

| | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|------|------|-----|------|-----|----|---|----|-----|----|--|-------|
| 市立新北高工 112 學年度第 2 學期第 2 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 | 餐服科 | 姓名 | | 否 |

一、是非題

1. ()迎賓時，背部要自然挺直，雙手背在腰後。
2. ()迎賓時可以踩著三七步。
3. ()迎賓時應當保持微笑，眼光平視顧客，並與之有適度的眼神交流。
4. ()迎賓要使用簡單、溫馨關懷且禮貌的用語。
5. ()當客人進門時，要說「謝謝光臨」
6. ()接待客人時，需要以親切的態度試著和顧客寒暄，展現出親和力。
7. ()因為我十分害羞怕生，因此客人進門時我站在遠遠的看他就就可以了。
8. ()餐飲服務人員，需要在客人光顧時主動指引座位或方向，讓顧客熟悉環境及設施。
9. ()擔任服務人員時，需要主動向提供服務內容。如介紹菜單、介紹型錄等。
10. ()根據顧客提出的需求做出調整、回答顧客的詢問等，不屬於顧客服務的一環。
11. ()接聽電話、接受客戶預訂，皆屬於顧客服務的一部分。
12. ()公司的商品那麼多種類那麼雜，根本不可能全部記得起來，因此可以得過且過，記不起來就算了。
13. ()熟記商品知識，根據客人的需求提供解說服務與建議，是身為一位好的服務員需要具備的特質。
14. ()當客人接觸某件商品一段時間，代表它可能對該商品有興趣，這時候我可以試探性的詢問客人是否需要介紹或協助。
15. ()當客人進店門時，我要很熱情的馬上立刻向前去提供商品介紹的服務，展現我的工作熱忱。
16. ()有些客人相對來說較為害羞怕生，因此在服務客人時，不應該緊迫盯人，要與客人保持適當的距離。
17. ()為了有好看的業績，因此我要極力向客人推銷店家本月的主打商品。
18. ()滿足顧客的需求才是顧客服務的根本目的，因此要依據顧客的需求去推銷商品。
19. ()當顧客想要找的商品缺貨時，我可以根據他的需求，判斷是否有合適的替代品可以提供給顧

| | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|------|------|-----|------|-----|----|---|----|-----|----|--|-------|
| 市立新北高工 112 學年度第 2 學期第 2 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 | 餐服科 | 姓名 | | 否 |

客做選擇。

20. ()當顧客決定購買商品時，我要主動詢問是否需要宅配等服務，並且告知換貨、保固等售後服務。

二、選擇題

1. ()「良好的服務品質」不包含下列哪一個項目？
 - A. 潔淨舒適的賣場
 - B. 迅速與正確的結帳
 - C. 微笑有禮貌的對待顧客
 - D. 不理會顧客的詢問

2. ()當顧客對服務不滿意時，90%以上的顧客會如何？
 - A. 向商店提出抱怨
 - B. 忍氣吞聲以後仍繼續光顧
 - C. 與服務人員發生衝突
 - D. 默默離去以後不在光顧

3. ()下列何者為顧客服務不應有的服務行為？
 - A. 如果不滿意，就再招呼下一位顧客
 - B. 面對顧客要展露微笑
 - C. 產品良好、種類齊全、服務態度更重要
 - D. 只看不買的顧客仍要幫忙，滿足其服務

4. ()顧客進入商店之後，就東張西望好像在找什麼東西似的，這時候服務人員應該如何應對？
 - A. 不予理會
 - B. 先不招呼但暗中注意
 - C. 親切的上前詢問顧客需要什麼
 - D. 只說：「歡迎光臨！」

5. ()當顧客詢問服務人員某項商品的位置時，服務人員應如何應對才能獲得顧客良好的印象？
 - A. 恭敬的用手指指著正確的方向說：「在那裡！」
 - B. 對顧客說：「在那裡，請跟我來。」然後將顧客帶領到陳列地點
 - C. 用手指著正確的陳列方向
 - D. 對顧客說：「請循著標示牌找」

6. ()服務人員在協助顧客尋找商品時，下列哪一種用語應避免？
 - A. 「我很忙」
 - B. 「是的，好的」

| | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------------|------|------|-----|------|-----|----|---|----|-----|----|--|-------|
| 市立新北高工 112 學年度第 2 學期第 2 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 | 餐服科 | 姓名 | | 否 |

- C. 「我明白了」
- D. 「讓您久等了」
7. ()下列何者是服務人員正確的應對方式？
- A. 緊盯著顧客看 B. 主動問候顧客並了解需求 C. 雙手插在口袋，只是站在一旁 D. 不理不睬
8. ()與顧客溝通時，服務人員應注視顧客的何種部位？
- A. 鼻子 B. 雙眼 C. 雙手 D. 雙腳
9. ()下列何者不屬於正確的服務態度？
- A. 開朗、友善的聲調 B. 積極的態度 C. 逃避問題 D. 熟記顧客的名字
10. ()從事顧客服務工作，在站姿之敘述下列何者有誤？
- A. 背部自然挺直、雙手輕放腹部 B. 收小腹 C. 眼光應朝下下方 D. 雙膝打直、雙腳併攏

三、問答題

(一)請寫出下列門市服務情境的禮貌用語：

1. 顧客進門時 _____
2. 接聽電話時(以蟹堡王餐廳為例) _____
3. 讓顧客等候一段時間後 _____
4. 顧客看似需要服務時 _____
5. 顧客離開時 _____

(二)請問發生以下突發狀況時，你身為一位服務人員可以如何回應顧客？

1. 擔任櫃台服務人員，結帳時發現客人使用偽鈔：

2. 顧客反映商品使用後異常，並要求退貨：