

市立新北高工 110 學年度第一學期 第二次段考 試題									班別		座號	電腦卡 作答
科 目	服務導論	命題教師	陳佳宜	審題教師	林佑臻	年級	一	科別	服務科	姓名		否

## 一、是非題【一題 3 分，共 30 分】

1. ( ) 服務從業人員的表現只代表自己，跟公司給顧客的感受無關。
  2. ( ) 身為服務人員，當顧客揮手示意的時候，我可以假裝沒看到，讓其他服務人員去服務。
  3. ( ) 個性內向的人比個性外向的人更適合當服務人員。
  4. ( ) 學歷對於服務從業人員而言，並非絕對必要，也不是唯一加分條件。
  5. ( ) 服務人員應該要清楚了解自家公司產品和服務流程，並跟顧客介紹。
- 
6. ( ) 第一次就把工作做好很重要，是對自己負責，也是對公司負責。
  7. ( ) 當老闆請你做任何事情，身為員工就應該使命必達。
  8. ( ) 在搭電梯時，我可以順便整理儀容，這樣出電梯時就不會看起來很拉遢。
  9. ( ) 不管在哪裡，都不能隨意跟別人分享公司機密。
  10. ( ) 員工應該要有好的服務態度，這樣才會讓顧客有好的感受。

## 二、選擇題【一題 3 分，共 30 分】

1. ( ) 下列哪一個不是服務人員應具備的工作倫理？(A) 遵守公司規定 (B) 散布不實訊息 (C) 認同公司使命
2. ( ) 能依照不同的人、事、時、地、物去調整作法，稱為？(A) 應變速度快 (B) 勇於接受新事物 (C) 舉止得體
3. ( ) 關於「個性嚴謹自律性」的內容，下列何者不正確？(A) 具有高度的責任感 (B) 注意細節 (C) 想做什麼就做什麼，不理會公司規定
4. ( ) 「第一次就把工作做好」很重要，如果在最開始就把事情處理好，則 (A) 能讓顧客會產生信任感 (B) 會花費較多的時間 (C) 薪水會變少
5. ( ) 服務人員若要能和顧客之間溝通順利，需要下列哪一項條件？(A) 良好的語言表達能力 (B) 儀容整潔、端正 (C) 脾氣暴躁
6. ( ) 下列何者正確？(A) 2021 年，最低時薪為 168 元 (B) 老闆以誠實、信任的態度經營公司 (C) 當老闆請你使用針孔攝影客人如廁時，不可以拒絕
7. ( ) 下列哪一個不屬於服務人員須具備的「內在條件」？(A) 能控制情緒 (B) 具有親和的態度 (C) 儀容整潔、端莊

市立新北高工 110 學年度第一學期 第二次段考 試題									班別		座號	電腦卡 作答
科 目	服務導論	命題教師	陳佳宜	審題教師	林佑臻	年級	一	科別	服務科	姓名		否

8. ( )下列何者錯誤？(A)如果不喜歡自己的工作，不用尊重也沒關係 (B)可以從工作中學習成長  
(C)公司和員工的關係是密不可分的
9. ( )服務往往決定誰的最終評價？(A)服務人員 (B)僱主 (C)顧客
10. ( )關於員工的請假方式，下列何者正確？(A)想請假就傳訊息說一聲 (B)應依照公司規定，非緊急狀況，不要使用 LINE (訊息) 請假 (C)就算是緊急狀況也不能請假

### 三、問答題【一格 3 分，共 24 分】

- 員工對僱主應依照\_\_\_\_\_ (跟公司簽的合約) 提供勞務，並盡守員工本分。
  - 親切的態度是服務業的基本要求，這是發自內心\_\_\_\_\_ (以顧客的需求為優先，讓顧客備受尊重) 的服務信念。
  - 勇於接受新事物要有接納、主動、冒險、\_\_\_\_\_ (具有未來發展可能性) 等人格特質。
  - 請寫出五項服務從業人員須具備的工作倫理與職業道德有哪些？(一項 3 分)
- ①\_\_\_\_\_ ②\_\_\_\_\_
- ③\_\_\_\_\_ ④\_\_\_\_\_
- ⑤\_\_\_\_\_

### 四、情境題配對【一格 3 分，共 15 分】

根據情境狀況，選出最適當的回應。

(A) 歡迎光臨
(B) 不好意思，我們沒有提供試穿的服務
(C) 謝謝光臨
(D) 我幫您查詢一下，請稍等。
(E) 先生，我覺得有其他髮型會更適合您

- 當顧客進來店裡時，要跟顧客說( )
- 當顧客要離開店裡時，要跟顧客說( )
- 當客人詢問「可以試穿嗎」的時候，應該如何回覆( )
- 當客人詢問「請問有折扣嗎」的時候，應該如何回覆( )
- 當顧客說他想剪跟吳宗憲一樣的髮型，但是你覺得不合適的話( )