

市立新北高工 112 學年度第 2 學期第 1 次段考試題									班別		座號		電腦卡作答
科 目	服務導論	命題教師	廖昱澂	審題教師	吳思璇	年級	一	科別	汽美科	姓名			否

### 一、完成表格：請各寫出至少 2 項服務內容及 1 項該職類的例子

服務內容：

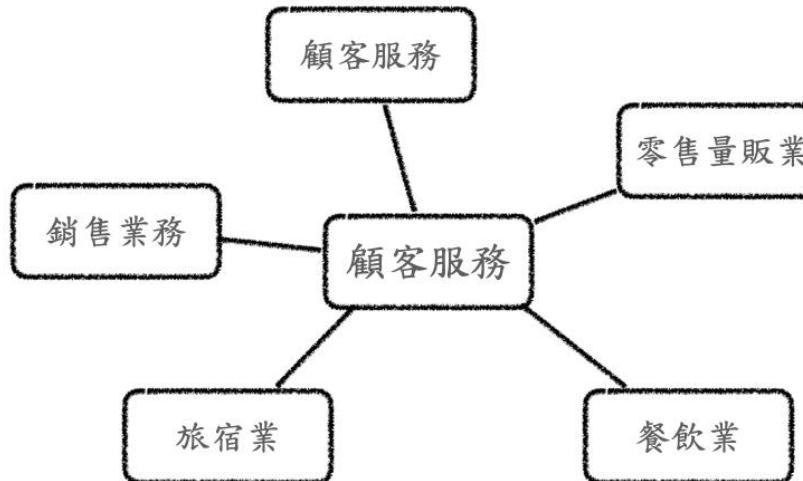
1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

例如：

服務內容：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

例如：



服務內容：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

例如：

服務內容：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

例如：

服務內容：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

例如：

### 二、請寫出良好的顧客服務對公司、客人及員工的好處

良好顧客服務對「公司」的好處	良好顧客服務對「客人」的好處	良好顧客服務對「員工」的好處

市立新北高工 112 學年度第 2 學期第 1 次段考試題								班別		座號		電腦卡作答
科 目	服務導論	命題教師	廖昱澂	審題教師	吳思璇	年級	一	科別	汽美科	姓名		否

### 三、填入空格

(一) 影響服務品質(形象)之因素，可分為以下兩大類：

1. 外在：

(1) \_\_\_\_\_：有助於企業形象建立，並增加辨識度。

(2) 保持\_\_\_\_\_與\_\_\_\_\_之清潔。

(3) 主動\_\_\_\_\_，良好的談吐，\_\_\_\_\_的使用。

2. 內在：

(1) 建立員工正確\_\_\_\_\_。

(2) 具備各項\_\_\_\_\_，針對顧客需求\_\_\_\_\_。

(3) 透過教育訓練培養\_\_\_\_\_與\_\_\_\_\_。

### 四、請針對一次消費體驗，完成以下檢核表，並寫下自己的想法。

我去了哪家店？\_\_\_\_\_

#### 服務品質檢核表

- 1. 穿著統一制服，增加識別度。
- 2. 服務人員保持身體與服裝儀容之清潔。
- 3. 服務人員主動打招呼，與客人互動。
- 4. 服務人員具備商品知識，針對顧客需求提出建議。
- 5. 服務人員樂於為顧客解決問題，提供良好服務。
- 6. 留意顧客需求，主動提供相關服務。

針對這次的消費體驗，你的感受與想法是？

---



---