

市立新北高工 113 學年度第 1 學期第三次段考									班別	門市 一甲	座號		電腦卡作答	
科 目	服務導論	命題 教師	林芸禾	審題 教師	周峻民	年級	一	科別	服務群科	姓名				否

一、 是非題，每題 2.5 分，共 65 分。對的請打 O，錯的打 X

1. () 服務客人需要真誠的態度。
2. () 工作時要有禮貌，主動打招呼，常說請、謝謝、對不起。
3. () 可以在廁所討論其他店員或客人的八卦。
4. () 客人離開時，要說：謝謝光臨，歡迎下次再來。
5. () 在櫃台當服務員時，若有客人插隊，為避免衝突可先為他服務。
6. () 我看到辦公室的文具櫃內有好多文具用品，家裡剛好原子筆和口紅膠都用完了，
我可以帶一點回家，就不必再去文具店購買了。。
7. () 和同事一起吃午餐，桌上的菜餚，有喜歡的就要趕快多夾一點，免得自己不夠吃了。。
8. () 中午休息時間，我不想休息拿手機出來看 youtube, 不需要注意手機音量，
因為大家可以一起分享影片內容。。
9. () 辦公室的釘書機我使用完畢，先放在我抽屜，等我明天用完了再放回公物櫃。。
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. () 我要進辦公室，在門口時看到店長正要從裡面走出來，我要先走進去，再讓店長走出來。。
12. () 辦公室的桌面是我自己使用的，可以依照自己的喜好擺放，就算亂七八糟或桌上垃圾一堆
都沒關係，因為不會影響到別人。。
13. () 在職場遇到問題要勇敢面對、勇於發問，不逃避。
14. () 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。
15. () 我和組長志翔的感情超好，進辦公室看到他時，就直接親切的喊志翔早安。。
16. () 公司開會的時候，我怕會漏接朋友的重要電話，一定要記得把手機的音量開到最大聲，
讓鈴聲響時我可以聽到。。
17. () 早上出門太晚，直接披頭散髮，在捷運或公車上補妝或整理，再去公司。
18. () 旅館櫃檯人員上半身要穿整齊西裝，下半身可穿運動服，方便服務客人。
19. () 進行家務整理時，重點地方清潔即可，小地方沒清潔不會被發現。
20. () 我有一份報告交到老闆桌上，突然想到有個地方需要修改，但老闆不在座位上，
我可以直接去他桌上翻找報告，修改完再放回去。。
21. () 下班前我已經完成老闆交代的工作，收拾好個人物品後，就可以去找其他的同事聊天，
等到下班時間到再打卡離開。
22. () 職場上遇到一些問題或困難，都要去尋找解決的方法，都可以當成自己學習和成長的機會。
23. () 處理顧客抱怨太麻煩，顧客抱怨時只要回答：【我不知道，我不會處理】，這樣就可以了。
24. () 顧客抱怨的原因是想得到品質更好的服務，也想獲得店家的道歉和補償。

市立新北高工 113 學年度第 1 學期第三次段考								班別	門市 一甲	座號		電腦卡作答
科目	服務導論	命題教師	林芸禾	審題教師	周峻民	年級	一	科別	服務群科	姓名		否

25. () 出餐前如果要讓顧客等待較久的時間，不用事先告訴顧客，因為要給顧客一個等待的驚喜。

26. () 當顧客抱怨時，我回應：我不會或我不知道，會讓顧客覺得我沒有想要幫他解決問題，會讓他更生氣。

二、 請針對下列情境，如果你是店員該如何回應？正確的請打 O，錯的打 X
每題 2 分，共 24 分。

(一)情境甲：

顧客說：小姐，這條裙子已經破掉了，你們怎麼還拿出來賣給客人？

1. () 不好意思，我也不知道耶。
2. () 你會不會看錯了，我沒看到啊。
3. () 不可能會這樣的，我們衣服上架前都會檢查很多次的。
4. () 你的口氣有點兇，說話可以溫和一點嗎？
5. () 不好意思，讓你看到衣服有破損，真的抱歉，我們立刻把這件衣服下架。
6. () 不好意思，我們下次會仔細檢查完畢再上架，避免發生同樣的狀況。

(二)情境乙：

顧客說：先生，你們餐廳的廁所地板又濕又髒，我都不敢進去上廁所。

1. () 不好意思，我也不知道為什麼會這樣，明明早上有阿姨打掃過了。
2. () 應該不會吧，我們的廁所每次都打掃得超級乾淨的。
3. () 不好意思，我現在立刻去處理乾淨，請您稍等我 5 分鐘。
4. () 我們餐廳隔壁的 7-11 有廁所，你要不要去隔壁 7-11 上廁所？
5. () 我們負責打掃的阿姨半個小時後才會來，可能要請您等半個時了，不好意思。
6. () 不好意思，我們沒有維持好廁所的乾淨，造成您的困擾，很抱歉。

三、 請針對下列顧客抱怨的情境，如果你是店員該如何回應？每格 3 分，共 12 分

情境丙： 顧客說：先生，你們火鍋自助區的青江菜看起來怎麼都是黃黃的，看起來很不新鮮？

※店員的適當回應：

1. 先道歉： _____

2. 將顧客抱怨的事情重複再說一次：

讓您 _____

3. 提出立刻補救的方法：

我現在 _____

4. 提出保證下次不會再發生相同狀況：

我們會 _____