

市立新北高工 113 學年度第 2 學期第一次段考										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、選擇題，每題 3 分，共 45 分。

- ( ) 當顧客對服務不滿意時，90%以上的顧客會如何？(A) 向商店提出抱怨  
(B) 忍氣吞聲以後仍繼續光顧(C) 與服務人員發生衝突(D) 默默離去以後不再光顧
- ( ) 顧客進入商店之後，就東張西望好像在找什麼東西似的，這時候服務人員應該如何應對？(A) 不予理會 (B) 先不招呼但暗中注意(C) 親切的上前詢問顧客需要什麼  
(D) 只說：「歡迎光臨！」。
- ( ) 服務人員在協助顧客尋找商品時，下列哪一種用語應避免？(A) 「我在忙」  
(B) 「是的，好的」(C) 「我明白了」(D) 「讓您久等了」。
- ( ) 良好的顧客服務對誰有好處？ (A)顧客 (B)服務員 (C)公司 (D)以上皆是
- ( ) 從事顧客服務工作，在站姿之敘述下列何者有誤？ (A)背部自然挺直、雙手輕放腹部  
(B)收小腹(C)眼光應朝下方 (D)雙膝打直、雙腳併攏。
- ( ) 下列何者是服務人員正確的應對方式？(A)緊盯顧客看 (B) 主動問候顧客並瞭解需求  
(C) 雙手插在口袋， 站在一旁 (D) 不理不睬。
- ( ) 下列何者不屬於正確的服務態度？(A) 開朗、友善及祥和的聲調 (B) 積極的態度  
(C) 逃避問題 (D) 記熟顧客的名字。
- ( ) 下列何者為顧客服務不應有的服務行為？(A)如果不滿意，就再招呼下一位顧客  
(B) 面對顧客要展露微笑 (C) 產品良好、種類齊備、服務態度更重要 (D) 只看不買的顧客仍要幫忙，滿足其服務。
- ( ) 「良好的服務品質」不包含下列哪一個項目？(A) 潔淨舒適的賣場 (B) 迅速與正確的結帳  
(C) 微笑與有禮貌的對待顧客(D) 不理會顧客的詢問。
- ( ) 當顧客詢問服務人員某項商品的位置時，服務人員應如何應對才能獲得顧客良好的印象？  
(A) 恭敬的用手指著正確的方向說：「在那裡！」 (B) 對顧客說：「在那裡，請跟我來！」然後將顧客帶領到陳列地點 (C) 用手指著正確的陳列方向 (D) 對顧客說：「請循著標示牌找」。
- ( ) 下列哪一種行業需要有良好的顧客服務？ (A) 餐飲業 (B)門市業 (C)清潔業 (D)以上皆要。
- ( ) 下列哪一項不是良好顧客服務對公司的好處？(A) 顧客會常光顧這家店 (B) 商品能賣得好，  
公司能賺錢 (C) 公司每天營業的時間可以更長 (D)公司的形象會更好。
- ( ) 下列哪一項不是良好顧客服務對員工的好處？(A) 提升員工的問題解決能力 (B)增加員工  
升遷和加薪的機會 (C)提升員工的溝通能力 (D)提升員工的交友能力。

市立新北高工 113 學年度第 2 學期第一次段考										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

14. ( ) 下列哪一項可以提升員工的服務品質? (A) 員工職前訓練 (B) 員工在職訓練  
(C)請顧客填寫滿意度調查表 (D)以上皆是。

15. ( ) 促銷話術: 關東煮買一送一，會出現在哪一句話後面? (A) 謝謝光臨，請慢走  
(B) 您好，歡迎光臨 (C)不好意思，讓您久等了 (D)謝謝您的鼓勵。

二、請根據下列門市服務情境，寫出合適的禮貌用語。每格 3 分,共12格, 共36分

1. 當顧客進門時，我要說: ① \_\_\_\_\_ , ② \_\_\_\_\_

2. 我幫顧客製作好熱咖啡，我把咖啡端給顧客時，我要說:

③ \_\_\_\_\_ , ④ \_\_\_\_\_ , 小心燙哦!

3. 顧客拿著商品要結帳，但讓他等待了好幾分鐘時，我要說:

⑤ \_\_\_\_\_ , ⑥ \_\_\_\_\_ , 現在立刻⑦ \_\_\_\_\_

4. 當顧客結帳完畢，要離開商店前，我要說:

⑧ \_\_\_\_\_ , ⑨ \_\_\_\_\_

5. 顧客對我說: 你的服務態度好棒，我要說:

⑩ \_\_\_\_\_ , 我會繼續加油 。

6. 顧客在貨架前拿起商品看了一下，眼睛又望向櫃台，好像需要服務時，我會立刻走到顧客身邊，

我要說: 您好 , 請問 (11) \_\_\_\_\_

7. 店內的電話鈴聲響起，我接起電話說:

您好，這裡是7-11土城店，請問 (12) \_\_\_\_\_

三、下面是幾個常見的情境，請根據情境寫出合適的應對話術。每題 4 分, 共5題, 共20分

1. 情境：小華在賣場工作，看到一位男顧客手上提很多購買商品，商品都快掉下來了。

小華主動走到顧客身邊，並對他說:

市立新北高工 113 學年度第 2 學期第一次段考										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

2. 情境:小美在一家服飾店工作，一位女顧客來店裡看衣服，小美立刻有精神的說「歡迎光臨」，然後跟著顧客，拿起一件衣服開始跟顧客介紹，這時顧客覺得不自在，對小美說「謝謝!我先自己看看。」

小美微笑對顧客說:

3. 情境：阿國在一家餐飲店做外場服務工作，一位男顧客來店裡消費，阿國很有禮貌地說「歡迎光臨」並引導入座，給了顧客菜單後，阿國先倒水給顧客，然後再到旁邊收拾餐盤，顧客看完菜單，準備點餐時舉手呼叫阿國。阿國放下手邊工作,並微笑對顧客說:

4. 小城在一家餐飲店工作，一位女顧客來消費，看到人多，就問小城餐點要等候多久。

小城不知道還要等多久時，小城可以對顧客說:

5. 小芬在快樂餐廳工作，她看到女顧客的筷子掉在地上，

小芬立刻走到顧客身旁撿起筷子，並對她說: