

市立新北高工 113 學年度第 1 學期第二次段考								班別	餐服 一甲	座號		電腦卡作答		
科 目	服務導論	命題 教師	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。50 分

對的服務態度或行為請打 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. ( ) 客人詢問產品時，若不懂就不用介紹，回答「不知道」就好。
4. ( ) 客人離開時，要說：謝謝光臨，歡迎下次再來。。
5. ( ) 工作時要有親和力，讓他人感覺到友善、親切、有活力。
6. ( ) 服務人員要隨時注意客人的需要。
7. ( ) 客人有意見時，若能處理就先處理，若無法處理就請客人稍後，請上級處理。
8. ( ) 工作時要把握機會休息，事情可讓同事去做。
9. ( ) 和主管說話時，因為害羞，眼睛可以看地上，用耳朵聽就好。
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. ( ) 客人進門擺臭臉，服務生仍要笑臉說：歡迎光臨。
12. ( ) 上下班要準時，並有效率地將工作完成，妥善分配安排時間。。
13. ( ) 在職場遇到問題要勇敢面對、勇於發問，不逃避。。
14. ( ) 工作時被主管罵就保持沉默，不要回應主管的問話，以表示尊重。
15. ( ) 在職場要多聽別人講八卦，才能與同事分享。
16. ( ) 曉華上班時公司有發一份通訊錄，曉華將它轉賣給通訊行，這樣的行為是違法的。
17. ( ) 上班遲到要編個藉口和公司說明，才能不被扣薪水。
18. ( ) 小賴要下班時，看到公司有剩下的商品未賣出去，就拿幾個回家試用。
19. ( ) 去看電影時，看到精采畫面可以用手機錄下來，回家後和家人分享。
20. ( ) 阿建看到抖音的影片很有趣，就把同學阿成的臉部合成到抖音影片上和同學分享。

二、下面是工作職場常見的壞習慣,請寫出可以破解壞習慣的好方法，每題 3 分。21 分

1. 上班常常遲到，無法準時進辦公室。
- 

2. 做錯事常常找藉口。

(1) \_\_\_\_\_ (2) 立刻 \_\_\_\_\_

3. 老闆交代 5 件事，我常常只完成 2 件事。
-

市立新北高工 113 學年度第 1 學期第二次段考								班別	餐服 一甲	座號		電腦卡作答
科目	服務導論	命題 教師	林芸禾	審題 教師	周峻民	年級	一	科別	服務群科	姓名		否

4. 上班時沒有顧客的空檔，忍不住拿出手機來滑。

---

5. 同事跑來跟我說小明的八卦或壞話時，

我要 \_\_\_\_\_

6. 當我在工作過程遇到困難時，我要 \_\_\_\_\_，才不會亂發脾氣來解決。

三、請參考老師提供的答案，寫出服務人員必須具備的工作態度。3 分。18 分

安全      問候      隨時      著想      請謝謝對不起      主動表達

笑容      規定服裝

1. 顧客進門時能夠面帶 \_\_\_\_\_。

2. \_\_\_\_\_掛在嘴邊，禮貌人人誇。

3. 老闆詢問誰可以接下任務時，我願意 \_\_\_\_\_我可以試試。

4. 能夠親切的 \_\_\_\_\_ 每位顧客。

5. \_\_\_\_\_注意到顧客的需要。

6. 保護自己和顧客的 \_\_\_\_\_，不受到任何傷害。

四、請寫出下列各職業需要注意的職業道德(每個服務都要保障到顧客的健康和安全，也要

保障顧客手中商品的份量/品質/價格)。2 分。10 分

1. 清潔人員： \_\_\_\_\_

2. 計程車司機： \_\_\_\_\_

3. 送貨員： \_\_\_\_\_

4. 餐廳廚師： \_\_\_\_\_

5. 麵包店師傅： \_\_\_\_\_