

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|------|----------|----|----------|-----|----|---|----|-------|----|----------|----|--|-------|
| 市立新北高工 114 學年度第一學期第一次段考 | | | | | | | | | | 班別 | 門市 一甲 | 座號 | | 電腦卡作答 |
| 科目 | 服務導論 | 命題 教師 | 陳凌 | 審題 教師 | 林芸禾 | 年級 | 一 | 科別 | 門市服務科 | 姓名 | | | | 否 |

一、是非題，下面各題中，對的服務態度或話術請打 O，錯的打 X(3.5/題)

- () 做錯事時，被老闆罵，明天就不要來工作了。
- () 顧客反應食物中有異物，只要告訴他先挑到旁邊不要吃就可以了。
- () 客人詢問產品時，若不懂就不用介紹，回答「不知道」就好。
- () 客人進門時需要主動跟客人問候。
- () 客人離開時，要說：謝謝光臨，歡迎下次再來。
- () 客人有意見時，請他自己打電話給主管。
- () 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。
- () 貨架上的商品缺尺寸時，可以推銷客人買別款商品或下次再來。
- () 7-11 店員在沒有顧客來結帳時，可以在櫃檯滑手機或打電話和朋友聊天。
- () 早上睡過頭，就不要去上班，可在家好好休息。
- () 客人進門擺臭臉服務生仍要笑臉說：歡迎光臨。
- () 客人詢問商品位置時，可以帶客人到商品正確位置。

二、選擇題

- () 洗車廠員工幫客人把車洗乾淨，屬於哪一種服務？
A. 人的服務 B. 物的服務
C. 資訊的服務 D. 心靈鼓舞的服務
- () 餐廳服務生幫客人點餐與結帳，屬於哪一種服務？
A. 人的服務 B. 物的服務
C. 資訊的服務 D. 心靈鼓舞的服務
- () 看 youtube 或去看場棒球比賽，都可以帶給聽眾愉快與安慰，這是屬於：
A. 人的服務 B. 物的服務 C. 心靈鼓舞的服務 D. 資訊的服務
- () 保險公司透過電子郵件寄送保單資訊給客戶，屬於：
A. 人的服務 B. 物的服務
C. 心靈鼓舞的服務 D. 資訊的服務
- () 技師維修客戶的手機，屬於哪一種服務？
A. 人的服務 B. 物的服務
C. 心靈鼓舞的服務 D. 資訊的服務
- () 乾洗店員工幫顧客清洗衣服，屬於哪一種服務？
A. 人的服務 B. 物的服務
C. 心靈鼓舞的服務 D. 資訊的服務

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------------|------|----------|----|----------|-----|----|---|----|-------|----|----------|----|--|-------|
| 市立新北高工 114 學年度第一學期第一次段考 | | | | | | | | | | 班別 | 門市 一甲 | 座號 | | 電腦卡作答 |
| 科目 | 服務導論 | 命題 教師 | 陳凌 | 審題 教師 | 林芸禾 | 年級 | 一 | 科別 | 門市服務科 | 姓名 | | | | 否 |

7. ()下列哪一項是服務顧客的正確態度？

- A. 為了顯示熱情，顧客還沒表達完畢我就可以幫忙處理。
- B. 我很專心的傾聽，所以耳朵要貼近顧客。
- C. 必要時要拿紙筆記下顧客的表達內容。
- D. 科技時代應該要拿手機錄影顧客的消費習慣。

8. ()下列哪一個適應對顧客抱怨的正確態度？

- A. 服務人員第一時間應該要先弄清楚事情的狀況，真的是店員錯才要道歉。
- B. 直接送禮物或幫他打折，顧客就不會抱怨了。
- C. 太難搞的客人不如不要，直接把他趕出去。
- D. 聽到顧客抱怨時，先不要生氣，目標是解決問題，降低對彼此的傷害。

三、配合題：請將服務人員正確的工作內容或行為打○，錯的打×。 每題 2 分。共 30 分

※ 題組一：便利商店門市人員

- 1.()檢查和確實填寫店內冰箱的溫度，是餐飲業的工作，門市不需要。
- 2.()當顧客進門時，需喊話術「歡迎光臨」。
- 3.()清潔工作做不好沒關係，可以直接進櫃台學習煮咖啡。
- 4.()看到商品掉落或不整齊時，要隨時整理貨架。
- 5.()顧客在挑選商品時，一直去詢問顧客需要哪些協助,是屬於積極的服務。
- 6.()沒有顧客進門的時候，可以站著發呆或是滑自己的手機。

※題組二：加油站洗車人員

1. ()要能瞭解清潔車身外部的方式。
2. ()汽車內部清潔可以用水槍，反正吹風機吹乾就好。
3. ()洗車人員在工作過程不會使用到任何機器，所以不必擔心機器會損壞車體。

※題組三：餐飲服務人員

1. ()只要服務品質好，速度不一定要快。
2. ()準備食材和環境清潔，是顧客進門後的工作。
3. ()關店時不需要將髒掉的碗盤清洗乾淨，明天早上再洗就可以。
4. ()餐廳中的廁所，顧客不一定會進去，只要把桌面擦拭乾淨就可以。
5. ()餐飲服務員的服裝儀容很重要，要把自己整理的乾乾淨淨。
6. ()迎賓、帶位、點餐、送餐是餐飲內場的工作。