

市立新北高工 112 學年度第 1 學期第 2 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、是非題

1. () 清洗車子時，要記得穿雨鞋，但可以不用穿著防水圍裙。
2. () 公司規定要穿黑圍裙，反正黑裙子也很類似，不穿圍裙也沒關係。
3. () 幫客人按摩可以留著指甲沒有關係。
4. () 進行家務整理、打掃工作，可以隨便掃一掃就好了，反正小地方沒清潔不會被發現。
5. () 為了新買的鞋子不要弄髒，去農園工作的時候可以穿著夾腳拖就好。
6. () 今天下班後要跟男朋友去約會，所以可以穿著美美的高跟鞋去做搬運物品的工作。
7. () 我好害怕被投訴，只要不戴著名牌上班，他們就不知道我是誰了。
8. () 擔任櫃檯人員只要上半身穿著整齊得體就可以了，下半身可以穿著休閒的短褲或短裙。
9. () 早上睡過頭太晚出門，可以直接披頭散髮去上班沒有關係。
10. () 門市服務人員是一間店的門面，所以可以穿著自己最美麗的衣服去上班。
11. () 門市服務人員應穿著規定之服裝，制服只有上衣，所以下半身可以穿新買的破褲。
12. () 工作要注意保持良好的儀態，所以我可以在上班的時候化妝、梳頭髮。
13. () 農園藝工作在大太陽下進行，因為很熱所以要穿著短褲短袖保持通風避免中暑。
14. () 洗車的時候可能會把腳弄濕，所以我要穿著簡便的拖鞋避免鞋子濕掉。
15. () 排補貨的工作可能會需要使用到梯子，但只要穿安全褲就可以避免走光了，所以還是可以放心的穿著裙子去上班。
16. () 我女朋友送我很多的手環、戒指等首飾，為了證明我對她的愛，所以我要把這些通通戴在身上，即使去工作的時候也要戴著。
17. () 工作的時候接電話好麻煩，客人都打來講一些跟我無關的事情，為了避免麻煩我可以故意不要接電話。
18. () 辦公室的座位是我自己的個人空間，因此桌面髒亂只要我覺得沒關係就好了。
19. () 最近公司的 XXX 跟 000 分手了，在他們面前說不太禮貌，所以我可以跟同事躲在廁所聊他們的八卦。

市立新北高工 112 學年度第 1 學期第 2 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

20. () 如果覺得客人的抱怨不太合理，為了避免紛爭，我可以選擇不要理他。
21. () 如果不小心撥錯電話要快點掛掉，才不會不好意思。
22. () 顧客反映商品有問題時，我可以直接拿一個同樣的商品替換給他就可以了。
23. () 面對顧客的抱怨，如果我不會解決，我要趕快去躲起來避免麻煩。
24. () 如果我接到一通電話，是要找公司的陳店長，但陳店長不在，我只需要告訴對方店長不在就好了。
25. () 我跟店長已經認識很久了，彼此感情都很好，彼此稱呼職銜實在很有距離感，因此我可以直接在工作場所與他稱兄道弟。
26. () 身為門市人員應該要在客人進門時主動問候、親切的歡迎。
27. () 接待客人時要面帶微笑，跟客人介紹商品時要展現出專業，儀態表情要符合工作時的情境。
28. () 櫃檯是店家的門面之一，因此要保持整潔美觀，不可堆放個人雜物。
29. () 服務客人時應按照順序，不可因個人喜好隨意變更順序。
30. () 服務客人時不可以讓客人等太久。
31. () 電話禮儀的基本就是要多使用禮貌詞（請、謝謝、對不起）
32. () 講電話時可以吃東西、喝飲料或嚼口香糖。
33. () 講電話時應該注意音量，除了讓對方有良好的通話體驗外，也不影響在同空間下的工作夥伴。
34. () 稱呼對方實應以對方的職銜為主(店長、經理等)
35. () 接聽電話時應該準備紙筆，將對方所說的事項記錄下來以利轉達。
36. () 當對方要找的人不在時，可以主動詢問對方需不需要幫忙留言。
37. () 打電話時若需要留言，須主動告知自己的姓名以及電話。
38. () 如果有事情需要請假，可以傳訊息跟店長、經理講就好了，不需要大費周章打電話通知。
39. () 面對主管、同事等工作夥伴，要主動打招呼。
40. () 工作場所的公共區域整潔需要所有人一同來維護，不可隨意破壞，弄髒弄亂。

市立新北高工 112 學年度第 1 學期第 2 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

二、配合題

請填入不同職業所穿著的服裝，並寫上原因。（同一選項可能不只存在於一種職業）：

1. 餐飲服務 為什麼：	2. 車輛整理 為什麼：	(B) 制服 (G) 長褲 (C) 圍裙 (H) 雨鞋、防水鞋 (D) 防水圍裙 (I) 不配戴首飾 (E) 遮陽帽 (J) 口罩 (F) 髮網 (K) 帽子 (G) 手套 (L) 西裝(正式穿著)
3. 家務整理 為什麼：	4. 門市服務 為什麼：	
5. 旅館房務(櫃台人員) 為什麼：	6. 旅館房務(清潔人員) 為什麼：	
7. 物品整理 為什麼：	8. 農園藝 為什麼：	(甲) 衛生因素(避免污染食物) (乙) 得體、正式、莊重 (丙) 避免清潔劑接觸身體 (丁) 防止水噴濺到身上 (戊) 應付多變的工作狀況 (己) 避免毛髮掉落 (庚) 方便排補貨、使用梯子 (辛) 防止蚊蟲叮咬 (壬) 防止曬傷 (癸) 避免影響工作的動作
9. 產品加工 為什麼：	10. 裝配 為什麼：	

三、電話練習

1. 我會接電話：今天你是一名蟹堡王的櫃檯人員，在上班時間櫃檯的電話響起，請問你該如何接聽？

2. 我會撥電話：你是一名蟹堡王的櫃檯人員，今天你需要打電話到海之霸找皮老闆，請問你該如何撥打？
