

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 本質	人	物
有形	1.	3.
無形	2.	4.

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 這個相關工作的 職稱			
工作內容 請列 3 項	1. 2. 3.	1. 2. 3.	1. 2. 3.
寫出 1 項，這個 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 這個相關工作的 職稱			
工作內容 請列 3 項	1. 2. 3.	1. 2. 3.	1. 2. 3.
寫出 1 項，這個 職業要注意的安全問題			