

市立新北高工 113 學年度第 2 學期第一次段考								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、選擇題，每題 3 分，共 45 分。

1. () 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
2. () 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！」。
3. () 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」。
4. () 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
5. () 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。
6. () 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。
7. () 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。
8. () 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。
9. () 「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。
10. () 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」。
11. () 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。
12. () 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。
13. () 下列哪一項不是良好顧客服務對員工的好處? (A) 提升員工的問題解決能力 (B)增加員工升遷和加薪的機會 (C)提升員工的溝通能力 (D)提升員工的交友能力。

市立新北高工 113 學年度第 2 學期第一次段考								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

14. () 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。

15. () 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、請根據下列門市服務情境，寫出合適的禮貌用語。每格 3 分,共12格, 共36分

1. 當顧客進門時，我要說: ① _____, ② _____
2. 我幫顧客製作好熱咖啡，我把咖啡端給顧客時，我要說:
③ _____, ④ _____, 小心燙哦!
3. 顧客拿著商品要結帳，但讓他等待了好幾分鐘時，我要說:
⑤ _____, ⑥ _____, 現在立刻⑦ _____
4. 當顧客結帳完畢，要離開商店前，我要說:
⑧ _____, ⑨ _____
5. 顧客對我說: 你的服務態度好棒，我要說:
⑩ _____, 我會繼續加油 _____。
6. 顧客在貨架前拿起商品看了一下，眼睛又望向櫃台，好像需要服務時，我會立刻走到顧客身邊，
我要說: 您好 _____, 請問 (11) _____
7. 店內的電話鈴聲響起，我接起電話說:
您好，這裡是7-11土城店，請問 (12) _____

三、下面是幾個常見的情境，請根據情境寫出合適的應對話術。每題 4 分, 共5題, 共20分

1. 情境：小華在賣場工作，看到一位男顧客手上提很多購買商品，商品都快掉下來了。

小華主動走到顧客身邊，並對他說:

市立新北高工 113 學年度第 2 學期第一次段考								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

2. 情境：小美在一家服飾店工作，一位女顧客來店裡看衣服，小美立刻有精神的說「歡迎光臨」，然後跟著顧客，拿起一件衣服開始跟顧客介紹，這時顧客覺得不自在，對小美說「謝謝！我先自己看看。」

小美微笑對顧客說：

3. 情境：阿國在一家餐飲店做外場服務工作，一位男顧客來店裡消費，阿國很有禮貌地說「歡迎光臨」並引導入座，給了顧客菜單後，阿國先倒水給顧客，然後再到旁邊收拾餐盤，顧客看完菜單，準備點餐時舉手呼叫阿國。阿國放下手邊工作，並微笑對顧客說：

4. 小城在一家餐飲店工作，一位女顧客來消費，看到人多，就問小城餐點要等候多久。

小城不知道還要等多久時，小城可以對顧客說：

5. 小芬在快樂餐廳工作，她看到女顧客的筷子掉在地上，

小芬立刻走到顧客身旁撿起筷子，並對她說：