

市立新北高工 114 學年度第一學期第一次段考										班別	餐服 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	陳凌	年級	一	科別	服務群科	姓名				否

一、是非題，每題 2 分。30 分

下面各題中，對的服務態度或話術請打 O，錯的打 X

- 1.()服務態度的好壞是服務員個人的問題，不會影響到顧客再次來消費的意願。
- 2.()服務客人時，看到長相帥氣或漂亮的客人可以送他禮物。
- 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，叫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.()端菜上桌時要跟客人說：不好意思請借過。
- 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。
- 13.()早上睡過頭，就不要去上班，可在家好好休息。
- 14.()做錯事時，被老闆罵，明天就不要來工作了。
- 15.()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。

二、選擇題，每題 3 分。30 分

1. () 空服員在飛機上遞送餐點與飲料，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
2. () 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
3. () 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
4. () 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

市立新北高工 114 學年度第一學期第一次段考										班別	餐服 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	陳凌	年級	一	科別	服務群科	姓名				否

5. ()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

6. ()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

7. ()美髮師幫顧客剪頭髮，屬於下列何種服務？

- A. 人的服務 B. 心靈鼓舞的服務
C. 資訊的服務 D. 物的服務

8. ()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

9. ()銀行寄發書面通知給顧客，告知新規定，屬於：

- A. 人的服務 B. 資訊的服務
C. 心靈鼓舞的服務 D. 物的服務

10. ()寵物店幫小狗洗澡和做新造型，屬於：

- A. 人的服務 B. 資訊的服務
C. 心靈鼓舞的服務 D. 物的服務

三、配合題：請對應題組設定的服務人員，將服務人員正確的工作內容或行為打○，錯的打×。 每題 2 分。共 40 分

※ 題組一：便利商店門市人員

- ()需要會將商品排放整齊和補貨。
- ()看到顧客在找商品時，可以不予理會。
- ()當顧客進門時，需喊話術「歡迎光臨」。
- ()清潔工作做不好沒關係，可以直接進櫃台學習煮咖啡。
- ()看到商品掉落或不整齊時，要隨時整理貨架。
- ()顧客在挑選商品時，一直去詢問顧客需要哪些協助,是種受歡迎的服務。
- ()沒有顧客進門的時候，可以站著發呆或是滑自己的手機。
- ()檢查和確實填寫店內冰箱的溫度，對冰箱內食物的保鮮是重要的

市立新北高工 114 學年度第一學期第一次段考										班別	餐服 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	陳凌	年級	一	科別	服務群科	姓名				否

※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. ()工作環境是舒服有冷氣吹的，工作過程是安靜沒有噪音的。
3. ()工作內容只有車子的外部清潔，不須做內部清潔。
4. ()向顧客說話時要面帶微笑。
5. ()沒有車子時，自己可以進入洗車機裡面遮陽休息。
6. ()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、送餐室餐飲內場的工作。