

市立新北高工 108 學年度第 2 學期 段考 試題										班別		座號		電腦卡作答
科 目	商業禮儀 概論	命題 教師	陳怡婷	審題 教師	謝昀祁	年級	二	科別	綜合科	姓名				是

一、是非題(每題 4 分，共 20 分)

- (        )1. 客人進店時我要對客人說招呼話術。
- (        )2. 在餐飲業工作不需要有禮儀話術。
- (        )3. 當客人不小心拿到假鈔時，我要謹慎禮貌地提醒客人。
- (        )4. 基本的禮儀會影響老闆對你的觀點及想法。
- (        )5. 禮儀包含了話術、動作、服務…等。

二、問答題(一個答案 3 分)

1. 我上、下學期在職場做的工作有那些與禮儀相關？

---

2. 請舉出 5 個招呼語。

---

3. 請舉出 3 格結帳用語。

---

4. 葳葳在職場工作時不小心撞到客人，請問他可以怎麼做？

---

5. 請舉出 2 個可以招呼客人的時機。

---

6. 當客人找不到商品來詢問你時，你要怎麼做？

---

7. 當你找不到商品位置時，要如何做？

---

8. 如果你在餐飲業工作時，客人詢問：我的菜還沒來，已經過很久了。要如何處理？

---

市立新北高工 108 學年度第 2 學期 段考 試題										班別		座號		電腦卡作答
科 目	商業禮儀概論	命題教師	陳怡婷	審題教師	謝昀祁	年級	二	科別	綜合科	姓名				是

三、改錯題：圈出主角做錯的部分，在空白處寫上你認為對的方式。

1. 小歐在餐廳上班，洗碗時不小心手滑把盤子打破，他非常緊張就哭出來了，哥哥聽到聲音來關心他，但小歐一直哭，哥哥看到破掉的盤子時，就幫小歐把盤子收拾乾淨，讓小歐先去旁邊休息。(7%)

2. 恩恩在便當店上班，這天剛好要削馬鈴薯，恩恩在削的過程中不小心把馬鈴薯掉到地上，老闆說這些都不能再用了，恩恩覺得只要洗一洗就好，就趁老闆不注意把馬鈴薯洗乾淨放回籃子。(7%)

3. 小志在蛋糕店上班，店長要求要穿圍裙、口罩，但小志已經連續 5 天上班都沒有做到，每一次都說我明天會記得，店長非常生氣，覺得他很不負責任，於是便把他開除。(7%)

4. 小智在頂好超市工作，客人找到店員小志詢問商品位置，小智直接走到商品走道，客人不知道小智要帶她去，所以愣在原地沒有跟上小智。(7%)

四、禮儀為什麼重要？如果禮儀沒做好，會有什麼後果？(7%)