

市立新北高工 112 學年度第 1 學期第 3 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、選擇題

1. 顧客在和你訴說商品需求時，你不該怎麼做？

(A)有適當的眼神接觸 (B)適時的回應 (C)記下顧客所說的內容 (D)不專心、放空

2. 遇到顧客和你抱怨時，下列何者不恰當？

(A)安撫顧客 (B)跟顧客硬碰硬 (C)維持良好的儀態 (D)解決問題為優先

3. 跟顧客介紹商品時，下列何者不恰當？

(A)考量顧客的需求 (B)被顧客反對時虛心接受 (C)敷衍了事、展現出不耐煩

4. 你今天是一個鞋店店員，顧客在試穿鞋子時，你不該做什麼？

(A)詢問在找什麼款式的鞋子 (B)詢問尺寸大小 (C)在一旁自顧自滑手機 (D)詢問穿的舒不舒適

5. 被顧客投訴時，下列哪一項解決不了問題？

(A)檢討自己哪裡可能沒做好 (B)擬定改進方式 (C)發脾氣，影響到所有人 (D)請教資深前輩的建議

## 二、是非題

第一部分：在工作時，應該具備哪些良好的工作態度？請在適合的（ ）中打○，不適合的打X

( )常說請、謝謝、對不起 ( )上班滑手機

( )主動打招呼 ( )負責任地完成交辦事項

( )面帶微笑 ( )工作主動積極

( )符合規定的服裝 ( )做錯事就躲起來

( )準時上下班 ( )照自己的習慣做事

( )工作擺臭臉 ( )跟顧客大小聲

( )專心聆聽指令 ( )遇到不合理的要求時直接翻白眼

## 第二部分：

1. ( )如果有事情需要請假，可以傳訊息跟店長、經理講就好了，不需要大費周章打電話通知。

市立新北高工 112 學年度第 1 學期第 3 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

2. ( ) 打電話時若需要留言，須主動告知自己的姓名以及電話。
3. ( ) 門市服務人員是一間店的門面，所以可以穿著自己最美麗的衣服去上班。
4. ( ) 公司規定要穿黑圍裙，反正黑裙子也很類似，不穿圍裙也沒關係。
5. ( ) 服務客人時不可以讓客人等太久。
6. ( ) 接聽電話時應該準備紙筆，將對方所說的事項記錄下來以利轉達。
7. ( ) 我跟店長已經認識很久了，彼此感情都很好，彼此稱呼職銜實在很有距離感，因此我可以直接在工作場所與他稱兄道弟。
8. ( ) 如果覺得客人的抱怨不太合理，為了避免紛爭，我可以選擇不要理他。
9. ( ) 辦公室的座位是我自己的個人空間，因此桌面髒亂只要我覺得沒關係就好了。
10. ( ) 如果我接到一通電話，是要找公司的陳店長，但陳店長不在，我只需要告訴對方店長不在就好了。
11. ( ) 工作要注意保持良好的儀態，所以我可以在上班的時候化妝、梳頭髮。
12. ( ) 洗車的時候可能會把腳弄濕，所以我要穿著簡便的拖鞋避免鞋子濕掉。
13. ( ) 我女朋友送我很多的手環、戒指等首飾，為了證明我對她的愛，所以我要把這些通通戴在身上，即使去工作的時候也要戴著。
14. ( ) 面對顧客的抱怨，如果我不會解決，我要趕快去躲起來避免麻煩。
15. ( ) 接待客人時要面帶微笑，跟客人介紹商品時要展現出專業，儀態表情要符合工作時的情境。
16. ( ) 如果不小心撥錯電話要快點掛掉，才不會不好意思。
17. ( ) 農園藝工作在大太陽下進行，因為很熱所以要穿著短褲短袖保持通風避免中暑。
18. ( ) 工作的時候接電話好麻煩，客人都打來講一些跟我無關的事情，為了避免麻煩我可以故意不要接電話。
19. ( ) 面對客人的抱怨，首先要做的第一步就是要先道歉。
20. ( ) 當顧客的抱怨的問題是可以自己解決的，但店長也在場，因此要交由店長來處理。

市立新北高工 112 學年度第 1 學期第 3 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

21. ( ) 當顧客的抱怨的問題是我沒辦法自己解決的，我必須盡快報告主管(店長、經理、主任…)，

並商量解決辦法。

22. ( ) 處理顧客的抱怨，我必須把「負責」的精神顯現於表情、眼神、態度上，讓客人感受到我想解決問題的誠意。

### 三、填空題

第一部分：請依照以下顧客的抱怨，填入不同類別的顧客抱怨。

(參考答案：對商品的抱怨、對失信的抱怨、對服務的抱怨、對售前售後不一的抱怨)

1. \_\_\_\_\_ :「經理，你們那位服務生態度很不好，請他幫忙拿餐巾紙居然擺臭臉！」

2. \_\_\_\_\_ :「老闆，這條裙子已經破掉了！你們怎麼還賣給客人呀？」

3. \_\_\_\_\_ :「剛剛店員示範這個平板明明有很多功能的，怎麼買回家沒有這麼好用？」

4. \_\_\_\_\_ :「小姐，你們明明說可以保固一年的，為什麼現在修理要收錢啊？」

第二部分：請將顧客抱怨處裡的步驟依照正確順序排列。

(參考答案：想辦法解決、要有耐心聽取抱怨、了解抱怨的原因)

第一步：\_\_\_\_\_ 第二步：\_\_\_\_\_ 第三步：\_\_\_\_\_

第三部分：你今天是一位服務員，根據以下情境，請問你會如何應對？

1. 服務生！你們的食物裡面有蟑螂！

---

2. 店長，你們剛剛那位服務生的態度很差欸！

3. 先生，你們的商品價格怎麼跟我網路上看的不一樣呀？你們是不是有詐騙嫌疑啊？