

市立新北高工 111 學年度第 2 學期第二次段考 試題										班別		座號		電腦卡作答
科目	服務導論	命題教師	陳怡婷	審題教師	楊一容	年級	一	科別	餐飲服務科	姓名				否

一、是非題:請依題意，正確打 0，錯誤打 X（一題 4 分）

- ()1. 要讓顧客有愉快的購物經驗，接待禮儀最為重要。
- ()2. 我們可以透過穿著打扮、儀態及說話等方面讓顧客感受我們想呈現的態度。
- ()3. 顧客們在說話時，我們需要在旁偷聽，這樣才能知道顧客的需求。
- ()4. 清潔工作的場所會影響工作的危險程度。
- ()5. 服務人員的走路姿態可以呈現外八。
- ()6. 清潔工作不屬於勞力密集工作。
- ()7. 當顧客問了一個我不知如何回答的問題時，我可以直接回答不知道。
- ()8. 清潔工作並非所有服務工作的基礎。
- ()9. 專業的清潔工作通常都是憑感覺來工作，不屬於有規則、計畫性的作業流程。
- ()10. 當我服務客人時，如果我不敢直視顧客眼睛，可以用偷瞄來看顧客。

二、選擇題:依據題目選出最符合的選項（一題 4 分）

- ()1. 下列敘述何者正確？
- (A)環境清潔工作目前都不是以外包方式交付
- (B)清潔工作的困難度會影響薪資
- (C)高空清洗樓面屬於危險工作，不含在清潔工作範圍內
- ()2. 下列何者並非清潔工作人員的工作條件？
- (A)須忍受可能會有的職業傷害（例：腰痛） (B)不需有足夠體耐力
- (C)須維持一定的職業道德 (D)須具備專業清潔工作知識
- ()3. 當客人的餐點被做錯時，身為店員的我可以說什麼話術**最適合**呢？
- (A)不好意思，這是我們的疏忽，立刻補上給您 (B)讓我來為你說明狀況
- (C)讓我確認一下後再補給您 (D)請您再稍候餐點

市立新北高工 111 學年度第 2 學期第二次段考 試題										班別		座號		電腦卡作答
科目	服務導論	命題教師	陳怡婷	審題教師	楊一容	年級	一	科別	餐飲服務科	姓名				否

- ()4. 你是麵包店的店員，當客人到店裡消費時，下列哪一話術最不適合使用？
 (A)架上的商品都可以慢慢挑喔 (B)先生/小姐您好 (C)歡迎光臨 (D)趕快選好商品喔
- ()5. 下列哪一話術是服務人員最不該說出口的話術？
 (A)不好意思，這不是我的工作喔 (B)不好意思，久等了
 (C)您好，歡迎光臨 (D)不好意思，我向主管確認後回覆您

三、問答題:請根據題目將答案寫出來。(一題 4 分)

1. 請寫出 2 項服務人員在服務過程中需遵守的談話禮儀？

2. 請寫出 2 項服務人員在服務過程中需遵守的搭乘電梯禮儀？

3. 請寫出 2 項服務人員在服務過程中需遵守的問候禮儀？

4. 請寫出 2 項服務人員在服務過程中需遵守行走時的禮儀？

5. 請寫出 3 個常見基本敬語。

6. 請寫出 3 項個人清潔衛生須注意的事項。

7. 請寫出 3 項個人服裝穿著須注意的事項。

8. 合宜的站姿應有哪些注意事項呢？請寫出 2 項。

9. 客人向服務人員詢問問題時，服務人員不確定如何回答，此時服務人員應對顧客說哪句話術？

10. 客人向服務人員反應漏了一個餐點，此時服務人員應對顧客說哪句話術？
