

市立新北高工 110 學年度第一學期 第一次段考 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	王淑芳	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. 請問下列哪一組電話是反詐騙專線？

- (A) 113 (B) 105 (C) 165

() 2. 關於「公共電話」的敘述，下列何者錯誤？

- (A) 有投幣式、插卡式和複合式公共電話
(B) 發生緊急狀況時，可免費撥打緊急電話
(C) 公共電話跟手機一樣可以傳簡訊及使用 app

() 3. 下列的對話，哪一種最符合傳遞思念的電話功能？

- (A) 善逸在中秋節那天，打電話關心彌豆子
(B) 伊之助打電話問炭治郎，下一次獵鬼出任務的地點在哪裡
(C) 杏壽郎打電話給壽司店，確認訂位資訊

() 4. 下列哪一項對話欠缺「電話禮儀」？

- (A) 請稍候，我幫您轉接
(B) 你給我講清楚一點
(C) 他不在位子上，請問需要留言嗎？

() 5. 小雅想打電話到新北高工，下列哪一組電話是正確的？

- (A) 02-22612480
(B) 02-22662468
(C) 02-22612483

背面還有題目，請繼續作答！

() 6. 關於接電話的溝通技巧，下列哪個選項正確？

(A) 喂，您好，請問您是哪位？

(B) 你誰啊？

(C) 保持安靜，什麼話都不說

() 7. 大雄想打電話給靜香，卻不小心打給胖虎，請問他應該

怎麼表達，才能避免誤會？

(A) 為了怕被罵，直接把電話掛斷

(B) 對不起，我打錯電話了

(C) 謝謝你，我等一下再打過來

() 8. 小傑接到一通電話，對方表示小傑中獎，公司會送他半年

免費線上遊戲點數，但是必須留下小傑的電話、地址及身

分證字號。請問小傑應該怎麼做？

(A) 覺得自己中獎很幸運，馬上給對方資料

(B) 委婉拒絕，請對方留下聯絡方式，再打反詐騙電話求證

(C) 跟對方交換條件，只要對方願意送二年的免費遊戲點數，
就把電話、地址和身分證字號給對方

() 9. 下列哪一個時段撥打電話，比較不會造成對方困擾？

(A) 用餐時段 (B) 半夜 12 點 (C) 與對方約好的假日時段

() 10. 為了促使有效溝通，何者為較好的電話談話時機？

(A) 雙方都有願意理性溝通時

(B) 對方正在忙於手邊的工作時

(C) 對方和我還在氣頭上時

背面還有題目，請繼續作答！

二、改錯題 (30%) :

以下是幾項常見的錯誤電話應答，請將它改寫成禮貌的應答方式。

- 1、喂！你找誰？ _____
- 2、你誰啊？ _____
- 3、他不在！你再打來！ _____
- 4、他在棒賽！ _____
- 5、我叫他打回去 _____

三、是非題 (40%)：對的打 O，錯的打 X

現今手機功能繁多，某些功能雖然不像鈴聲會造成干擾，但在特定場合中仍需注意使用禮節，請判斷下列的手機使用觀念。

1. () 對方接起手機時，大聲地說：「×××，聽電話！」
2. () 和對方講完電話時，馬上按掛斷。
3. () 講電話時應該輕聲細語，避免太大聲。
4. () 用手機聊天很方便，所以講兩三個小時也沒關係。
5. () 手機功能很多，在公開場合聽音樂時，最好使用耳機，避免干擾到其他人。
6. () 工作或者與別人洽談時，手機應關機或調為震動狀態。
7. () 一邊走路一邊玩手機，可以有效節省時間。
8. () 手機相機拍照方便，我可以隨時隨地拍身邊的人、事、物。
9. () 要結束電話交談時，有禮貌說一聲“再見”，再掛電話。
10. () 工作時聽到鈴聲，應迅速地拿起聽筒，最好在三聲內接聽。

恭喜你完成考卷，請再檢查一次，確認答案寫對！