

市立新北高工 111 學年度第 1 學期 第一次段考 試題								班別	汽美一甲	座號		分數
科 目	服務導論	命題教師	林侑靜	審題教師	陳怡婷	年級	一	科別	汽美科	姓名		

## 一、是非題 每題 2%，共 30%

1. ( ) 從事服務業，第一步就是展現良好的服務精神。
2. ( ) 服務的基本知能包含服務型態及服務業認識。
3. ( ) 服務並未涉及各種行業。
4. ( ) 與服務有關的行業只有餐飲業、百貨及便利商店等。
5. ( ) 服務型態分成有形的服務及無形的服務。
6. ( ) 身心靈的服務及資訊的服務都屬於有形的服務。
7. ( ) 服務業的工作單純只是將產品販售給顧客。
8. ( ) 讓顧客有好的服務體驗也是服務業的工作之一。
9. ( ) 服務提供的活動除了商品銷售外，也會提供娛樂活動。
10. ( ) 人的服務較為是服務人員與消費者面對面的狀態，服務人員提供一連串的服務。
11. ( ) 服務的本質是指人及物。
12. ( ) 服務的對象是指有形及無形。
13. ( ) 遜茶水、點餐、結帳是無形的服務。
14. ( ) 心理諮詢或是法律諮詢是有形的服務。
15. ( ) 服務的對象和服務的本質是分析服務型態的重要元素。

## 二、選擇題 每題 3%，共 30%

1. ( ) 服務不包含下列哪一項目？(A)型態 (B)對象 (C)基本需求 (D)資本
2. ( ) 服務型態中，下列敘述為「人的服務」？  
 (A)服務對象為顧客的所有物或財產。  
 (B)服務傳遞過程中，服務人員提供有形的服務行為。  
 (C)提供專業資訊透過顧客可明白的方式進行說明，使顧客需求獲得滿足。  
 (D)服務活動主要是顧客的心靈。
3. ( ) 服務型態中，下列敘述為「物的服務」？  
 (A)服務對象為顧客的所有物或財產。  
 (B)服務傳遞過程中，服務人員提供有形的服務行為。  
 (C)提供專業資訊透過顧客可明白的方式進行說明，使顧客需求獲得滿足。  
 (D)服務活動主要是顧客的心靈。

4. ( ) 服務型態中，下列敘述為「資訊的服務」？
- (A)服務對象為顧客的所有物或財產。
  - (B)服務傳遞過程中，服務人員提供有形的服務行為。
  - (C)提供專業資訊透過顧客可明白的方式進行說明，使顧客需求獲得滿足。
  - (D)服務活動主要是顧客的心靈。
5. ( ) 服務型態中，下列敘述為「心靈鼓舞的服務」？
- (A)服務對象為顧客的所有物或財產。
  - (B)服務傳遞過程中，服務人員提供有形的服務行為。
  - (C)提供專業資訊透過顧客可明白的方式進行說明，促使顧客需求獲得滿足。
  - (D)服務活動主要是顧客的心靈。
6. ( ) 「人」的服務，是指服務對象為下列何者？
- (A)人 (B)物 (C)心靈 (D)資訊
7. ( ) 「物」的服務，是指服務對象為下列何者？
- (A)顧客 (B)所有物 (C)心靈 (D)無形資產
8. ( ) 下列何者不是屬於「資訊」的服務？
- (A)保險 (B)基金投資 (C)定存優惠 (D)演唱會
9. ( ) 下列何者不是屬於「心靈鼓舞」的服務？
- (A)教育訓練 (B)點餐 (C)藝文活動 (D)演講
10. ( ) 提供汽機車駕駛有關汽機車保險的訊息，最不常以下列何種方式傳遞？
- (A)電子郵件 (B)簡訊 (C)書面紙本 (D)面對面接洽

### 三、配合題 每格 2%，共 30%

(一) 請依據學者 Lovelock 對服務型態的區分，將適當的答案填入下列空格\_\_\_\_\_中：

參考答案：人、物、資訊、無形、有形

對象 本質	1. _____	物品
2. _____	人的服務	4. _____ 的服務
3. _____	心靈鼓舞的服務	5. _____ 的服務

(二) 請依據下列行業別，將適當的答案填入下列空格\_\_\_\_\_中：

參考答案(可重複選填)：人的服務、物的服務、顧客本身、顧客所有物

行業別	服務行為/活動	服務對象	服務型態
保險業務員	提供顧客各項保險資訊	1. _____	2. _____
汽車美容人員	提供汽車清潔美容保養	3. _____	4. _____
小吃店店員	點餐、送餐、結帳等	5. _____	6. _____
7-11 店員	結帳、收銀	7. _____	8. _____
50 嵐飲料店員	點餐、結帳、製作飲料	9. _____	10. _____

#### 四、問答題 10%

(一) 透過觀賞《台電心，服務情》第三集 - 我微笑因為你重要

1. 房東秀珠及房客春枝在影片中遇到了什麼問題？1%
2. 面對房東秀珠及房客春枝的問題，台電櫃台服務人員提供了什麼內容？2%
3. 面對房東秀珠及房客春枝的問題，台電櫃檯服務人員展現了哪些值得學習的服務態度？2%

(二) 請回想自己的消費經驗，分享你常去買東西的店：

1. 常去買東西的店名是什麼？1%
2. 你常去買什麼東西呢？請寫出 2 項 2%
3. 你最欣賞服務人員的態度或行為是什麼？請寫出 2 項 2%