

市立新北高工 113 學年度第 2 學期 期末考										班別	餐服 一甲	座號		電腦卡作答
科目	服務導論	命題 教師	周峻民	審題 教師	林芸禾	年級	一	科別	服務群科	姓名				否

一、是非題，每題 4 分，共 100 分。對的請打 O，錯的打 X

1. () 餐飲製作人員所應具備的技能會因餐飲種類而有些許差異。
2. () 照顧服務員服務對象時，應避免施虐、惡意言語批評。
3. () 服務員應對自身言行、服務品質與服務範圍負起全責，對服務對象的隱私或家庭個資則無需重視。
4. () 現行照服員待遇不穩定，原因是每個案家所需服務不同，服務時間各異。
5. () 良好的顧客服務可讓客人在購物時心情愉悅。
6. () 良好的顧客服務可增加員工的自信與溝通能力。
7. () 照服員有潛在的憂鬱、挫折、焦慮、身心疲憊、失眠等問題，除了照顧案主，還需要面對家屬的要求。
8. () 客人退貨時需確認商品包裝和內容物是否完整。
9. () 居家清潔員一到工作現場，就要馬上開始工作，不要浪費時間和客戶做清潔範圍的溝通。
10. () 居家清潔員的工作品質比工作速度重要，為了將環境打掃乾淨，花費很長的時間是可以的。
11. () 辦公室與工廠廠辦的清潔，因為環境乾淨，不需要配合機器來做清潔。
12. () 清潔工作進行時，機器的使用要非常注意安全，也要熟練機器的操作方法。
13. () 餐飲業的內場是指廚房，屬於高溫、高噪音、高濕度的環境，工作時要非常專心，也要隨時注意安全。
14. () 手搖飲料店、夜市路邊攤、外送便當店、路邊小吃店、餐廳都是餐飲業，在這些行業工作的人員都稱餐飲服務員。
15. () 餐飲業開店前和關門後的店內清潔工作，不屬於餐飲服務員的工作範圍。
16. () 銷售商品時不要一直跟著客人，保持適當距離，避免極力推銷。
17. () 在職場遇到問題要勇敢面對、勇於發問，不逃避。
18. () 客人退換貨無須檢視發票，只須檢視商品即可。
19. () 顧客接觸某件商品一段時間後，可以試探性的詢問是否需要介紹或協助。

市立新北高工 113 學年度第 2 學期 期末考										班別	餐服 一甲	座號		電腦卡作答
科目	服務導論	命題 教師	周峻民	審題 教師	林芸禾	年級	一	科別	服務群科	姓名				否

20. () 門市服務人員應具收銀結帳、補貨上架等基本能力。
21. () 門市服務人員應工作項目很多，所以可視當日狀況，想做甚麼就去做甚麼。
22. () 從事門市服務業，要很有條理，也要喜歡與客人互動。
23. () 商品銷售人員應具備熱情有禮貌，還有不怕被拒絕。
24. () 倉儲物流人員應具備產品進貨／銷售／存貨／退貨之控管能力。
25. () 倉儲物流人員應具備物料管理、維持場所的整潔與美觀。

<作答完成>