

市立新北高工 113 學年度第 2 學期第二次段考										班別	餐服 一甲	座號		電腦卡作答
科目	服務導論	命題 教師	周峻民	審題 教師	林芸禾	年級	一	科別	服務群科	姓名				否

一、選擇題 每題 3 分，共 45 分。

- () 當顧客對服務不滿意時，90%以上的顧客會如何？(A) 向商店提出抱怨
(B) 忍氣吞聲以後仍繼續光顧(C) 與服務人員發生衝突(D) 默默離去以後不再光顧
- () 顧客進入商店之後，就東張西望好像在找什麼東西似的，這時候服務人員應該如何應對？(A) 不予理會 (B) 先不招呼但暗中注意(C) 親切的上前詢問顧客需要什麼
(D) 只說：「歡迎光臨！」。
- () 服務人員在協助顧客尋找商品時，下列哪一種用語應避免？(A)「我在忙」
(B)「是的，好的」(C)「我明白了」(D)「讓您久等了」。
- () 良好的顧客服務對誰有好處？ (A)顧客 (B)服務員 (C)公司 (D)以上皆是
- () 從事顧客服務工作，在站姿之敘述下列何者有誤？ (A)背部自然挺直、雙手輕放腹部
(B)收小腹(C)眼光應朝下方 (D)雙膝打直、雙腳併攏。
- () 下列何者是服務人員正確的應對方式？(A)緊盯顧客看 (B) 主動問候顧客並瞭解需求
(C) 雙手插在口袋， 站在一旁 (D) 不理不睬。
- () 下列何者不屬於正確的服務態度？(A) 開朗、友善及祥和的聲調 (B) 積極的態度
(C) 逃避問題 (D) 記熟顧客的名字。
- () 下列何者為顧客服務不應有的服務行為？(A)如果不滿意，就再招呼下一位顧客
(B) 面對顧客要展露微笑 (C) 產品良好、種類齊備、服務態度更重要
(D) 只看不買的顧客仍要幫忙，滿足其服務。
- () 「良好的服務品質」不包含下列哪一個項目？(A) 潔淨舒適的賣場
(B) 迅速與正確的結帳(C) 微笑與有禮貌的對待顧客(D) 不理會顧客的詢問。
- () 當顧客詢問服務人員某項商品的位置時，服務人員應如何應對才能獲得顧客良好的印象？(A) 恭敬的用手指著正確的方向說：「在那裡！」
(B) 對顧客說：「在那裡，請跟我來！」然後將顧客帶領到陳列地點
(C) 用手指著正確的陳列方向 (D) 對顧客說：「請循著標示牌找」。
- () 下列哪一種行業需要有良好的顧客服務？(A) 餐飲業 (B)門市業 (C)清潔業
(D)以上皆要。
- () 下列哪一項不是良好顧客服務對公司的好處？(A) 顧客會常光顧這家店 (B) 商品能賣得好，公司能賺錢 (C) 公司每天營業的時間可以更長 (D)公司的形象會更好。
- () 與顧客溝通時，服務人員應注視顧客的何種部位？
(A) 鼻子(B) 雙眼(C) 嘴巴(D) 雙手。
- () 下列哪一項可以提升員工的服務品質？ (A) 員工職前訓練 (B) 員工在職訓練
(C)請顧客填寫滿意度調查表 (D)以上皆是。
- () 促銷話術：關東煮買一送一，會出現在哪一句話後面？(A) 謝謝光臨，請慢走
(B) 您好，歡迎光臨 (C)不好意思，讓您久等了 (D)謝謝您的鼓勵。

二、是非題，每題 3 分，共 45 分。對的請打 O，錯的打 X

- () 顧客進門光顧，東張西望，可能不會消費，就不用上前打招呼。
- () 對於顧客詢問很多問題，可以請他上網自己找尋答案。
- () 良好顧客服務能讓東西賣得好，公司賺錢。
- () 客人離開時，要說：謝謝光臨，歡迎下次再來。

市立新北高工 113 學年度第 2 學期第二次段考										班別	餐服 一甲	座號		電腦卡作答
科目	服務導論	命題 教師	周峻民	審題 教師	林芸禾	年級	一	科別	服務群科	姓名				否

5. () 良好的顧客服務可讓客人在購物時心情愉悅。
6. () 良好的顧客服務可增加員工的自信與溝通能力。
7. () 服務品質與消費者滿意度是密切相關的。
8. () 客人退貨時需確認商品包裝和內容物是否完整。
9. () 公司須建立員工正確服務心態與觀念。
10. () 貨架上的商品缺尺寸時，請客人等一下，用電腦查詢庫存，再幫客人解釋目前庫存狀態。
11. () 當售出的商品品質不佳時顧客會抱怨，此時要安撫顧客，以不讓顧客退換商品為目標。
12. () 銷售商品時不要一直跟著客人，保持適當距離，避免極力推銷。
13. () 在職場遇到問題要勇敢面對、勇於發問，不逃避。
14. () 客人退換貨無須檢視發票，只須檢視商品即可。
15. () 顧客接觸某件商品一段時間後，可以試探性的詢問是否需要介紹或協助。

二、綜合題 10 分

1. 回應顧客情境練習。10 分(課堂上完成測驗，此處不用作答)