

國立新竹高工 114 學年度第一學期第二次期考考試卷

科目：服務導論 餐飲服務科一年 ____ 班， ____ 號， 姓名：

一、單選題 25 題，1 題 4 分，共 100 分

1. () 收銀人員可以利用什麼時候和顧客交談以建立良好的顧客關係？
(A)結算商品總金額 (B)開始結帳作業之前 (C)收取顧客金錢 (D)購買有促銷的商品時
2. () 當顧客於結帳時不慎打翻飲料時，收銀人員的作法以下何者較不適當？
(A)主動拿面紙讓顧客擦拭並關切及詢問其是否須協助 (B)迅速清潔及處理打翻飲料 (C)另取一瓶再結帳 (D)打翻的飲料以報廢處理
3. () 若顧客於結帳後不慎滑倒、商品掉落一地，其處理流程下列何者正確？
(A)立即告知顧客破損商品須重新結帳 (B)應以排隊人潮為主，以免流失業績 (C)立刻上前關切，協助將商品拾起 (D)立即撥打 119 處理，以免人員受傷
4. () 櫃檯收銀人員站班時服務禮儀不包含下列何者項目？
(A)顧客入店時應目視微笑 (B)顧客詢問商品以手指方式指引 (C)接待禮儀應親切、有禮 (D)隨時注意儀容之整潔
5. () 顧客退貨的處理程序下列何者有誤？
(A)確認商品及發票 (B)委婉地拒絕顧客退貨 (C)若為紙本發票要收回發票註明為銷貨退回發票之作廢發票 (D)收回退貨商品並退款給顧客
6. () 下列哪一項敘述不是收銀櫃檯業務工作的範圍？
(A)現金管理及發票開立 (B)顧客退、換貨處理 (C)商品過期及報廢作業 (D)面銷及顧客關係建立
7. () 櫃檯收銀人員站班時之用語下列敘述何者為非？
(A)您好，歡迎光臨 (B)謝謝光臨，歡迎再度光臨 (C)早/午/晚安，您好 (D)請問貴姓大名
8. () 若顧客於結帳時，商品未完全放置櫃檯而掉落於地面破損，這時門市人員應如何處理？
(A)此為顧客個人行為，需請其將破損商品結帳帶離 (B)用不耐煩表情協助顧客撿起商品 (C)立即清理及協助更換商品 (D)請顧客重新拿取商品並將店面清潔完畢始可離去
9. () 收銀人員結完帳時，應該面帶微笑誠心誠意的對顧客說什麼呢？
(A)謝謝光臨！歡迎再度光臨 (B)抱歉！讓您久等了！ (C)歡迎光臨 (D)先生（小姐）！您好
10. () 陳列在收銀櫃檯的商品若是體積小具有促銷誘因，是利用顧客何種心態來誘使其購買行為？
(A)順便買 (B)貪便宜 (C)衝動性購買 (D)不買下次就買不到
11. () 櫃檯的點鈔機，並不具備下列哪一項功能？
(A)辨識紙鈔面額 (B)計算鈔票張數 (C)統計總金額 (D)結算找零金額
12. () 門市櫃檯作業區通常不會出現下列哪一項設備？
(A)條碼閱讀器 (B)溫罐機 (C)發票機 (D)收銀機

13. () 有關收銀櫃檯周邊商品的管理，下列敘述何者為非？
(A)滯銷品陳列於櫃檯前以增加周轉 (B)櫃檯前後不可堆放備用物品 (C)櫃檯以展示商品或衝動性購買商品為主 (D)收銀台前至少須有容納二人同時通過的寬度
14. () 二聯式統一發票上，不必一定要載記下列哪一項內容？
(A)發票號碼 (B)買受人統一編號 (C)交易金額 (D)營業人統一編號
15. () 營業人以網際網路或其他電子方式開立的無實體發票，稱為
(A)電子發票 (B)免收統一發票收據 (C)收銀機統一發票 (D)行動載具
16. () 下列有關電子發票的敘述，何者錯誤？
(A)電子發票的存證檔需傳送至財政部電子發票整合服務平台存證 (B)電子發票可以存在手機裡，也可以存在悠遊卡裡 (C)目前消費者可要求印出電子發票證明聯以作為紙本留存 (D)將電子發票證明聯拍照上傳雲端硬碟，即稱為雲端發票
17. () 統一發票是指
(A)賣家開給買家的交易憑證 (B)買家開給賣家的支付憑證 (C)政府開給賣家的納稅憑證 (D)買家開給政府的消費憑證
18. () 三聯式統一發票的第二聯為
(A)存根聯，由營業人保存 (B)收執聯，由財政部保存 (C)扣抵聯，由買受人保存 (D)存證聯，由消保會保存
19. () 下列有關收銀機統一發票的敘述，何者有誤？
(A)收銀機統一發票包含二聯式及三聯式 (B)收銀機統一發票上一定會有買受人的統一編號 (C)收銀機統一發票上應登載當次消費的消費總額 (D)收銀機統一發票上的發票號碼可供核對中獎號碼之用
20. () 下列收銀結帳步驟的排序何者是正確的？1.感謝用語；2.商品登錄；3.商品裝袋；4.招呼用語；5.找零作業
(A)1→2→3→4→5 (B)2→4→3→5→1 (C)4→2→5→1→3 (D)4→2→5→3→1
21. () 下列何者為結帳作業的必要程序之一？
(A)顧客抱怨處理 (B)顧客退換貨處理 (C)面銷業務 (D)招呼用語
22. () 為顧客做商品裝袋服務的重點事項下列何者為非？
(A)將所有商品放在適合尺寸的袋子 (B)不同性質商品分開而且按照正確的順序裝袋 (C)按照顧客指示裝袋 (D)將小件商品裝入袋子的下層，大件商品放置袋子的上層
23. () 下列何者屬於「先消費後付款」的交易工具？
(A)商品禮券 (B)現金禮券 (C)信用卡 (D)提貨單
24. () 下列項目中何者不為結帳付款之工具？
(A)禮券 (B)信用卡 (C)存摺 (D)悠遊卡
25. () 門市交接班時，收銀人員應交接之事項下列何者為非？
(A)現金金額 (B)各項交辦事宜之提醒紀錄 (C)營業績效表 (D)交班時間及簽認事項