

市立新北高工 110 學年度第二學期 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	餐服科	姓名		否

## 一、是非題【一題 2 分，25 題，共 50 分】

1. ( ) 等候顧客用餐時，服務員的站姿要維持抬頭、挺胸，但店內沒有顧客就不用在意自己的姿勢。
2. ( ) 生活基本需求的服務工作，主要的服務對象是「人」。
3. ( ) 說話要注意口氣應該謹慎、禮貌，讓顧客覺得很親切有被重視的感覺。
4. ( ) 個人清潔衛生很重要，要避免身上發出異味，所以只要噴香水就不用天天洗澡了。
5. ( ) 服務人員代表公司形象，所以要很注意自身表現和言行。
- 
6. ( ) 使用得體有禮的方式稱呼顧客，以建立顧客的良好印象。
7. ( ) 學歷對於服務人員而言是絕對必要，是很重要的加分條件。
8. ( ) 當顧客進來，服務人員應立即迎接，並做適當的問候。
9. ( ) 專業清潔服務工作的作業流程需要事先規劃，但執行時不用按照順序來，想先做什麼就做什麼。
10. ( ) 男士應注意自己的鬍渣是否明顯，要隨時刮乾淨保持臉部清爽。
- 
11. ( ) 坐在椅子上應挺直背部，手自然地放在腿上。若前方有桌面則應放在桌上，不斜趴及托腮。
12. ( ) 在與人相處的行業中，一個人的肢體動作、穿著打扮和說話聲調比說話內容更令人印象深刻。
13. ( ) 進行清潔服務工作時，不需要攜帶任何基本清潔工具，那是顧客應該準備的。
14. ( ) 技術性高的汽車美容或病媒蚊防治工作 常在經過比較久的能力訓練後，而有更專業的技術。
15. ( ) 顧客來電，講完就馬上掛上電話不用管對方是否說完，這樣代表我們服務迅速、有禮貌。
- 
16. ( ) 服務人員代表公司形象，但自身表現和言行不用太重視，並不會影響公司。
17. ( ) 進行辦公大樓清潔工作時，切忌不可偷看或拿取任何物品。
18. ( ) 走路時上半身駝背沒有關係，但雙手要自然擺動且不可以拖拉的走，這樣會產生很大的腳步聲。
19. ( ) 餐飲工作中，內場服務員要進行招呼客人、點餐、送餐之類的工作，很常需要與顧客互動。
20. ( ) 顧客反應服務不佳的部分，服務人員要了解顧客需求並立即改進。
- 
21. ( ) 坐下來前要先回頭確認椅子的位置，再輕緩入座，才安全有禮貌。
22. ( ) 清潔團隊工作時會分工合作，每個人負責不同清潔項目，這樣分配是為了讓大家不要吵架。
23. ( ) 不可偷聽顧客之間談話，但如果他們講得很大聲就可以聽，聽完還可以跟朋友討論。
24. ( ) 流動率高，是指一家公司一直頻繁有員工離職，又再招募新人的狀況。
25. ( ) 當顧客進來，服務人員應立即迎接，並做適當的問候。

## 二、選擇題【一題 2 分，25 題，共 50 分】

1. ( ) 「外包」是指 A 將部份工作切割出來給其他人員給其他人員或公司執行 B 將工作分給不同的公司裡不同的部門完成 C 為了應付突然較多的工作量，而臨時應徵人員來幫忙分擔。
2. ( ) 當顧客進來，服務人員要適當的問候。這裡的「適當」是指 A 熱情且強烈向前打招呼 B 要觀察顧客的狀況打招呼，但不過度打擾 C 看一下就好，不要說話才不會影響顧客的心情
3. ( ) 哪一項工作是每個行業都需要面對和處理，可以說是一定都會有的工作內容？A 計算工作 B 服務工作 C 清潔工作
4. ( ) 進入電梯時，服務人員應 A 先讓顧客進入，再請顧客按住「開」的按鈕 B 先進入並靠邊站，再請顧客進入並請顧客按住「開」的按鈕 C 先進入並靠邊站，面向門，按住「開」的按鈕，再請顧客進入
5. ( ) 下列哪樣是不恰當的服務禮儀？ A 顧客一進來就一直認真盯著對方，確認對方在做什麼 B 一起搭乘電梯時，要主動操作電梯按鈕 C 不可偷聽顧客之間談話

