

市立新北高工 113 學年度第 2 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	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 80 分。對的請打 O，錯的打 X

1. () 良好顧客服務能提升公司形象。
2. () 工作時要有禮貌，主動打招呼，常說請、謝謝、對不起。
3. () 良好顧客服務能讓東西賣得好，公司賺錢。
4. () 客人離開時，要說：謝謝光臨，歡迎下次再來。
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. () 服務品質與消費者滿意度是密切相關的。
8. () 客人退貨時需確認商品包裝和內容物是否完整。
9. () 公司須建立員工正確服務心態與觀念。
10. () 貨架上的商品缺尺寸時，請客人等一下，用電腦查詢庫存，再幫客人解釋目前庫存狀態。
11. () 服務人員具備各項商品知識，針對顧客需求提出建議。
12. () 服務人員應穿著統一制服，增加識別度。
13. () 在職場遇到問題要勇敢面對、勇於發問，不逃避。
14. () 當售出的商品品質不佳時顧客會抱怨，此時要安撫顧客，以不讓顧客退換商品為目標。
15. () 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。
16. () 顧客決定購買後，主動詢問是否需要宅配等服務，並告知換貨、保固等內容。
17. () 客人退換貨無須檢視發票，只須檢視商品即可。
18. () 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。
19. () 服務客人有所延誤時可請客人改天再來。
20. () 帶領客人時要指引座位或方向，介紹環境或設備。

二、綜合題 20 分

1. 基本話術問答練習。10 分(課堂上完成測驗，此處不用作答)

2. 疑難雜症回應練習。10 分(課堂上完成測驗，此處不用作答)