

# 國立新竹高工 114 學年度

## 第二學期第一次期考

### 服務導論

班級：\_\_\_\_\_

姓名：\_\_\_\_\_ 座號：\_\_\_\_\_

得分

#### 一、是非題(1 題 2 分，共 20 分)

請對應題組設定的服務人員，將服務人員正確的工作內容或行為打○，錯的打×

##### 題組一：便利商店門市人員

- ( ☒ ) 1. 當顧客進門時，不用管他，先補貨再說。
- ( ☐ ) 2. 看到顧客在找商品時，趕快過快關心是否需要協助。
- ( ☐ ) 3. 需要會排補貨。
- ( ☐ ) 4. 面對顧客的客訴時，要能正向面對並瞭解需改進之處。
- ( ☒ ) 5. 值班時心情不好，傳個簡訊向店長請假就可離開。

##### 題組二：加油站洗車人員

- ( ☒ ) 1. 車身清洗完不用擦乾，自然風最快速。
- ( ☐ ) 2. 面對顧客提出要特別清洗擋風玻璃，要有適當的回應。
- ( ☐ ) 3. 能瞭解清潔車身外部的方式。
- ( ☐ ) 4. 向顧客收取洗車費用時要面帶微笑。
- ( ☐ ) 5. 顧客離開時，誠心地說:謝謝光臨、歡迎再度光臨。

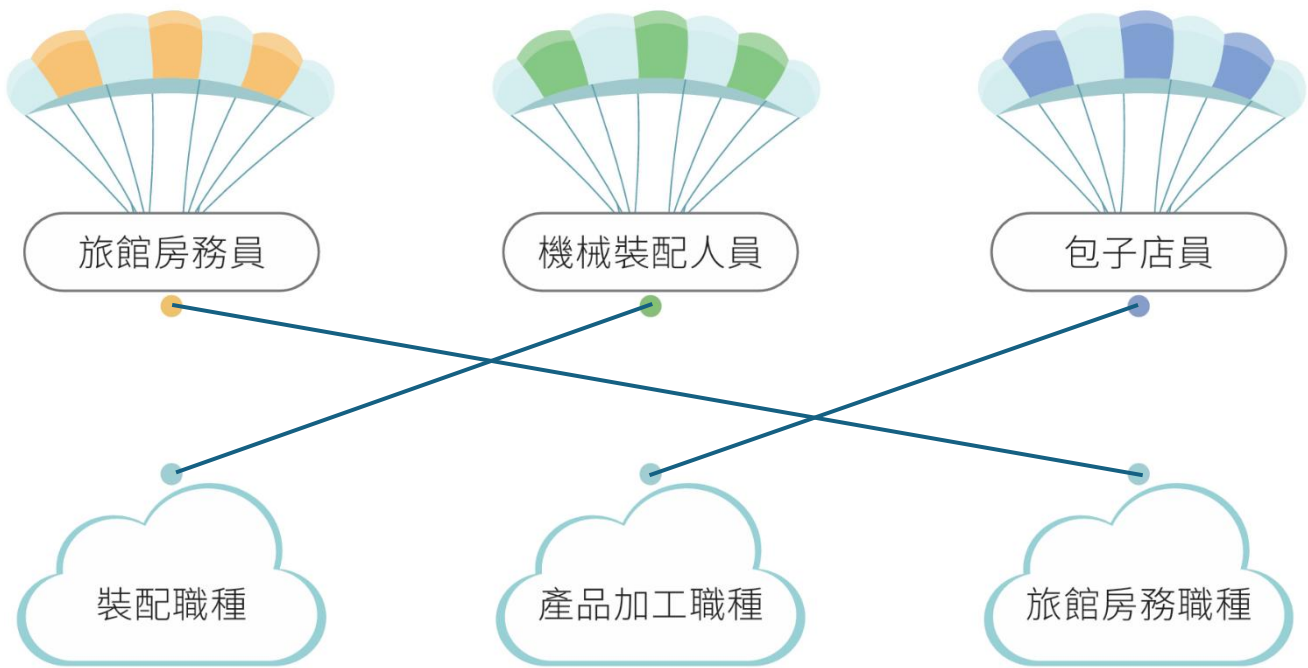
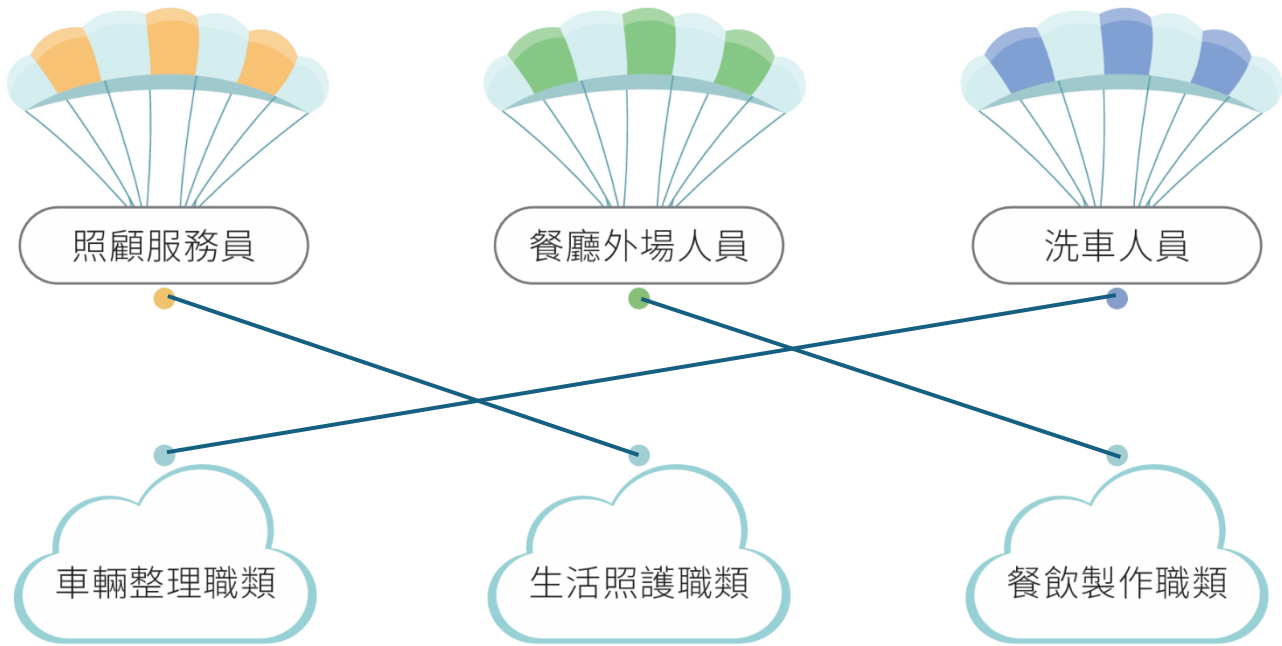
#### 二、服務對象和服務行為是指什麼呢？(1 題 5 分，共 20 分)

