

| | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|------|------|-----|------|-----|----|---|----|-------|----|--|-------|
| 市立新北高工 111 學年度第 1 學期第一次段考 試題 | | | | | | | | 班別 | | 座號 | | 電腦卡作答 |
| 科 目 | 服務導論 | 命題教師 | 陳怡婷 | 審題教師 | 楊一容 | 年級 | 一 | 科別 | 餐飲服務科 | 姓名 | | 是 |

一、是非題：請依題意，正確打 0，錯誤打 X（一題 3 分）

- () 1. 服務是發生於人與人之間的互動過程中，一定有服務提供者和接受服務者。
- () 2. 顧客是服務提供者。
- () 3. 店員在服務過程中情緒起伏很大，會讓客人覺得店員很活潑。
- () 4. 服務是可以儲存的。
- () 5. 火車運輸不算在服務的範圍內。
- () 6. 微笑、客氣及有禮貌屬於良好的態度。
- () 7. 服務的過程中不會因為人時地不同而有變化。
- () 8. 服務提供者需要將規定的動作熟練。
- () 9. 服務的接受和提供不能分割。
- () 10. 服務的直接對象可以是對於人的身體/生理，但不能是人擁有的物體或心靈。

二、選擇題：依據題目選出最符合的選項（一題 3 分）

- () 1. 美容美髮屬於以下哪種服務?
 (A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非
- () 2. 汽車美容屬於以下哪種服務?
 (A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非
- () 3. 到麥當勞吃飯屬於以下哪種服務?
 (A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非
- () 4. 法律諮詢屬於以下哪種服務?
 (A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非
- () 5. 飯店旅館屬於以下哪種服務?
 (A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非

| | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|------|------|-----|------|-----|----|---|----|-------|----|--|-------|
| 市立新北高工 111 學年度第 1 學期第一次段考 試題 | | | | | | | | 班別 | | 座號 | | 電腦卡作答 |
| 科 目 | 服務導論 | 命題教師 | 陳怡婷 | 審題教師 | 楊一容 | 年級 | 一 | 科別 | 餐飲服務科 | 姓名 | | 是 |

() 6. 寵物美容屬於以下哪種服務?

(A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非

() 7. 電話客服屬於以下哪種服務?

(A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非

() 8. 醫療屬於以下哪種服務?

(A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非

() 9. 乾洗衣服屬於以下哪種服務?

(A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非

() 10. 理財諮詢屬於以下哪種服務?

(A)人的服務 (B)物的服務 (C)資訊的服務 (D)以上皆非

三、問答題:請根據題目將答案寫出來。(一題 8 分)

1. 請寫出服務的目的。

服務發生是為了滿足

2. 完整、適當的服務包含了服務提供者的哪三個方面?。

3. 為什麼店員要熟練規定的動作呢?

4. 便利商店店員會透過話術來向顧客表達親切, 請寫出 4 句話術。

5. 若要判斷店員的服務是否合適時, 需透過誰的感受判斷?

*加分題:請分享一個近期內印象最好的被服務經驗及感受。
