

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

一、是非題，每題 3 分，共 60 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. () 打電話時要稱呼對方為「你」。
7. () 接電話時要先報上單位名稱再說姓名。
8. () 上班工作忙碌，所以聯絡公事盡量在對方快下班時打電話去。
9. () 有時打電話會撥錯號碼，若對方接聽時才發現撥錯號碼應立即掛斷。
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. () 打電話時要詢問對方此刻是否方便接聽。
12. () 對方打電話要找的人不在，應主動幫對方留言或留電話號碼。
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. () 清洗一輛車子時，可以不用穿防水圍裙，清洗多輛車子時再穿防水圍裙。
16. () 去農園做事時穿夾腳拖，雙腳比較好清洗。
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. () 握手時，我要先跟年紀小的人握手，再跟年紀大的人握手。

二、綜合題

1. 請寫出五個辦公室禮儀。每個 3 分，共 15 分

2. 處理抱怨的三步驟，請寫出來。每個 4 分，共 12 分

- (1) 步驟 1:
- (2) 步驟 2:
- (3) 步驟 3:

3. 電話留言便條紙書寫(課堂上完成測驗，此處不作答)13 分