

市立新北高工 111 學年度第 1 學期 第三次段考 試題										班別	汽美一甲	座號		得分
科 目	服務導論	命題 教師	林侑靜	審題 教師	陳怡婷	年級	一	科別	汽美科	姓名				

一、 是非題 每題 1%，共 40%

- () 從事服務業，第一步需要展現良好的服務精神。
- () 服務業不需要提升自我的專業力。
- () 服務涉及各種行業於我們生活中。
- () 服務業的工作只是單純將商品販售給顧客。
- () 良好服務體驗的提供並非服務業需要看重的。
- () 物的服務及人的服務屬於有形的服務。
- () 心靈鼓舞的服務是無形的服務。
- () 好的服務體驗是為創造顧客再次消費的可能。
- () 服務提供的活動除了商品銷售外，也會提供資訊及娛樂活動。
- () 資訊的服務活動是指服務的對象是顧客的有形資產。
- () 服務業提供的服務如同快時尚，只是為了一次性消費的商機。
- () 修車行提供維修顧客的汽機車，是屬於提供顧客所有物的服務。
- () 美體美容屬於無形的服務。
- () 服務的對象和服務的本質是分析服務型態的重要元素。
- () 照顧服務員的基本工作內容除生命徵象測量、備餐、餵食等外，也要照顧照護者家中的孩童。
- () 家務處理工作為減緩雇主或消費者面臨照顧的困境與負擔。
- () 從事兒童照顧工作人員，例如保母，無須受專業訓練，即可就業。
- () 不論是安親班老師或教保員都屬於生活照護類工作。
- () 身為教保員需要具備教育基本理念與同理心。
- () 餐飲製作涉及層面非常狹隘，可選擇的工作有限。
- () 如具有良好溝通的能力及工作效能在各行各業都深受青睞。。
- () 農園藝主要以種植農作物及維護庭園，並未涵蓋生產成品加工。
- () 飯店房務人員的工作輕鬆又簡單，適合想要輕鬆賺錢的人。
- () 旅館房務工作屬於門市相關工作。
- () 餐飲製作涉及的層面很狹隘，主要以餐點製作備料。
- () 門市相關工作橫跨各種業種。
- () 門市人員只需把商品銷售出去即可，不需要提供良好的服務。
- () 汽車美容人員需要有良好的觀察力及操作能力。
- () 裝配工作常見於各式工廠中。
- () 整理師主要擅長將物品做分類與收納。
- () 根據行政院主計處的人力資源調查統計指標，目前服務業就業結構人力高居第一。
- () 身為門市服務人員只要在顧客收銀結帳時提供服務即可。
- () 在服務顧客時，需主動了解顧客的需求，適時回應顧客。
- () 當顧客有問題時，不須主動向前詢問顧客，提供正向服務不是必要的。
- () 面對顧客的投訴時，需依照公司規定處理流程因應。
- () 對於顧客建議，逃避為最好的方法。
- () 遇服務問題時，要先理解狀況發生的原因，真誠檢討流程問題。
- () 店面經營成功，不在於仔細瞭解顧客建議公司的優劣損益。
- () 一間公司或店舖經營的成功，真誠檢討與反省是重要的。
- () 正向話語會讓情況更火上加油，負向話語能帶動他人好心情。

市立新北高工 111 學年度第 1 學期 第三次段考 試題										班別	汽美一甲	座號		得分
科 目	服務導論	命題 教師	林侑靜	審題 教師	陳怡婷	年級	一	科別	汽美科	姓名				

二、 選擇題 每題 1%，共 30%

- () 服務不包含下列哪一項目？(A)對象 (B)型態 (C)基本需求 (D)資本
- () 服務型態中，下列敘述為「人的服務」？
(A)對象為顧客的所有物或財產。
(B)服務活動主要是顧客的心靈。
(C)傳遞過程中，服務人員提供有形的服務行為。
(D)提供專業資訊透過顧客可明白的方式進行說明，使顧客需求獲得滿足。
- () 服務型態中，下列敘述為「資訊的服務」？
(A)對象為顧客的所有物或財產。
(B)服務活動主要是顧客的心靈。
(C)傳遞過程中，服務人員提供有形的服務行為。
(D)提供專業資訊透過顧客可明白的方式進行說明，使顧客需求獲得滿足。
- () 服務型態中，下列敘述為「心靈鼓舞的服務」？
(A)服務活動主要是顧客的心靈。
(B)服務對象為顧客的所有物或財產。
(C)服務傳遞過程中，服務人員提供有形的服務行為。
(D)提供專業資訊透過顧客可明白的方式進行說明，促使顧客需求獲得滿足。
- () 「人」的服務，是指服務對象為下列何者？
(A)餐點 (B)顧客(C)資訊 (D)心靈
- () 下列何者不屬於「資訊」的服務？
(A)基金會顧問 (B)基金投資 (C)看音樂劇 (D)法律服務
- () 「美髮師」的服務行為為下列何者？
(A)販售餐點 (B)洗髮剪髮 (C)美體按摩 (D)銷售化妝品
- () 下列何者屬於「心靈鼓舞」的服務？
(A)教育訓練 (B)點餐 (C)心理諮商 (D)購買商品
- () 「洗車人員」提供服務的對象為下列何者？
(A)顧客 (B)顧客所有物 (C)顧客的心靈 (D)顧客的無形資產
- () 有關於生活照護工作的敘述，下列何者為非？
(A)需具有專業學歷。 (B)受過指定時數的學科及臨床技術訓練。
(C)專業人員會在旁指導工作。 (D)屬於半專業人力。
- () 有關於家務處理工作的敘述，下列何者為非？
(A)提供雇主居家環境的基本清潔、家庭的照顧協助。 (B)兒童照顧工作人員屬於此類工作。
(C)從事此類工作需要同理心。(D)提高雇主或消費者面臨的照顧困境與負擔。
- () 有關於餐飲製作工作的敘述，下列何者為正確？(A)電話諮詢 (B)照顧顧客的孩童
(C)點餐、送餐及桌面環境清潔等。 (D)以直播平台促銷商品
- () 有關於旅館房務工作的敘述，下列何者為非？
(A)主要進行客房清理打掃。 (B)只要打掃房客使用過的區域即可。
(C)需要細心與體力。 (D)包含浴室廁所清潔消毒。
- () 有關門市相關工作的敘述，下列何者為非？
(A)促銷品換檔 (B)陳列商品 (C)庫存管理 (D)餐點製作

市立新北高工 111 學年度第 1 學期 第三次段考 試題										班別	汽美一甲	座號		得分
科 目	服務導論	命題 教師	林侑靜	審題 教師	陳怡婷	年級	一	科別	汽美科	姓名				

- 15.() 有關車輛整理相關工作的敘述，下列何者為非？
 (A)工作職類包含加油站洗車人員。 (B)需要有良好的觀察力。
 (C)進行車輛整理時擦傷車輛沒關係。 (D)內容包含美容和打蠟、內裝清潔。
- 16.() 有關裝配工作的敘述，下列何者為非？
 (A)常見於各式工廠。 (B)強調工作品質外亦要求工作速度。
 (C)此職類較為罕見。 (D)從業人員需自我管理產出的品質。
- 17.() 有關物品整理工作的敘述，下列何者為非？
 (A)整理遺物的工作者為遺物整理師。 (B)貨品整理分類與盤點並非整理的一環。
 (C)整理遺體的工作者為禮儀師。 (D)善於物品分類與收納的工作者稱為整理師。
- 18.() 有關農園藝工作的敘述，下列何者正確？
 (A)園藝包含種田。 (B)產品加工不在農園藝工作類型中。
 (C)農藝包含庭園美化。 (D)病蟲害防治是農園藝工作之一。
- 19.() 有關於服務業特點的描述，下列何者為非？
 (A)未重視顧客的感受與體驗。 (B)強調產地直送消費者手上。
 (C)紅利點數積點兌換。 (D)從面對面銷售轉為平台直播。
- 20.() 下列何項應對方式較為適當？
 (A)面對生氣的顧客，需先傾聽。 (B)顧客的投訴，服務人員需冷處理。
 (C)顧客大聲斥責時，強勢回應。 (D)面對失控的顧客，要據理力爭。
- 21.() 在服務顧客的過程中，可以從下列哪些反應了解顧客回應？
 (A)表情 (B)肢體動作 (C)眼神 (D)以上皆是
- 22.() 如看到進入拄著拐杖的客人，需要提供下列何項用餐區較為適宜？
 (A)走道出入方便的用餐區。 (B)拒絕接待。 (C)人來人往的入口處用餐區。 (D)狹窄的用餐區。
- 23.() 捷運服務台人員接到一位盲人乘客時，需提供下列何項協助較為適宜？
 (A)無須提供服務。 (B)安排保全引導盲人乘客。 (C)要求要有陪同者。 (D)禁止搭乘。
- 24.() 當公車停靠站牌時，有一組推著嬰兒車的家庭乘客，需提供下列何項協助較為適宜？
 (A)在乘車處停留稍待，讓嬰兒車乘客上車。 (C)拒絕載客。
 (B)車內乘客無須理會通道口是否淨空。 (D)司機要求其他乘客讓位。
- 25.() 服務人員看到一位剛進來之顧客往收銀檯旁飲水機前進，下列何項行為較為適切？
 (A)大聲喝斥顧客。 (B)拒絕顧客進到店內。 (C)主動詢問了解需求。 (D)直接報警。
- 26.() 當顧客表明想購買當季型錄上的新品洋裝時，下列何項協助較為適宜？
 (A)不予理會顧客需求。 (B)逕自推銷主打促銷品。 (C)依顧客需求提供洋裝新品。
- 27.() 當顧客於用餐過程中，不小心打翻水杯，導致水杯破掉，下列何項協助較為適宜？
 (A)主動向前協助整理。 (B)先向主管通報賠償事宜。 (C)協助整理時訓斥顧客
- 28.() 關於服務人員需具備的正向工作態度，下列敘述何者為非？
 (A)展現親切微笑的服務 (B)具備真誠的服務態度 (C)為所欲為的態度 (D)解決問題為優先的態度
- 29.() 有關服務人員的話術，下列何者較不適宜？
 (A)飲料去冰後分量會較少，你還要去冰嗎？ (B)此項商品位在 A 區，請跟我走。
 (C)如果對服務有意見，請直接找店長。 (D)本商品為限量商品，售出無法接受退換貨。
- 30.() 有關服務人員的話術，下列何者較不適宜？
 (A)謝謝提供您的寶貴意見。 (B)您的膚色較慘白，此款顏色不適合您。
 (C)感謝搭乘本列車，祝您假期愉快。 (D)目前此款尺寸缺貨，請問可以等待調貨時間嗎？

