

市立新北高工 114 學年度第一學期第一次段考									班別	門市 一甲	座號		電腦卡作答
科 目	服務導論	命題 教師	陳凌	審題 教師	林芸禾	年級	一	科別	門市服務科	姓名			否

一、是非題，下面各題中，對的服務態度或話術請打 O，錯的打 X(3.5/題)

- 1.()做錯事時，被老闆罵，明天就不要來工作了。
- 2.()顧客反應食物中有異物，只要告訴他先挑到旁邊不要吃就可以了。
- 3.()客人詢問產品時，若不懂就不用介紹，回答「不知道」就好。
- 4.()客人進門時需要主動跟客人問候。
- 5.()客人離開時，要說：謝謝光臨，歡迎下次再來。
- 6.()客人有意見時，請他自己打電話給主管。
- 7.()客人有意見時，若能處理就先處理，若無法處理就請客人稍後，請上級處理。
- 8.()貨架上的商品缺尺寸時，可以推銷客人買別款商品或下次再來。
- 9.()7-11 店員在沒有顧客來結帳時，可以在櫃檯滑手機或打電話和朋友聊天。
- 10.()早上睡過頭，就不要去上班，可在家好好休息。
- 11.()客人進門擺臭臉服務生仍要笑臉說：歡迎光臨。
- 12.()客人詢問商品位置時，可以帶客人到商品正確位置。

二、選擇題

1. ()洗車廠員工幫客人把車洗乾淨，屬於哪一種服務？
 A. 人的服務 B. 物的服務
 C. 資訊的服務 D. 心靈鼓舞的服務
2. ()餐廳服務生幫客人點餐與結帳，屬於哪一種服務？
 A. 人的服務 B. 物的服務
 C. 資訊的服務 D. 心靈鼓舞的服務
3. ()看 youtube 或去看場棒球比賽，都可以帶給聽眾愉快與安慰，這是屬於：
 A. 人的服務 B. 物的服務 C. 心靈鼓舞的服務 D. 資訊的服務
4. ()保險公司透過電子郵件寄送保單資訊給客戶，屬於：
 A. 人的服務 B. 物的服務
 C. 心靈鼓舞的服務 D. 資訊的服務
5. ()技師維修客戶的手機，屬於哪一種服務？
 A. 人的服務 B. 物的服務
 C. 心靈鼓舞的服務 D. 資訊的服務
6. ()乾洗店員工幫顧客清洗衣服，屬於哪種服務？
 A. 人的服務 B. 物的服務
 C. 心靈鼓舞的服務 D. 資訊的服務

市立新北高工 114 學年度第一學期第一次段考								班別	門市 一甲	座號		電腦卡作答
科 目	服務導論	命題 教師	陳凌	審題 教師	林芸禾	年級	一	科別	門市服務科	姓名		否

7. ()下列哪一項是服務顧客的正確態度？

- A. 為了顯示熱情，顧客還沒表達完畢我就可以幫忙處理。
- B. 我很專心的傾聽，所以耳朵要貼近顧客。
- C. 必要時要拿紙筆記下顧客的表達內容。
- D. 科技時代應該要拿手機錄影顧客的消費習慣。

8. ()下列哪一個適應對顧客抱怨的正確態度？

- A. 服務人員第一時間應該要先弄清楚事情的狀況，真的是店員錯才要道歉。
- B. 直接送禮物或幫他打折，顧客就不會抱怨了。
- C. 太難搞的客人不如不要，直接把他趕出去。
- D. 聽到顧客抱怨時，先不要生氣，目標是解決問題，降低對彼此的傷害。

三、配合題：請將服務人員正確的工作內容或行為打○，錯的打×。每題 2 分。共 30 分

※ 題組一：便利商店門市人員

- 1.()檢查和確實填寫店內冰箱的溫度，是餐飲業的工作，門市不需要。
- 2.()當顧客進門時，需喊話術「歡迎光臨」。
- 3.()清潔工作做不好沒關係，可以直接進櫃台學習煮咖啡。
- 4.()看到商品掉落或不整齊時，要隨時整理貨架。
- 5.()顧客在挑選商品時，一直去詢問顧客需要哪些協助，是屬於積極的服務。
- 6.()沒有顧客進門的時候，可以站著發呆或是滑自己的手機。

※ 題組二：加油站洗車人員

1. ()要能瞭解清潔車身外部的方式。
2. ()汽車內部清潔可以用水槍，反正吹風機吹乾就好。
3. ()洗車人員在工作過程不會使用到任何機器，所以不必擔心機器會損壞車體。

※ 題組三：餐飲服務人員

1. ()只要服務品質好，速度不一定要快。
2. ()準備食材和環境清潔，是顧客進門後的工作。
3. ()關店時不需要將髒掉的碗盤清洗乾淨，明天早上再洗就可以。
4. ()餐廳中的廁所，顧客不一定會進去，只要把桌面擦拭乾淨就可以。
5. ()餐飲服務員的服裝儀容很重要，要把自己整理的乾乾淨淨。
6. ()迎賓、帶位、點餐、送餐是餐飲內場的工作。