| 對象<br>本質 | 人          | 物        |
|----------|------------|----------|
| 有形       | 1. 人的服務    | 3. 物的服務  |
| 無形       | 2. 心靈鼓舞的服務 | 4. 資訊的服務 |

參考:

資訊的服務、物的服務、心靈鼓舞的服務、人的服務

三、以下有六項職業類別，每項職業類別都對應一個職類，請同學將每個職業類別與相對應的職類連起來。(1 題 5 分，共 30 分)



四、請填入服務職類所需的技能及服務內容(1 項 1 分，共 30 分)

|                          | 1.生活照顧相關工作             | 2.家務處理相關工作             | 3.餐飲製作相關工作             |
|--------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| 請寫出 1 項<br>這個相關工作的<br>職稱 |                        |                        |                        |
| 工作內容<br>請列 3 項           | 1.<br><br>2.<br><br>3. | 1.<br><br>2.<br><br>3. | 1.<br><br>2.<br><br>3. |
| 寫出 1 項，這個<br>職業要注意的安全問題  |                        |                        |                        |

|                          | 4.旅館房相關工作              | 5.門市相關工作               | 6.車輛整理相關工作             |
|--------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| 請寫出 1 項<br>這個相關工作的<br>職稱 |                        |                        |                        |
| 工作內容<br>請列 3 項           | 1.<br><br>2.<br><br>3. | 1.<br><br>2.<br><br>3. | 1.<br><br>2.<br><br>3. |
| 寫出 1 項，這個<br>職業要注意的安全問題  |                        |                        |                        |