市立新北高工 110 學年度第二學期 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	餐服科	姓名	

6. ( ) 清潔從業人員又可稱為 A 環境管理人員 B 清潔服務員 C 以上皆是
7. ( ) 招呼顧客時，服務人員應該 A 兩眼注視顧客面帶微笑，向顧客鞠躬或點頭以示尊重 B 兩眼看著地面，面帶微笑，向顧客彎腰鞠躬以表示尊重 C 兩眼用力看著顧客，並大力揮手招呼對方
8. ( ) 顧客詢問產品的內容，但你不太清楚，此時要回應顧客 A 抱歉，我不知道耶！ B 我不太清楚，你問問看別人 C 抱歉，我先確認一下再回覆您
9. ( ) 適當的電話禮儀是電話鈴響 A 一聲後（亦即第二聲時） B 二聲後（亦即第三聲時） C 三聲後（亦即第四聲時） 接起電話
10. ( ) 服務人員如何才能讓顧客有愉快的購物經驗？A 注意是否有化妝或打扮 B 注意接待的「禮儀」 C 注意是否答應顧客的任何要求
11. ( ) 服務業是「人對人」的工作，因此服務人員應對 A 人 B 機器 C 文字 有興趣
12. ( ) 良好的站姿要注意 A 重心平均放在雙腳 B 抬頭挺胸縮小腹，自然呼吸 C 以上皆是
13. ( ) 走路想要超前其他的顧客或同事時，應從 A 側面繞行 B 後面繞行 C 前面繞行，並說「對不起」提醒。
14. ( ) 行走時為避免擋到人或發生肢體碰撞，應養成 A 靠右 B 靠左 C 靠左靠右都可以 行走習慣
15. ( ) 清潔服務從業人員的工作時間，A 固定周一到週五早上 8：00 到下午 5：00 B 依工作場所不同類型而定 C 固定晚上 6：00 到凌晨 2：00
16. ( ) 說話時要注意用的詞語是否恰當，但 A 就算是制式的禮貌用語也要發自內心、真心誠意，並面帶微笑的說出 B 就制式的禮貌只要有說就好，不用在意口氣和態度 C 制式禮貌用語可以依照顧客的態度來決定要不要說
17. ( ) 「口頭禪」是指 A 要讓自己心情安定的話語 B 自我鼓勵的話 C 經常掛在口頭上而無實際意義的詞句
18. ( ) 下列哪一項屬於專業的清潔工作？A 室內外環境清潔 B 高空清洗樓面 C 廢棄物處理
19. ( ) 關於「微笑」下列哪一項正確？A 只要嘴角有上揚，就算一直盯著客人看也沒關係 B 一定要咧開嘴露出牙齒微笑，才能讓顧客看清楚 C 保持嘴角微微上揚，眼神也要透露出笑意
20. ( ) 清潔類工作入行的門檻低，是因為 A 通常不要求學歷 B 對於應徵者的生理條件限制較少 C 以上皆是
21. ( ) 婚喪喜慶的服務工作，主要的服務對象是 A 事 B 物 C 人
22. ( ) 2022 年調整最低基本工資，以時薪來說，目前是 A 168 B 186 C 160
23. ( ) 2022 年調整最低基本工資，以月薪來說，目前是 A 25520 B 25250 C 20250
24. ( ) A 清潔類工作 B 教育類工作 C 藝文類工作 屬於勞力密集的行業，需要較多人力一起完成工作
25. ( ) 下列哪一項不屬於特定環境的清潔服務工作？A 居家清潔服務 B 房務工作 C 汽車美容工作
26. ( ) 下列哪一項不是身體管理類的服務工作的目的 A 讓人們可以不再生病 B 讓人們可以感到愉悅放鬆 C 訓練身體隨時可以保持舒適的身體狀態、充沛的精力與清晰的頭腦
27. ( ) 下列哪一樣職場肢體語言最恰當？ A 走路時忽快忽慢 B 跟客人說話時東張西望 C 隨時表現出自然的微笑
28. ( ) 手上端著很重的盤子時 A 一樣要注意自己的禮貌和走路的姿勢 B 只要趕快送到客人桌上就好，其他都不重要 C 因為很重，所以臉很臭也沒關係
29. ( ) 為什麼婚喪喜慶需要服務人員協助？A 因為有較多禮節習俗 B 人多熱鬧 C 因為習俗規定

市立新北高工 110 學年度第二學期 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	餐服科	姓名			否

30. ( )禮儀是發乎內心而形於外的 A 肢體語言 B 文字表現 C 氣氛感覺