

國立新竹高工 114 學年度第二學期第一次期考考試卷

科目:門市服務概論

班級/座號/姓名:餐一甲/

一、簡答題，共 10 題，1 題 10 分，共 100 分

(一) 請舉出五項顧客討厭之店員接待態度。

(二) 請舉出五種消費者所不喜歡之門市人員的表情。

(三) 請寫出六句門市服務的基本禮貌用語。

(四) 當顧客進入商店後，請舉出三種招呼顧客提供服務的最佳時機？

(五) 如果在您經過一番努力說明與推銷之後，顧客仍然不買商品而離去，您應該怎麼辦？

(六)當您正在服務顧客時，其他顧客也開口呼喚，若店裡沒有其他服務人員在場時，你該如何處理？

(七) 當總公司傳送顧客抱怨文件給您，且內容屬實，應如何處置？

(八) 若顧客未購物而離店時你應如何盡應有之禮儀？

(九) 若顧客堅持購買 A 品牌的商品 但您所服務的門市僅販售同類商品之 B 品牌商品時, 請問您會如何處理與應對？

(十) 若顧客不小心打破店內商品時, 你應採取何種應對的基本態度？