







市立新北高工 112 學年度第 2 學期 第二次段考 試題										科別	服務群	座號		電腦卡 作答
科目	服務導論	命題 教師	陳蕙恩	審題 教師	吳思璇	年級	一	班級	門市一甲	姓名				否

一、 選擇題：請依題目選出 1 個最適當的答案，每題 3 分，共 15 分。(15%)

- ( ) 1. 以下哪一個是促銷的目的？
- (A)把過期的賣掉 (B)增加顧客購買意願 (C)讓賣場快點倒 (D)增加店員工作量。
- ( ) 2. 促銷的策略不包括哪一個？
- (A)買一送一 (B)隨包贈送 (C)試吃 (D)跟蹤推銷。
- ( ) 3. 售後服務是在什麼時候提供？
- (A)顧客結帳完 (B)顧客進門前 (C)店員上班前 (D)顧客排隊時
- ( ) 4. 以下哪一個是售後服務的內涵？
- (A)餐廳帶位 (B)飲料點單 (C)冷氣安裝 (D)帳單繳費。
- ( ) 5. 以下哪種商品適用「7 天退貨」原則？
- (A)未拆封的水瓶 (B)洗過的新衣服 (C)使用過的衛生棉 (D)客製化的 iPad。

二、 配合題：請依據促銷圖片將其對應的方式及說明連線，每題 2 分，共 24 分。(24%)

	● 隨包贈送 ●	● 將贈品附在包裝內
	● 折價贈券 ●	● 達到一定數量就打折
	● 試吃試用 ●	● 用較少的價格 買到較多的物品
	● 打折 ●	● 折抵購買的部分現金
	● 集點 ●	● 免費樣品嘗試
	● 買一送一 ●	● 獲得點數換購其他商品

市立新北高工 112 學年度第 2 學期 第二次段考 試題										科別	服務群	座號		電腦卡作答
科目	服務導論	命題教師	陳蕙恩	審題教師	吳思璇	年級	一	班級	門市一甲	姓名				否

三、 影片問答題：請依據課堂中欣賞的《送行者-禮儀師的樂章》來回答以下內容：共 61 分。(61%)

1. 影片中的主角小林原本的工作是( )。(4%)
2. 小林原本以為徵才廣告中的「人生旅途的服務」是旅行社導遊，沒想到是( )。(3%)
3. 小林的老婆美香一開始對小林的工作感到( )，直到看見小林為澡堂老闆娘入殮的專業態度和敬業精神後才接受。(3%)
4. 美香一開始生氣回娘家，但後來因為( )才回來找小林。(3%)
5. 小林在山形縣的老家中發現了小時候父親送他的( )。(5%)
6. 透過影片，你發現禮儀師的工作內容有( )和( )。(6%)
7. 依照觀察，你覺得「禮儀師」這份職業所應具備的**態度**和**工作道德**是( )、( )、( )。(15%)
8. 依照觀察，你覺得「禮儀師」這份職業**辛苦**或**困難**的地方是( )、( )、( )。(12%)
- 9.
10. 請寫出你看完電影的心得或學習，不會的字可以寫注音，最少兩行寫滿，最多 100 字。(10%)