市立新北高工 111 學年度第 1 學期 第三次段考 試題										班別	汽美一甲	座號		得分
科 目	服務導論	命題 教師	林侑靜	審題 教師	陳怡婷	年級	一	科別	汽美科	姓名				

三、 配合題 共 30%

(一) 請根據下列敘述進行分類，請將答案填寫在()括號中：請依據學者 Lovelock 對服務型態的區分，將適當的答案填入下列空格_____中：參考答案：人、物、資訊、無形、有形

對象 本質	人	物品
	_____的服務	_____的服務
_____	心靈鼓舞的服務	_____的服務

(一)各種服務職類

A. 生活照護 B.家務處理 C.餐飲製作 D.旅館房務 E.門市相關 F.車輛整理 G.裝配相關 H.物品整理 I.農園藝相關 J.產品加工 K.紓壓保健 L.按摩相關

- () 物品分類與收納、上架排捕貨、收納環境改造等。
- () 針對人體實施傳統按摩與指壓、背脊調理、SPA 及足部與腳底按摩等。
- () 汽車外部的美容和打蠟、內裝髒污清洗與吸塵、例行打掃清潔與車輛保養工作等。
- () 相關職類有食物製備人員、中式米食加工人員、中式麵食加工人員等。。
- () 提供餐點備料、製作、內外場聯繫、點餐、送餐及桌面環境清潔等一連串服務。
- () 農作物栽培、除草、施肥、打藥、採收，如：種田。
- () 便利商店門市人員，需要招呼客人、排補貨、分類盤點、結帳收銀等。
- () 客房清理打掃、更換床單、清潔浴室、房間消毒、廁所清潔和備品補充等。
- () 日間托嬰的保母、安親班老師主要負責照顧嬰兒、教導幼童學習及其日常生活。
- () 從事美容保養、美體、精油芳療的工作內容。
- () 工作內容有機械組裝、設備安裝、辨認及分類組件、包裝作業、測試組件等。
- () 照顧服務員需要具備家務服務、身體照顧、身心陪伴及耐心細心的特質。

(二)服務人員的具備條件：傾聽與理解、真誠與反省，請根據下列敘述，對請填 **T**，錯請填 **F**

- () 為了清庫存，可以一直向顧客推銷庫存商品就好。
- () 對於在找尋商品的顧客，不需要協助引導到商品位置區域。
- () 服務人員可以從顧客的表情、動作及言語觀察需求。
- () 當收到顧客抱怨時，需先傾聽需求，。
- () 面對熟客時，服務人員可以主動問候，關心熟客近況。
- () 在與顧客互動過程中，需要與顧客有眼神接觸。
- () 面對顧客投訴時，第一時間需要先向顧客表達公司無任何疏失的立場。
- () 當顧客在店裡與其他顧客有肢體衝突且無法調解時，可報警處理。
- () 與顧客介紹商品時，要從銷售業績的角度進行介紹。
- () 當與顧客立場不同時，服務人員需要以真誠虛心的態度聆聽。
- () 顧客至上，所有的錯都是服務人員的錯。
- () 為了銷售業績，可以無視公司規定，私下與顧客協商。
- () 當面對顧客投訴時，阿諛奉承息事寧人才是最佳的服務態度。