

市立新北高工 110 學年度第一學期 第三次段考 試題								班別	甲	座號		電腦卡 作答
科 目	商業禮儀	命題 教師	吳雅楨	審題 教師	曾妙容	年 級	二	科 別	汽美	姓名		否

一、選擇題 ( 30% )：讀完題目後，從選項中選出最正確的答案。

( ) 1. 請問目前台灣的合法公投年紀是幾歲？

- (A) 17 歲 (B) 18 歲 (C) 19 歲 (D) 20 歲

( ) 2. 有關顧客服務的原則，下列哪一種是錯誤的？

- (A) 顧客選購商品時，服務人員應該不斷進行商品推銷  
 (B) 顧客詢問問題時，服務人員應該盡力協助  
 (C) 遇到行動不便的顧客，可以引導他使用無障礙設施  
 (D) 防疫期間，提醒顧客配戴口罩、測量額溫及消毒雙手

( ) 3. 好的服務會帶來更多顧客，下列哪一種是敬業的服務行為？

- (A) 上班時一邊滑手機，一邊工作  
 (B) 利用工作地點的電話和朋友聊天  
 (C) 利用閒暇時間打瞌睡，等顧客進門再振作精神  
 (D) 定時巡邏賣場的情形，進行補貨、整理排面

( ) 4. 合適的稱呼是帶來良好溝通的第一把鑰匙，遇到年紀大的

女性顧客，我可以稱呼顧客什麼？

- (A) 小姐  
 (B) 老太婆  
 (C) 女士  
 (D) 美女

背面還有題目，請繼續作答！

( ) 5. 當服務員不清楚該如何回應顧客所問的問題時，可以試著使用「救命話術」三步驟，下列哪一種正確？

- (A) 不好意思→請稍候→我幫您詢問
- (B) 我不知道→請問別人→跟我沒有關係
- (C) 謝謝您→我不瞭解→請到別家店問
- (D) 不要問我→我很忙→自己看標示

( ) 6. 請問下列哪位服務員擁有良好的服務行為？

- (A) 顧客在場，但服務人員仍私自交談或大聲寒暄
- (B) 對顧客漠不關心，表情冷淡的輕視態度
- (C) 儀容未修飾，穿著不整齊
- (D) 喊話術有精神，面帶微笑

( ) 7. 小莉在一家五金百貨店工作，一位顧客不知道洗手間怎麼走而問小莉。請問下列哪一種回應正確？

- (A) 我們不外借廁所
- (B) 我也不知道
- (C) 請往前走到底，再左轉就是洗手間
- (D) 去問櫃台

( ) 8. 小華在賣場工作，走過去時看到一位顧客手上提很多購買商品，商品都快掉下來了。下列何者是不良的顧客服務行為？

- (A) 小華主動說「不好意思，請問您需要協助嗎？」
- (B) 小華假裝沒看到，轉身離開
- (C) 小華直接衝過去，把顧客的商品拿在手上
- (D) 小華走過去，但冷淡不理會

背面還有題目，請繼續作答！

( ) 9. 關於「道歉話術」的服務話術，下列哪個選項錯誤？

- (A) 太奇怪了吧！我們的商品都是沒有問題的啊！
- (B) 紿您添麻煩了！
- (C) 真的非常抱歉，深感歉意！
- (D) 不知道該說什麼來表示我們的歉意，都是我們的疏失！

( ) 10. 關於「道謝話術」的服務話術，下列哪個選項錯誤？

- (A) 謝謝您的肯定。
- (B) 我服務很好，請給我小費，謝謝！
- (C) 感謝您的回饋。
- (D) 感謝您的幫忙。

## 二、是非題 ( 40% )：對的打 O，錯的打 X

1. ( ) 手邊一直在工作，背對顧客。
2. ( ) 靠顧客很近，讓對方知道你很注意在聽他說。
3. ( ) 雙手叉在胸前，看著顧客。
4. ( ) 適當的發出回應的聲音，如「嗯」、「我瞭解」。
5. ( ) 噎著嘴，嚴肅地看著對方，讓客人感受到被尊重。
6. ( ) 注意聽顧客談的重點，例如人、事、時、地、物等。
7. ( ) 眼睛直視對方，不瞪大眼睛看，而是溫柔地看著顧客。
8. ( ) 都不回應，只是耳朵張開聽顧客說。
9. ( ) 讓顧客等候時，先道歉：「不好意思，讓您久等了。」
10. ( ) 顧客打翻水時，直接臭臉走過去收拾。

背面還有題目，請繼續作答！

## 二、配對填答題 (30%) :

各位同學在課堂上演練過許多種顧客服務情境，

想一想，以下的顧客有哪些需求，你可以給予哪些服務呢？

### (一) 顧客種類配對選項：

- ①老年 ②身障 ③孩童 ④青少年 ⑤成年

### (二) 服務需求配對選項：

- A. 提供他們畫畫的用具、故事書或玩具，打發他們的時間
- B. 提供紓壓療癒小物或報紙書籍，自由觀賞
- C. 提供適合輔具及友善環境，例如無障礙廁所、桌椅穩固、大的用餐空間等
- D. 提供較軟、清淡的食物供選擇或舒適用椅
- E. 提供具創意的行銷活動及喜愛聽的流行音樂

顧客特質	顧客種類 (選填①-⑤)	服務需求 (選填 A-E)
心智尚未成熟，等待時間過長，可能會哭鬧。	他們屬於( ) 顧客。	我可以給予( ) 服務，滿足顧客的需求。
兒童以上，未滿成年，對新奇事物感到好奇，求酷求炫。	他們屬於( ) 顧客。	我可以給予( ) 服務，滿足顧客的需求。
開始進入職場工作，工作壓力大，喜歡紓壓小物或活動。	他們屬於( ) 顧客。	我可以給予( ) 服務，滿足顧客的需求。
體力和健康狀況大不如前，開始走下坡。	他們屬於( ) 顧客。	我可以給予( ) 服務，滿足顧客的需求。
肢體不便、視聽覺或智力有缺損，在環境或行動上須特別給予協助。	他們屬於( ) 顧客。	我可以給予( ) 服務，滿足顧客的需求。

恭喜你完成考卷，請再檢查一次，確認答案都寫對！