:將下列工作與之對應的服務配對

1 人的服務	2 物的服務	3 心靈鼓舞的服務	4 資訊的服務
--------	--------	-----------	---------

題號	答案	題目	題號	答案	題目
1		洗車	6		結帳
2		提供法律諮詢	7		汽車保養與驗排氣
3		學生平安保險	8		剪頭髮
4		換機油	9		講座與諮商
5		排補貨	10		指甲美容與推拿按摩

(二). 連連看:將下列職業與其相關工作配對

1	生活照護相關工作 ●	◆	A	餐廳外場人員
2	餐飲製作相關工作 ●	◆	B	長照員
3	旅館房務相關工作 ●	◆	C	洗車人員
4	門市相關工作 ●	◆	D	超商店員
5	車輛整理相關工作 ●	◆	E	旅館房務人員
6	裝配相關工作 ●	◆	F	按摩師
7	農園藝相關工作 ●	◆	G	組裝技術員
8	產品加工相關工作 ●	◆	H	除草、噴灑農藥
9	紓壓保健相關工作 ●	◆	I	美容師
10	按摩相關工作 ●	◆	J	烘焙學徒

市立新北高工 114 學年度第 1 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	許育瑛	審題教師	廖昱澂	年級	一	科別	汽美科	姓名				否

### 三、是非題

說明：在工作時，應該具備哪些良好的工作態度？請在適合的（ ）中打○，不適合的打X

- |                   |                        |
|-------------------|------------------------|
| ( ) 1. 常說請、謝謝、對不起 | ( ) 8. 上班滑手機           |
| ( ) 2. 主動打招呼      | ( ) 9. 負責任地完成交辦事項      |
| ( ) 3. 面帶微笑       | ( ) 10. 工作主動積極         |
| ( ) 4. 符合規定的服裝    | ( ) 11. 做錯事就躲起來        |
| ( ) 5. 準時上下班      | ( ) 12. 照自己的習慣做事       |
| ( ) 6. 工作擺臭臉      | ( ) 13. 跟顧客大小聲         |
| ( ) 7. 專心聆聽指令     | ( ) 14. 遇到不合理的要求時直接翻白眼 |

### 四、選擇題

- ( ) 1. 顧客在和你訴說商品需求時，你不該怎麼做？  
(A)有適當的眼神接觸 (B)適時的回應 (C)記下顧客所說的內容 (D)眼睛看別人或其他東西。
- ( ) 2. 遇到顧客和你抱怨時，下列何者不恰當？  
(A)安撫顧客 (B)跟顧客硬碰硬 (C)維持良好的儀態 (D)解決問題為優先。
- ( ) 3. 跟顧客介紹商品時，下列何者不恰當？  
(A)考量顧客的需求 (B)被顧客反對時虛心接受 (C)敷衍了事、展現出不耐煩。
- ( ) 4. 你今天是一個鞋店店員，顧客在試穿鞋子時，你不該做什麼？  
(A)詢問在找什麼款式的鞋子 (B)詢問尺寸大小 (C)在一旁自顧自滑手機  
(D)詢問穿的舒不舒適。
- ( ) 5. 被顧客投訴時，下列哪一項解決不了問題？  
(A)檢討自己哪裡可能沒做好 (B)擬定改進方式 (C)發脾氣，影響到所有人  
(D)請教資深前輩的建議。