

市立新北高工 113 學年度第 1 學期第三次段考										班別	門市 一甲	座號		電腦卡作答
科目	服務導論	命題 教師	林芸禾	審題 教師	周峻民	年級	一	科別	服務群科	姓名				否

一、是非題，每題 2.5 分，共 65 分。對的請打 O，錯的打 X

1. () 服務客人需要真誠的態度。
2. () 工作時要有禮貌，主動打招呼，常說請、謝謝、對不起。
3. () 可以在廁所討論其他店員或客人的八卦。
4. () 客人離開時，要說：謝謝光臨，歡迎下次再來。
5. () 在櫃台當服務員時，若有客人插隊，為避免衝突可先為他服務。
6. () 我看到辦公室的文具櫃內有好多文具用品，家裡剛好原子筆和口紅膠都用完了，我可以帶一點回家，就不必再去文具店購買了。。
7. () 和同事一起吃午餐，桌上的菜餚，有喜歡的就要趕快多夾一點，免得自己不夠吃了。。
8. () 中午休息時間，我不想休息拿手機出來看 youtube，不需要注意手機音量，因為大家可以一起分享影片內容。。
9. () 辦公室的釘書機我使用完畢，先放在我抽屜，等我明天用完了再放回公物櫃。。
10. () 貨架上的商品缺尺寸時，請客人等一下，用電腦查詢庫存，再幫客人解釋目前庫存狀態。
11. () 我要進辦公室，在門口時看到店長正要從裡面走出來，我要先走進去，再讓店長走出來。。
12. () 辦公室的桌面是我自己使用的，可以依照自己的喜好擺放，就算亂七八糟或桌上垃圾一堆都沒關係，因為不會影響到別人。。
13. () 在職場遇到問題要勇敢面對、勇於發問，不逃避。
14. () 當售出的商品品質不佳時顧客會抱怨，此時要安撫顧客，以不讓顧客退換商品為目標。
15. () 我和組長志翔的感情超好，進辦公室看到他時，就直接親切的喊志翔早安。。
16. () 公司開會的時候，我怕會漏接朋友的重要電話，一定要記得把手機的音量開到最大聲，讓鈴聲響時我可以聽到。。
17. () 早上出門太晚，直接披頭散髮，在捷運或公車上補妝或整理，再去公司。
18. () 旅館櫃檯人員上半身要穿整齊西裝，下半身可穿運動服，方便服務客人。
19. () 進行家務整理時，重點地方清潔即可，小地方沒清潔不會被發現。
20. () 我有一份報告交到老闆桌上，突然想到有個地方需要修改，但老闆不在座位上，我可以直接去他桌上翻找報告，修改完再放回去。。
21. () 下班前我已經完成老闆交代的工作，收拾好個人物品後，就可以去找其他的同事聊天，等到下班時間到再打卡離開。
22. () 職場上遇到一些問題或困難，都要去尋找解決的方法，都可以當成自己學習和成長的機會。
23. () 處理顧客抱怨太麻煩，顧客抱怨時只要回答：【我不知道，我不會處理】，這樣就可以了。
24. () 顧客抱怨的原因是想得到品質更好的服務，也想獲得店家的道歉和補償。

市立新北高工 113 學年度第 1 學期第三次段考										班別	門市 一甲	座號		電腦卡作答
科目	服務導論	命題 教師	林芸禾	審題 教師	周峻民	年級	一	科別	服務群科	姓名				否

25. () 出餐前如果要讓顧客等待較久的時間，不用事先告訴顧客，因為要給顧客一個等待的驚喜。

26. () 當顧客抱怨時，我回應：我不會或我不知道，會讓顧客覺得我沒有想要幫他解決問題，
會讓他更生氣。

二、 請針對下列情境，如果你是店員該如何回應?正確的請打 O，錯的打 X
每題 2 分，共 24 分。

(一)情境甲：

顧客說： 小姐,這條裙子已經破掉了，你們怎麼還拿出來賣給客人？

- () 不好意思,我也不知道耶。
- () 你會不會看錯了,我沒看到啊。
- () 不可能會這樣的,我們衣服上架前都會檢查很多次的。
- () 你的口氣有點兇，說話可以溫和一點嗎？
- () 不好意思,讓你看到衣服有破損,真的抱歉,我們立刻把這件衣服下架。
- () 不好意思,我們下次會仔細檢查完畢再上架，避免發生同樣的狀況。

(二)情境乙：

顧客說： 先生,你們餐廳的廁所地板又濕又髒，我都不敢進去上廁所。

- () 不好意思,我也不知道為什麼會這樣,明明早上有阿姨打掃過了。
- () 應該不會吧,我們的廁所每次都打掃得超級乾淨的。
- () 不好意思,我現在立刻去處理乾淨,請您稍等我 5 分鐘。
- () 我們餐廳隔壁的 7-11 有廁所,你要不要去隔壁 7-11 上廁所？
- () 我們負責打掃的阿姨半個小時後才會來，可能要請您等半個時了,不好意思。
- () 不好意思,我們沒有維持好廁所的乾淨,造成您的困擾,很抱歉。

三、 請針對下列顧客抱怨的情境，如果你是店員該如何回應？ 每格 3 分,共 12 分

情境丙： 顧客說： 先生,你們火鍋自助區的青江菜看起來怎麼都是黃黃的,看起來很不新鮮？

※店員的適當回應：

1. 先道歉： _____

2. 將顧客抱怨的事情重複再說一次：
讓您 _____

3. 提出立刻補救的方法：
我現在 _____

4. 提出保證下次不會再發生相同狀況：
我們會 _____