

國立新竹高級工業職業學校 114 學年度第二學期第二次期中考

科目：服務導論

班級：

年

班

姓名：

一、是非題 (10%)，每題 2 分，下列有關服務人員工作的相關描述，正確的打「○」，錯誤的打「×」：

- () 1. 門市服務人員應穿著規定之服裝。。
- () 2. 面對顧客的抱怨，如果我不會解決，可以請店長幫忙。
- () 3. 可以在廁所討論其他店員或客人八卦。
- () 4. 為避免顧客投訴我，不戴名牌上班也可以
- () 5. 如果覺得客人的抱怨不合理，可以不理他。

二、選擇題 (40%)，每題 4 分：

- () 1. 「良好的服務品質」不包含下列哪一個項目？
(A)潔淨舒適的賣場 (B)迅速與正確的結帳
(C)微笑與有禮貌地對待顧客 (D)不理會顧客的詢問。
- () 2. 當顧客對服務不滿意時，90%以上的顧客會如何？
(A)向商店提出抱怨 (B)忍氣吞聲以後能繼續光顧
(C)與服務人員發生衝突 (D)默默離去以後不再光顧。
- () 3. 下列何者為顧客服務不應有的服務行為？
(A)如果不滿意，就再招呼下一位顧客 (B)面對顧客要展露微笑
(C)產品良好，種類齊備，服務態度更重要 (D)只看不買的顧客仍要幫忙服務。
- () 4. 顧客進入商店後，東張西望好像在找甚麼東西似的，這時候服務人員應該如何應對？
(A)不予理會 (B)先不招呼但暗中注意
(C)親切的上前問顧客需要什麼 (D)只說：「歡迎光臨！」。
- () 5. 當顧客詢問某項商品的位置時，服務人員應如何應對才能獲得顧客良好的印象？
(A)恭敬的用手指著正確的方向說：「在那裡！」。
(B)對顧客說：「在那裡，請跟我來！」然後將顧客帶領到陳列地點
(C)用手指著正確的陳列方向
(D)對顧客說：「請循著標示牌找！」。
- () 6. 服務人員在協助顧客尋找商品時，下列哪一種用語應避免？
(A)「我在忙！」 (B)「是的！好的！」 (C)「我明白了！」 (D)「讓您久等了！」。
- () 7. 下列何者是服務人員正確的應對方式？
(A)緊盯著顧客看 (B)主動問候顧客並了解需求
(C)雙口插在口袋，只是站在一旁 (D)不理不睬。
- () 8. 與顧客溝通時，服務人員應注視顧客的何種部位？
(A)鼻子 (B)雙眼 (C)嘴巴 (D)雙手。
- () 9. 下列何者不屬於正確的服務態度？
(A)開朗、友善及祥和的聲調 (B)積極的態度 (C)逃避問題 (D)記熟顧客的名字。
- () 10. 從事顧客服務工作，在站姿之敘述下列何者有誤？
(A)背部自然挺直、雙手輕放腹部 (B)收小腹
(C)眼光應朝下方 (D)雙膝打直、雙腳併攏。

三、配對題 (30%)，每格 3 分，請填入英文代號把相對應的應對話術和情境配對：

(A)對不起，讓您久等了！

(B)對不起，請稍等一下！

(C)謝謝！歡迎再度光臨！

(D)您好！歡迎光臨！

(E)先生（小姐），請問需要協助嗎？

(F)商品在○○走道，請跟我來！

(G)收您○○元，找你xx元，這是您的零錢和發票，祝您中獎！ (H)是，我知道了！

(I) 對不起，下次會改進。 (J) 這不關我的事情，我不想知道。

情境	應對話術（請填入英文代號）
1. 結帳時	
2. 顧客進門時	
3. 顧客詢問某項商品位置時	
4. 顧客東張西望時	
5. 服務有所延遲時	
6. 臨時有其他事情時	
7. 購物完成時	
8. 主管交代要完成工作任務	
9. 上班遲到了	
10. 同事說主管的八卦	

四、簡答題 (20%)，每格 4 分。工作職場常見的壞習慣，有什麼破解壞習慣的方法，請寫下來。

職場壞習慣	職場好習慣（我會怎麼做）
1. 常遲到	
2. 做錯事找藉口	
3. 工作健忘	
4. 上班滑手機	
5. 亂發脾氣	