

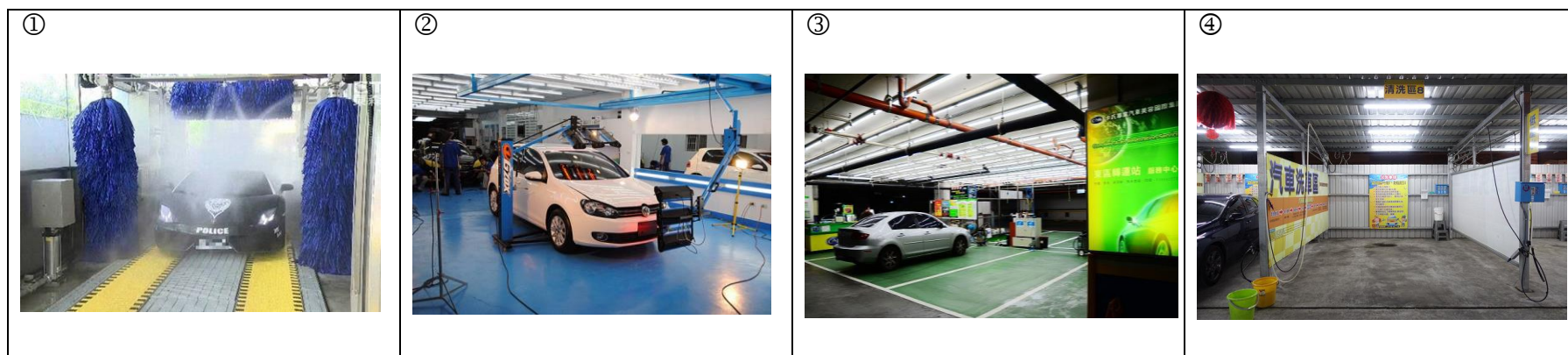
新北市立新北高工 106 學年度第一學期期末考								班級	丙	座號		成績	
科 目	環境服務概論	命題教師	蘇真禾	年級	一	科別	綜合科	姓名					

一、是非題：(一題 2 分，共 20 分)

- () 阿芳想要到汽車美容廠工作，那她最好要能忍受噪音和刺鼻的味道。
- () 喬喬到商店實習，老闆說工作時必須要服務客人及喊話術，所以她應該要微笑喊話術，並主動協助客人。
- () 大力哥想要開汽車美容廠，那他需要了解，這個行業的競爭性很高，而且收入會受淡旺季的差別影響。
- () 阿凱洗車時，遇到較難清理的髒污及顆粒，他可以使用美容黏土來清理。
- () 商品掛條陳列的目的是為了要讓商品看起來比較吸引人及節省空間。
- () 小明早上起床要買早餐，他應該去家樂福買。
- () 清理貨架時，可將貨架上面的商品拿下放在紙箱或購物籃，不能直接放地上。
- () 封閉式陳列是為了不要讓服務人員協助，所以要密封起來。
- () 阿華在超商進行補貨工作，最適合的時機就是中午人潮很多時。
- () 使用空氣噴槍是為了把車蠟吹乾，這樣速度比較快。

二、選擇題：(一題 2 分，共 20 分)

- () 商店時常會在櫃台擺放衝動性商品，請問衝動性商品是指？①原本沒有打算買，但因為促銷或活動而買
②需要用衝刺行動去買的商品 ③有輪子會暴衝的玩具車④非常熱門的商品。
- () 關於商品陳列的目的，哪一位同學的敘述是正確的？
①阿寶:使商品易看、易拿、易選購 ②阿凡:刺激消費者的購買 ③酷酷:增加商品的銷售 ④以上皆是。
- () 在汽車美容廠工作，下列哪一位同學的行為是正確的？①阿和打蠟時會避免塗到玻璃 ②阿永沖洗時會由上往下③安安會注意不同工具的使用時機及地點 ④以上皆是。
- () 下列哪一張圖片是屬於自助式的洗車場？



5. () 今天阿耀要補貨，按照先進先出原則，哪一個應該放最外面；哪一個放最裡面？



①A；C ②C；B ③B；C ④B；A。

6. () 下列哪位同學較適合門市服務的工作？
①阿達總是擺臭臉，但算錢很厲害
②小傑很會做貨架清潔，只是看到客人會很害羞，不敢講話
③阿喜身材瘦小，但做事細心，而且總是笑臉迎人
④伶伶：東西擺得很整齊，但不會按照店長教的方式，因為覺得自己的方式比店長厲害。

7. () 這學期去新新洗車場參觀，老闆提到，平均一個工作項目(洗車、清理內裝)需要幾分鐘完成？

①30 分鐘 ②6 分鐘 ③2 分鐘 ④15 分鐘

8. () 為何洗車場噴水時要使用散狀噴法？
①比較省水 ②比較乾淨 ③比較省錢 ④不會傷到車漆

9. () 老師說要帶大家去參觀門市職場，而這職場面積最大、商品種類最多，老師可能會安排去哪裡參觀？

①大潤發 ②全家 ③黃昏市場 ④全聯。

10. () 哪位同學對「先進先出」的敘述是正確的？
①阿光：高科技的商品要先賣出
②采采：離門口比較近的商品要先賣出
③婷婷：有效日期較快到期的商品要先賣出
④寧寧：先進來的客人有先出去。

三、簡答題：

(一)門市話術題：依照題目的情境，寫出適當的話術內容(每格 4 分，共 20 分)

1. 客人進門時：()

2. 開第二台收銀機時：()

3. 為等候較久的客人結帳時：()

4. 主動提供協助：()

5. 歡送客人時：()

(二)情境題:依照題目，寫出正確答案(每格 3 分，共 18 分)

*今天是過年小妮妮全家一起去買東西，準備過年，一進到店裡就看見一個先生在擦玻璃，進到賣場後首先看到了電子產品專區，裡面的手機、相機都被玻璃櫃給封起來，再往前走看到了生鮮食品區，裡面放著當季盛產的蔬菜，以及堆得很高的水果，小妮妮也買了她喜歡的吃的橘子，媽媽也買了很多年菜的材料，之後他們到了一個用紅色布置的區塊，那裏擺滿了鞭炮、紅包、春聯等等，爸爸說過年就是要買春聯來迎接福氣，所以他們也買了三種款式的春聯，來布置家裡，最後他們來到收銀區來付錢，付完錢之後妮妮他們就開心地回家了。

1. 小妮妮他們去的可能是什麼類型的門市:_____。
2. 擦玻璃的先生在擦拭上需要注意什麼(提示:擦拭的方向和順序):_____。
3. 電子產品專區，為什麼要用玻璃櫃封起來?:_____。
4. 生鮮食品區運用了哪些商品陳列的方式:_____。
5. 用紅色布置起來的區塊，運用了什麼陳列方式:_____。
6. 你覺得收銀台的先生，工作時需要具備什麼條件(寫出 1 項):_____。

(三)問答題:依照題目寫出正確的答案(12 分)

1. 為什麼商品排列要「正面朝外」:_____ (2 分)。
2. 寫出 3 個超商會提供的服務:_____ (6 分)。
3. 寫出 2 個汽車美容的工作內容:_____ (4 分)。

(四)心得題:寫下這學期上環境服務概論的心得(至少 50 字，共 10 分)