

市立新北高工 109 學年度第 1 學期第三次段考 試題								班別		座號		電腦卡作答
科 目	社會技巧	命題教師	陳怡婷	審題教師	謝昀祈	年級	三	科別	綜合科	姓名		是

一、是非題：正確打 O，錯誤打 X。

- () 1. 如果你是服飾店店員，但客人在翻衣服卻不買時，我可以請他擺整齊。
- () 2. 當公司有標準化流程時，我還是可以先以自己覺得好的方式來做。
- () 3. 面對客人時，我需保持服裝整潔，這樣才能讓客人對店家有好印象。
- () 4. 真正的朋友是對彼此有好的影響。
- () 5. 當我跟剛認識的人聊天時，我只需要聊自己有興趣的話題。

二、問答題

1. 當你是服飾店店員時，客人試穿了一件不適合自己的衣服，而客人問你：先生/小姐請問這件適合我嗎？這時你該如何回答？

2. 當你是餐飲業的外場時，你要為客人點餐，但客人想了非常久，遲遲沒有點單，你可以怎麼做？舉出 2 個方法。

3. 當你是 7-11 的店員時，因為你將客人點的大杯熱美式做成中杯熱美式，客人十分生氣，還在門市內罵你，這時你該怎麼做？

4. 當你是餐飲業內場時，因為餐點的單很多、出餐速度慢，客人等到不耐煩，導致外場對你說話很兇，心理很受傷，你會選擇怎麼做？

5. 店裡沒有優惠活動時，客人一直想請你算優惠價時，你該怎麼做？

市立新北高工 109 學年度第 1 學期第三次段考 試題								班別		座號		電腦卡作答
科 目	社會技巧	命題教師	陳怡婷	審題教師	謝昀祈	年級	三	科別	綜合科	姓名		是

6. 小正的寵物過世了，他想向主管請喪假，請問他能夠請喪假嗎？為什麼？

6. 當有一個朋友吃飯都要你付錢、做錯事都要你幫忙承擔…等，請問他是真心對待你的朋友嗎？為什麼？

8. 請寫出真心相待的朋友會有哪些特質？請舉出 2 個。

9. 你覺得你在別人的印象中是怎樣的人？請寫出 3 個特質。

10. 當自己有悲傷、憤怒、忌妒等情緒時，你覺得是好還是壞？為什麼？（沒有標準答案）
