

市立新北高工 112 學年度第 1 學期 第三次段考 試題										科別	服務群	座號		電腦卡作答
科目	服務導論	命題教師	陳蕙恩	審題教師	吳思璇	年級	一	班級	門市一甲	姓名				否

一、 是非題：請閱讀題目敘述，正確的畫○，錯誤的畫X。每題5分，共55分。(55%)

- ( ) 1. 顧客服務的最高原則是讓顧客滿意。
- ( ) 2. 當產品達到顧客期望，顧客才會再度光臨。
- ( ) 3. 顧客就是消費者。
- ( ) 4. 公司制服不統一也不會影響公司形象。
- ( ) 5. 良好的顧客服務可以讓客人的薪水增加。
- ( ) 6. 顧客忠誠度指的是顧客會幫忙守門。
- ( ) 7. 第一線接觸顧客的人是服務人員。
- ( ) 8. 員工對店內販售的商品有基本認識可以提高服務品質。
- ( ) 9. 制服有沒有統一都不會影響到客人對店家的看法。
- ( ) 10. 當客人在店內東張西望時，店員可以假裝沒有看到不必提供服務。
- ( ) 11. 維持店內排面整齊、環境清潔也是提高顧客忠誠度的方法之一。

二、 配合題：良好的顧客服務對「公司」、「員工」和「顧客」都有許多好處，請將它們做配對連起來，

每題5分，共45分。(45%)

顧客對公司產生忠誠度	●	
買到適合的產品	●	● 公司
薪水增加	●	
溝通能力提升	●	
消費目的達成，心情愉悅	●	● 員工
增加市場占有率	●	
提升公司形象	●	
找到自己喜歡的店家	●	● 顧客
增加升遷的機會	●	