

國立新竹高工 113 學年度第一學期服務導論期末考試卷

班級：餐一

座號：

姓名：

一、是非題（每題 4 分）請將正確的工作內容或服務人員基本條件打○，錯的打×。

- () 1. 辦公室的座位要保持整齊、乾淨。
- () 2. 上廁所很無聊，可以在廁所討論其他店員或客人的隱私八卦。
- () 3. 如果覺得客人的抱怨不合理，可以不理他。
- () 4. 顧客在東張西望時，可以問：先生/小姐，請問需要協助嗎？
- () 5. 如果我接到一通電話，是要找陳老闆，但陳老闆不在，我應該要請他留言或是晚一點再打來。
- () 6. 電話響六聲以內要接起來。
- () 7. 如果是美好餐廳的員工接到電話，接起電話要說「您好，這裡是美好餐廳，我是○○○，有什麼我可以為您服務的嗎？」
- () 8. 面對顧客的抱怨，如果我不會解決，就走開就好。
- () 9. 如果我打錯電話要快點掛掉，才不會不好意思。
- () 10. 顧客反應商品有瑕疵，我直接拿同樣商品換給他就可以了。

二、選擇題（每題 5 分）

- () 1. 下列哪一樣不是櫃檯接待人員必須注意的禮儀？①面帶微笑態度親切 ②專業且細心 ③不讓客人久候 ④為表示親切感跟客人勾肩搭背。
- () 2. 「良好的服務品質」不包含哪個項目？①潔淨舒適的賣場 ②迅速與正確的結帳 ③微笑與有禮貌的對待顧客 ④不理會顧客的問題。

三、請將下列各類服務工作與顧客的應對內容相互配對，括弧中填上代碼（每題 5 分）

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| 1. 您好，這是您的餐點。 | 2. 您要找的果汁在第三排貨架上。 |
| 3. 請問您的車子今天要打蠟嗎？ | 4. 您好，這是您今日預定的房間鑰匙。 |
| 5. 請問這樣的按摩力道可以嗎？ | 6. 請問家裡浴室廁所是否要打掃呢？ |
| 7. 收您 500 元，找您 100 元。 | 8. 農園目前有生產小番茄，請問要買嗎 |

A. 旅館房務 ()	B. 門市服務 ()
C. 農園藝 ()	D. 物品整理 ()
E. 個體服務 ()	F. 車輛整理 ()
G. 家務處理 ()	H. 餐飲服務 ()

四、處理客人抱怨的步驟有三個，請將正確順序 1、2、3 寫出來：(10 分)

() 了解抱怨的原因	() 想辦法解決	() 耐心聽取客人的抱怨
-------------	-----------	---------------