

國立新竹高工 113 學年度第二學期第二次期中考試卷

科目：服務導論

班級：餐一 甲 乙

座號：

姓名：

一、選擇題（每題 5 分）

1. () 請選出錯誤的的服務態度：（A 開朗、友善及悅耳的聲調 B 逃避問題
C 積極親切的態度 D 熟記顧客的名字。）
2. () 當顧客詢問服務人員某項商品的位置時，服務人員應如何應對才能獲得顧客良好的印象？（A 對顧客說：「請照著標示牌自己找」。 B 對顧客說：「你要找的商品在那裡，請跟我來！」並將顧客帶領到陳列地點
C 用手指著正確的陳列方向 D 恭敬的用手指著正確的方向說：「在那裡！」）
3. () 下列何者為顧客服務不應有的服務行為？（A 產品良好、種類齊備、服務態度更重要 B 如果不滿意，就直接招呼下一位顧客 C 面對顧客要展露微笑
D 只看不買的顧客仍要幫忙，滿足其需求。）
4. () 顧客進入商店之後東張西望，好像在找什麼東西似的，這時候服務人員應該如何應對？（A 不予理會 B 親切的上前詢問顧客需要什麼 C 先不招呼但暗中注意客人行動 D 只說：「歡迎光臨！」）
5. () 從事顧客服務工作，要有良好的儀態，請選出錯誤的站姿：（A 收小腹 B 眼睛看地上 C 雙膝打直、雙腳併攏 D 背部自然挺直、雙手輕放腹部）
6. () 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 微笑與有禮貌的對待顧客(C) 不理會顧客的詢問 D 迅速而正確的收銀）
7. () 服務人員在協助顧客尋找商品時，下列哪一種用語應該避免？
（A「我在忙」 B「是的，好的」 C「我明白了」 D「讓您久等了」）
8. () 下列何者是服務人員正確的應對方式？
（A 緊盯著顧客看 B 主動問候顧客並瞭解需求 C 雙手插在口袋，只是站在一旁 D 不理不睬。）
9. () 與顧客溝通時，服務人員應注視顧客的何種部位？
（A 頭 B 嘴巴 C 雙手 D 雙眼 ）

二、合適的稱呼是帶來良好溝通的第一把鑰匙，稱呼用得好，可以讓對方感到親切，留下美好的印象；相反的，稱呼不當會造成對方不悅，甚至會惹怒對方。以下請辨識提示裡的顧客稱呼，並依據提示填上適當的顧客稱呼：（每題3分）

提示：大姊、大哥、小姐、先生、女士、老阿伯、老太婆、老先生、小朋友、Sir、Madam、

帥哥、美女、寶貝、親愛的。

- 1.遇到女性顧客，我可以稱呼顧客()。
- 2.遇到男性顧客，我可以稱呼顧客()。
- 3.遇到年紀小的顧客，我可以稱呼顧客()。
- 4.遇到年紀大的男性顧客，我可以稱呼顧客()。
- 5.遇到年紀大的女性顧客，我可以稱呼顧客()。

三、請寫出下列門市服務情境該有的正確禮貌用語：（每題5分）

- 1.顧客進門時：_____
- 2.顧客看似需要服務時：_____
- 3.顧客結帳等候多時：_____
- 4.顧客讚美你時：_____
- 5.顧客結帳完畢時：_____
- 6.顧客要離開時：_____

參考答案：

A.不好意思，讓您久等了。	B.您好，歡迎光臨。	D.對不起，請您稍等一下。	C.謝謝，歡迎再度光臨。
E.這是您的發票和找零， 祝您中獎。	F.您好，請問您需 要什麼服務嗎？	G.這是您要的商品嗎？現 在為您結帳。	H.等一下，我在忙。

四、參考下面常見的特質形容詞，請你寫出「三個」最能代表你的特質…
也可以自行填寫合適的形容詞。（10分）

() () () () () ()

害羞	說話輕柔	粗心	活潑開朗	擅長運動	精力充沛
熱心助人	懶散	大膽	重視外表	尋求刺激	做事細心
心地善良	守時	力氣大	有主見	勇敢	外向樂觀
情緒化	安靜	多愁善感	守規矩	挑戰權威	