

市立新北高工 108 學年度第 1 學期第三次段考試題								班別	甲	座號		電腦卡作答
科 目	商業禮儀	命題教師	陳怡婷	年級	二	科別	綜合科	姓名				否

一、是非題(24%)

- ()1. 話術不重要，重要的是可人有沒有買到商品。
- ()2. 在餐飲業工作時，需隨時注意客人的需求。
- ()3. 做烘焙產品時，雖然不能做指甲彩繪，但可以帶手套就好。
- ()4. 替客人點完餐後需再確認一次餐點。
- ()5. 客人進門時，只要在招呼語和結帳用語選一個說就好。
- ()6. 面試時要微笑才讓人印象較好。

二、問答題()

1. 請舉出結帳的 4 個話術用語?(12 分)

2. 請寫出 4 個說話術需要注意的原則。(12 分)

3. 請寫出在餐飲業會使用到的 6 個話術? (24 分)

4. 請解釋餐飲業的內場、外場的意思? (6 分)

5. 面試時，你的**服裝儀容**需要注意什麼?(請舉出 4 個)(12 分)

6. 面試時，你要遞給面試官履歷/資料時，應注意什麼事?(4 分)

7. 舉出 2 個可以提升自己唸話術的能力?(6 分)

市立新北高工 108 學年度第 1 學期第三次段考試題								班別	甲	座號		電腦卡作答
科 目	商業禮儀	命題教師	陳怡婷	年級	二	科別	綜合科	姓名				否

8. 請你寫出觀察二乙經營咖啡屋的流程。(加分題)