

市立新北高工 112 學年度第 2 學期第 2 次段考試題										班別		座號		電腦卡作答
科 目	服務導論	命題教師	廖昱澂	審題教師	吳思璇	年級	一	科別	汽美科	姓名				否

一、是非題

1. ()迎賓時，背部要自然挺直，雙手背在腰後。
2. ()迎賓時可以踩著三七步。
3. ()迎賓時應當保持微笑，眼光平視顧客，並與之有適度的眼神交流。
4. ()迎賓要使用簡單、溫馨關懷且禮貌的用語。
5. ()當客人進門時，要說「謝謝光臨」
6. ()接待客人時，需要以親切的態度試著和顧客寒暄，展現出親和力。
7. ()因為我十分害羞怕生，因此客人進門時我站在遠遠的看他就可以了。
8. ()餐飲服務人員，需要在客人光顧時主動指引座位或方向，讓顧客熟悉環境及設施。
9. ()擔任服務人員時，需要主動向提供服務內容。如介紹菜單、介紹型錄等。
10. ()根據顧客提出的需求做出調整、回答顧客的詢問等，不屬於顧客服務的一環。
11. ()接聽電話、接受客戶預訂，皆屬於顧客服務的一部分。
12. ()公司的商品那麼多種類那麼雜，根本不可能全部記得起來，因此可以得過且過，記不起來就算了。
13. ()熟記商品知識，根據客人的需求提供解說服務與建議，是身為一位好的服務員需要具備的特質。
14. ()當客人接觸某件商品一段時間，代表它可能對該商品有興趣，這時候我可以試探性的詢問客人是否需要介紹或協助。
15. ()當客人進店門時，我要很熱情的馬上立刻向前去提供商品介紹的服務，展現我的工作熱忱。
16. ()有些客人相對來說較為害羞怕生，因此在服務客人時，不應該緊迫盯人，要與客人保持適當的距離。
17. ()為了有好看的業績，因此我要極力向客人推銷店家本月的主打商品。
18. ()滿足顧客的需求才是顧客服務的根本目的，因此要依據顧客的需求去推銷商品。
19. ()當顧客想要找的商品缺貨時，我可以根據他的需求，判斷是否有合適的替代品可以提供給顧客。

市立新北高工 112 學年度第 2 學期第 2 次段考試題										班別		座號		電腦卡作答
科 目	服務 導論	命題教 師	廖昱澂	審題教師	吳思璇	年級	一	科別	汽美科	姓名				否

客做選擇。

20. () 當顧客決定購買商品時，我要主動詢問是否需要宅配等服務，並且告知換貨、保固等售後服務。

二、選擇題

- () 「良好的服務品質」不包含下列哪一個項目？
 - 潔淨舒適的賣場
 - 迅速與正確的結帳
 - 微笑有禮貌的對待顧客
 - 不理會顧客的詢問
- () 當顧客對服務不滿意時，90%以上的顧客會如何？
 - 向商店提出抱怨
 - 忍氣吞聲以後仍繼續光顧
 - 與服務人員發生衝突
 - 默默離去以後不在光顧
- () 下列何者為顧客服務不應有的服務行為？
 - 如果不滿意，就再招呼下一位顧客
 - 面對顧客要展露微笑
 - 產品良好、種類齊全、服務態度更重要
 - 只看不買的顧客仍要幫忙，滿足其服務
- () 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？
 - 不予理會
 - 先不招呼但暗中注意
 - 親切的上前詢問顧客需要什麼
 - 只說：「歡迎光臨！」
- () 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？
 - 恭敬的用手指指著正確的方向說：「在那裡！」
 - 對顧客說：「在那裡，請跟我來。」然後將顧客帶領到陳列地點
 - 用手指著正確的陳列方向
 - 對顧客說：「請循著標示牌找」
- () 服務人員在協助顧客尋找商品時，下列哪一種用語應避免？
 - 「我很忙」
 - 「是的，好的」

市立新北高工 112 學年度第 2 學期第 2 次段考試題										班別		座號		電腦卡作答
科 目	服務導論	命題教師	廖昱澂	審題教師	吳思璇	年級	一	科別	汽美科	姓名				否

C. 「我明白了」

D. 「讓您久等了」

7. ()下列何者是服務人員正確的應對方式？

A. 緊盯著顧客看 B. 主動問候顧客並了解需求 C. 雙手插在口袋，只是站在一旁 D. 不理不睬

8. ()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. 雙手 D. 雙腳

9. ()下列何者不屬於正確的服務態度？

A. 開朗、友善的聲調 B. 積極的態度 C. 逃避問題 D. 熟記顧客的名字

10. ()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. 眼光應朝下下方 D. 雙膝打直、雙腳併攏

三、問答題

(一)請寫出下列門市服務情境的禮貌用語：

1. 顧客進門時 _____

2. 接聽電話時(以蟹堡王餐廳為例) _____

3. 讓顧客等候一段時間後 _____

4. 顧客看似需要服務時 _____

5. 顧客離開時 _____

(二)請問發生以下突發狀況時，你身為一位服務人員可以如何回應顧客？

1. 擔任櫃台服務人員，結帳時發現客人使用偽鈔：

2. 顧客反映商品使用後異常，並要求退貨：
