

|                              |            |          |     |          |     |    |   |    |     |    |  |       |
|------------------------------|------------|----------|-----|----------|-----|----|---|----|-----|----|--|-------|
| 市立新北高工 108 學年度第 2 學期第三次段考 試題 |            |          |     |          |     |    |   | 班別 |     | 座號 |  | 電腦卡作答 |
| 科 目                          | 商業禮儀<br>概論 | 命題<br>教師 | 陳怡婷 | 審題<br>教師 | 王淑芳 | 年級 | 二 | 科別 | 綜合科 | 姓名 |  | 是     |

### 一、是非題(每題 5 分，共 25 分)

- ( )1. 當我在服務客人時，說話不能太小聲。
- ( )2. 當我帶位時，可以一邊說請跟我來，一邊用手指引方向。
- ( )3. 當你發現客人是自己的好朋友時，說話可以比較不禮貌。
- ( )4. 與同樣是服務生的同事說話時，仍要保持禮儀。
- ( )5. 我可以邊笑很大聲邊和客人點餐。
- ( )6. 服務客人時，眼睛需看著客人才能表示尊重。
- ( )7. 在說話術時，我需要讓表情看起來和顏悅色。
- ( )8. 服務及禮儀的品質會影響客人來的意願。
- ( )9. 若客人說的話我聽不清楚，我仍需要保持禮貌再詢問一次，
- ( )10. 不同的工作場合都會用一樣的服務方式。

### 二、問答題

1. 當我在服務客人說話術時，應該遵守哪些注意事項，讓話術聽起來有禮貌又清楚？

請舉出 3 個。

---

2. 近期在課堂練習餐飲業話術，請依下列描述的時間將需對顧客說的話術寫下來。

(1)客人進門時…

(2)客人入座時…

|                              |            |          |     |          |     |    |   |    |     |    |  |       |
|------------------------------|------------|----------|-----|----------|-----|----|---|----|-----|----|--|-------|
| 市立新北高工 108 學年度第 2 學期第三次段考 試題 |            |          |     |          |     |    |   | 班別 |     | 座號 |  | 電腦卡作答 |
| 科 目                          | 商業禮儀<br>概論 | 命題<br>教師 | 陳怡婷 | 審題<br>教師 | 王淑芳 | 年級 | 二 | 科別 | 綜合科 | 姓名 |  | 是     |

(3)客人看完菜單時…

(4)準備送餐時…

3. 在練習外場的過程中，有什麼地方需要改進呢？

---



---

4. 若未來班上要練習開咖啡屋，你認為這些外場的練習有什麼樣的幫助？如何運用在上面？

---



---