

市立新北高工 110 學年度第一學期 第三次段考 試題										班別		座號		電腦卡 作答
科 目	服務導論	命題教師	陳佳宜	審題教師	林佑臻	年級	一	科別	服務科	姓名				否

### 一、是非題【一題 4 分，共 40 分】

- ( )為了要讓顧客有好的消費經驗，服務人員的禮儀十分重要。
  - ( )在接待顧客時，面帶笑容並兩眼注視顧客，再做適當問候。
  - ( )進入電梯時，應讓顧客先進入，服務人員再進入。
  - ( )每個人都有消費的經驗，但在消費的過程中，顧客感受到的服務態度卻不見得相同。
  - ( )服務人員應在電話響鈴三聲後再接起電話，避免立刻接起來會嚇到顧客。
- 
- ( )穿著打扮不會影響到顧客對服務人員的觀感，所以選擇自己喜歡且舒服的穿著就好。
  - ( )當跟第一次來消費的顧客打招呼時，可以用擊掌擁抱的方式歡迎他。
  - ( )指甲想留多長就留多長，只要不要看起來髒髒的就好。
  - ( )只有在工作時才要注重禮儀，在日常生活中不需要那麼謹慎。
  - ( )在台灣，不論是行走時或是騎車時應習慣靠右走。

### 二、選擇題【一題 4 分，共 20 分】

- ( )下列何者錯誤？(A) 服務態度會影響顧客的感受 (B) 服務顧客時應注意禮貌 (C) 禮儀一點也不重要。
- ( )關於下列敘述何者正確？(A) 當顧客離開時，要說「歡迎光臨」 (B) 要幫客人帶位時，要說「過來啊」 (C) 讓顧客等太久時，要說「抱歉，讓您久等了」。
- ( )關於「談話禮儀」的內容，下列何者不正確？(A) 要用得體有理的方式稱呼客人 (B) 顧客在講話時，不可以偷聽 (C) 以上皆正確。
- ( )為了要保持個人清潔衛生，則 (A) 襪子臭了再換就好 (B) 每天都要洗澡並更換乾淨衣物 (C) 身上都要噴很多香水。
- ( )關於「行走時的禮儀」，下列何者錯誤？(A) 走路要抬頭、挺胸 (B) 隨時注意周圍情況並左顧右盼 (C) 想要超前其他人時，應從側面繞行。

背面還有～請繼續努力呦！

市立新北高工 110 學年度第一學期 第三次段考 試題										班別		座號		電腦卡 作答
科 目	服務導論	命題教師	陳佳宜	審題教師	林佑臻	年級	一	科別	服務科	姓名				否

### 三、 情境題選擇【一格 4 分，共 20 分】

- ( ) 當顧客表示這個餐點太鹹，身為服務人員應該要怎麼回答？(A) 太鹹？您還不是吃完了？  
(B) 不好意思，這是我們的疏忽，實在很抱歉，我們馬上為您做調整。(C) 對不起，我會跟廚師說，這次就算了好嗎？
- ( ) 當客人剛入座，需要你幫忙介紹菜單時，你可以怎麼回覆？(A) 阿你是看不懂的中文喔。  
(B) 不好意思，我是新來的。(C) 好的，讓我來為您說明。
- ( ) 客人抱怨等很久，並提出以後可以先開放網路訂位，你應該要怎麼回覆比較好？(A) 那您下次可以避開尖峰吃飯時間啊。(B) 非常抱歉，讓您久等了，您的建議我會提報給主管，謝謝。(C) 我也沒辦法啊…你跟我說有什麼用。
- ( ) 當你沒聽清楚顧客說的話，你應該要怎麼跟顧客說？(A) 抱歉，請您再說一遍好嗎？(B) 說話也不說清楚一點。(C) 蛤？你說什麼？
- ( ) 當顧客跟你反應送錯餐，你應該要跟客人說什麼？(A) 還是你也可以吃吃看這款，我覺得還不錯。(B) 對不起，我馬上幫您換一份餐點。(C) 抱歉，因為您點的那份餐賣完了。

### 四、填充題【一格 4 分，共 12 分】

身為服務人員，要懂的注意自己的說話的禮儀，請寫出正確的回應方式。

- 當有客人來時，應說「\_\_\_\_\_」。
- 「你」好 ➔ 「\_\_\_\_\_」好（敬稱）。
- 當要要求他人時，我們要加上「\_\_\_\_\_」，表示我們的禮貌，例如「\_\_\_\_\_」跟我來、「\_\_\_\_\_」稍後。

### 五、勾選題【一格 2 分，共 8 分】

無論是什麼職業，都要能依照不同場合穿著適合的服裝與打扮，請將正確的選項打勾。

- ☐ 保持臉部乾淨，注意眼屎、鼻毛等不應出現之物。
- ☐ 應經常換洗制服，並依公司規定配戴名牌或其他物件。
- ☐ 眼鏡以特殊色最為合適，可以配戴太陽眼鏡或其他造型鏡框的眼鏡。
- ☐ 頭髮應保持乾淨無味，並梳理整齊，適時修剪。