

市立新北高工 112 學年度第 1 學期第 3 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、選擇題

1. 顧客在和你訴說商品需求時，你不該怎麼做？

(A)有適當的眼神接觸 (B)適時的回應 (C)記下顧客所說的內容 (D)不專心、放空

2. 遇到顧客和你抱怨時，下列何者不恰當？

(A)安撫顧客 (B)跟顧客硬碰硬 (C)維持良好的儀態 (D)解決問題為優先

3. 跟顧客介紹商品時，下列何者不恰當？

(A)考量顧客的需求 (B)被顧客反對時虛心接受 (C)敷衍了事、展現出不耐煩

4. 你今天是一個鞋店店員，顧客在試穿鞋子時，你不該做什麼？

(A)詢問在找什麼款式的鞋子 (B)詢問尺寸大小 (C)在一旁自顧自滑手機 (D)詢問穿的舒不舒適

5. 被顧客投訴時，下列哪一項解決不了問題？

(A)檢討自己哪裡可能沒做好 (B)擬定改進方式 (C)發脾氣，影響到所有人 (D)請教資深前輩的建議

二、是非題

第一部分：在工作時，應該具備哪些良好的工作態度？請在適合的（ ）中打○，不適合的打X

()常說請、謝謝、對不起 ()上班滑手機

()主動打招呼 ()負責任地完成交辦事項

()面帶微笑 ()工作主動積極

()符合規定的服裝 ()做錯事就躲起來

()準時上下班 ()照自己的習慣做事

()工作擺臭臉 ()跟顧客大小聲

()專心聆聽指令 ()遇到不合理的要求時直接翻白眼

第二部分：

1. ()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。

市立新北高工 112 學年度第 1 學期第 3 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

2. () 打電話時若需要留言，須主動告知自己的姓名以及電話。
3. () 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。
4. () 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。
5. () 服務客人時不可以讓客人等太久。
6. () 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。
7. () 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。
8. () 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。
9. () 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。
10. () 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。
11. () 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。
12. () 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。
13. () 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。
14. () 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。
15. () 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。
16. () 如果不小心撥錯電話要快點掛掉，才不會不好意思。
17. () 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。
18. () 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。
19. () 面對客人的抱怨，首先要做的第一步就是要先道歉。
20. () 當顧客的抱怨的問題是可以自己解決的，但店長也在場，因此要交由店長來處理。

市立新北高工 112 學年度第 1 學期第 3 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

21. () 當顧客的抱怨的問題是我沒辦法自己解決的，我必須盡快報告主管(店長、經理、主任…)，

並商量解決辦法。

22. () 處理顧客的抱怨，我必須把「負責」的精神顯現於表情、眼神、態度上，讓客人感受到我想解決問題的誠意。

三、填空題

第一部分：請依照以下顧客的抱怨，填入不同類別的顧客抱怨。

(參考答案：對商品的抱怨、對失信的抱怨、對服務的抱怨、對售前售後不一的抱怨)

1. _____ :「經理，你們那位服務生態度很不好，請他幫忙拿餐巾紙居然擺臭臉！」

2. _____ :「老闆，這條裙子已經破掉了！你們怎麼還賣給客人呀？」

3. _____ :「剛剛店員示範這個平板明明有很多功能的，怎麼買回家沒有這麼好用？」

4. _____ :「小姐，你們明明說可以保固一年的，為什麼現在修理要收錢啊？」

第二部分：請將顧客抱怨處裡的步驟依照正確順序排列。

(參考答案：想辦法解決、要有耐心聽取抱怨、了解抱怨的原因)

第一步：_____ 第二步：_____ 第三步：_____

第三部分：你今天是一位服務員，根據以下情境，請問你會如何應對？

1. 服務生！你們的食物裡面有蟑螂！

2. 店長，你們剛剛那位服務生的態度很差欸！

3. 先生，你們的商品價格怎麼跟我網路上看的不一樣呀？你們是不是有詐騙嫌疑啊？