

市立新北高工 113 學年度第 1 學期第二次段考										班別	餐服 一甲	座號		電腦卡作答
科目	服務導論	命題 教師	林芸禾	審題 教師	周峻民	年級	一	科別	服務群科	姓名				否

一、是非題，每題 2.5 分。50 分

對的服務態度或行為請打 O，錯的打 X

- () 服務客人需要真誠的態度。
- () 工作時要有禮貌，主動打招呼，常說請、謝謝、對不起。。
- () 客人詢問產品時，若不懂就不用介紹，回答「不知道」就好。
- () 客人離開時，要說：謝謝光臨，歡迎下次再來。。
- () 工作時要有親和力，讓他人感覺到友善、親切、有活力。
- () 服務人員要隨時注意客人的需要。
- () 客人有意見時，若能處理就先處理，若無法處理就請客人稍後，請上級處理。
- () 工作時要把握機會休息，事情可讓同事去做。
- () 和主管說話時，因為害羞，眼睛可以看地上，用耳朵聽就好。
- () 貨架上的商品缺尺寸時，請客人等一下，用電腦查詢庫存，再幫客人解釋目前庫存狀態。
- () 客人進門擺臭臉，服務生仍要笑臉說：歡迎光臨。
- () 上下班要準時，並有效率地將工作完成，妥善分配安排時間。。
- () 在職場遇到問題要勇敢面對、勇於發問，不逃避。。
- () 工作時被主管罵就保持沉默，不要回應主管的問話，以表示尊重。
- () 在職場要多聽別人講八卦，才能與同事分享。
- () 曉華上班時公司有發一份通訊錄，曉華將它轉賣給通訊行，這樣的行為是違法的。
- () 上班遲到要編個藉口和公司說明，才能不被扣薪水。
- () 小賴要下班時，看到公司有剩下的商品未賣出去，就拿幾個回家試用。
- () 去看電影時，看到精采畫面可以用手機錄下來，回家後和家人分享。
- () 阿建看到抖音的影片很有趣，就把同學阿成的臉部合成到抖音影片上和同學分享。

二、下面是工作職場常見的壞習慣,請寫出可以**破解壞習慣的好方法**，每題 3 分。21 分

1. 上班常常遲到, 無法準時進辦公室。

2. 做錯事常常找藉口。

(1) _____ (2)立刻 _____

3. 老闆交代 5 件事，我常常只完成 2 件事。

市立新北高工 113 學年度第 1 學期第二次段考										班別	餐服 一甲	座號		電腦卡作答
科目	服務導論	命題 教師	林芸禾	審題 教師	周峻民	年級	一	科別	服務群科	姓名				否

4. 上班時沒有顧客的空檔，忍不住拿出手機來滑。

5. 同事跑來跟我說小明的八卦或壞話時，

我要_____

6. 當我在工作過程遇到困難時，我要 _____，才不會亂發脾氣來解決。

三、請參考老師提供的答案，寫出服務人員必須具備的**工作態度**。3 分。18 分

安全	問候	隨時	著想	請謝謝對不起	主動表達
笑容	規定服裝				

1. 顧客進門時能夠面帶 _____。

2. _____ 掛在嘴邊，禮貌人人誇。

3. 老闆詢問誰可以接下任務時，我願意 _____ 我可以試試。

4. 能夠親切的_____每位顧客。

5. _____ 注意到顧客的需要。

6. 保護自己和顧客的_____，不受到任何傷害。

四、請寫出下列各職業需要注意的**職業道德**(每個服務都要保障到顧客的健康和安全，也要保障顧客手中商品的份量/品質/價格)。2 分。10 分

1. 清潔人員： _____

2. 計程車司機： _____

3. 送貨員： _____

4. 餐廳廚師： _____

5. 麵包店師傅： _____