

市立新北高工 108 學年度第 1 學期第二次段考試題							班別	甲	座號		電腦卡作答
科 目	商業禮儀	命題教師	陳怡婷	年級	二	科別	綜合科	姓名			否

一、是非題(24%)

- () 1. 話術除了招呼語，還有結帳話術…等。
- () 2. 在面試時應畫點濃妝代表尊重面試。
- () 3. 面試時，長頭髮的人將頭髮綁起來比較好。
- () 4. 在 7-11 工作時，對客人說話術時應每次都跑到客人前方說才有禮貌。
- () 5. 面試提早 2 個小時到面試地點比較有禮貌。
- () 6. 面試時要大笑出聲才有禮貌。

二、問答題()

1. 請舉出 4 個話術用語?(12 分)

2. 請寫出 4 個說話術需要注意的原則。(12 分)

3. 你在全家上班，當下的時間是 20:00。請問客人進門時，你應該說什麼話術比較適合? (4 分)

4. 寫出你要去參加面試(應徵餐廳外場服務人員)時，你的服裝穿什麼比較適合? (6 分)

5. 面試時，你的服裝儀容需要注意什麼?(請舉出 4 個)(12 分)

6. 面試時，你要遞給面試官履歷/資料時，應注意什麼事?(4 分)

7. 面試時，說話要注意什麼事?(4 分)

市立新北高工 108 學年度第 1 學期第二次段考試題							班別	甲	座號		電腦卡作答
科 目	商業禮儀	命題教師	陳怡婷	年級	二	科別	綜合科	姓名			否

8. 找出錯誤: (12 分)

(1)漢漢到全聯面試，他的服裝穿襯衫、西裝褲，也有把衣服紮起來，指甲很長、很髒，面試中，打噴嚏沒有遮嘴巴，說話很有禮貌，但是全聯還是不錄取他，你們覺得他哪裡可以改進？

(2)公司規定只有休息時間才能拿手機，阿宏在工作的時候把手機拿出來滑，但他工作都有做完，還多作了些，但公司還是請他回家，不要再來工作，你覺得他哪裡做錯了？

(3)老闆請小文進倉庫搬一包米(10 公斤)，小雯因為搬不動，所以請同事幫忙搬，同事也答應了，過 1 小時後，老闆發現米沒有搬而罵了小文，小文生氣地說：「我請同事搬阿！是他的錯！不是我的錯！」請問你覺得小文有沒有做錯？說明原因。

9. 請你寫出 60 字可以用在面試的自我介紹。(10 分)
