

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%

1. () 從事服務業，第一步需要展現良好的服務精神。
2. () 服務業不需要提升自我的專業力。
3. () 服務涉及各種行業於我們生活中。
4. () 服務業的工作只是單純將商品販售給顧客。
5. () 良好服務體驗的提供並非服務業需要看重的。
6. () 物的服務及人的服務屬於有形的服務。
7. () 心靈鼓舞的服務是無形的服務。
8. () 好的服務體驗是為創造顧客再次消費的可能。
9. () 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。
10. () 資訊的服務活動是指服務的對象是顧客的有形資產。
11. () 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。
12. () 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。
13. () 美體美容屬於無形的服務。
14. () 服務的對象和服務的本質是分析服務型態的重要元素。
15. () 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。
16. () 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。
17. () 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。
18. () 不論是安親班老師或教保員都屬於生活照護類工作。
19. () 身為教保員需要具備教育基本理念與同理心。
20. () 餐飲製作涉及層面非常狹隘，可選擇的工作有限。
21. () 如具有良好溝通的能力及工作效能各行各業都深受青睞。。
22. () 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。
23. () 飯店房務人員的工作輕鬆又簡單，適合想要輕鬆賺錢的人。
24. () 旅館房務工作屬於門市相關工作。
25. () 餐飲製作涉及的層面很狹隘，主要以餐點製作備料。
26. () 門市相關工作橫跨各種業種。
27. () 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。
28. () 汽車美容人員需要有良好的觀察力及操作能力。
29. () 裝配工作常見於各式工廠中。
30. () 整理師主要擅長將物品做分類與收納。
31. () 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。
32. () 身為門市服務人員只要在顧客收銀結帳時提供服務即可。
33. () 在服務顧客時，需主動了解顧客的需求，適時回應顧客。
34. () 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。
35. () 面對顧客的投訴時，需依照公司規定處理流程因應。
36. () 對於顧客建議，逃避為最好的方法。
37. () 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。
38. () 店面經營成功，不在於仔細瞭解顧客建議公司的優劣損益。
39. () 一間公司或店舖經營的成功，真誠檢討與反省是重要的。
40. () 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%

1. () 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
2. () 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。
3. () 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。
4. () 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。
5. () 「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
6. () 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
7. () 「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
8. () 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
9. () 「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
10. () 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。
11. () 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。
12. () 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
13. () 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。
14. () 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

1. () 物品分類與收納、上架排捕貨、收納環境改造等。
2. () 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。
3. () 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。
4. () 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。。
5. () 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。
6. () 農作物栽培、除草、施肥、打藥、採收，如：種田。
7. () 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。
8. () 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。
9. () 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。
10. () 從事美容保養、美體、精油芳療的工作內容。
11. () 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。
12. () 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

1. () 為了清庫存，可以一直向顧客推銷庫存商品就好。
2. () 對於在找尋商品的顧客，不需要協助引導到商品位置區域。
3. () 服務人員可以從顧客的表情、動作及言語觀察需求。
4. () 當收到顧客抱怨時，需先傾聽需求，。
5. () 面對熟客時，服務人員可以主動問候，關心熟客近況。
6. () 在與顧客互動過程中，需要與顧客有眼神接觸。
7. () 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。
8. () 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。
9. () 與顧客介紹商品時，要從銷售業績的角度進行介紹。
10. () 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。
11. () 顧客至上，所有的錯都是服務人員的錯。
12. () 為了銷售業績，可以無視公司規定，私下與顧客協商。
13. () 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。