

餐飲服務流程企劃師

重點題庫

中華商務職能發展協會 服務專線：(02)2250-1360

餐飲服務流程企劃師

— 證照檢定題庫解答 —

【餐飲服務流程企劃師】之認證檢定，每次考測檢定會有 50 題單選題，答對每題 2 分。總積分達 70 分以上者，才算及格。考試時間 60 分鐘，考試時不可交頭接耳分享答案（違者喪失考試資格）。請勿在題目卷上作任何記號。完成作答後，請將答案卡連同題目卷一起交回。

【單選題】

- 下列有關餐飲服務的敘述，何者有誤？
(A) 要能夠抓住顧客的心，人員敏銳度要夠高
(B) 提升服務價值感，滿足消費者需求
(C) 創造身分者識別，建立顧客心中的形象
(D) 成本考量經營，獲得高報酬利潤★
- 餐飲業是屬於何種產業？
(A) 製造業
(B) 服務業★
(C) 生產業
(D) 輕工業
- 無法吸引顧客入店消費的主要原因是？
(A) 商品售價太高
(B) 廣告行銷預算低
(C) 無法引起共鳴★
(D) 老闆不在店裡
- 下列何者非良好的服務態度與做法？
(A) 與客人交談語調優雅清楚表達
(B) 直呼顧客全名表示熱絡★
(C) 親切微笑動作俐落
(D) 主動服務並詢問需求
- 下列何者是餐飲服務的關鍵因素？
(A) 人員★
(B) 地點
(C) 事件
(D) 商品
- 關於強化服務價值的因素，何者較不適當？
(A) 產品與競爭者類似
(B) 價格與競爭者區隔★

- (C) 銷售管道與對手重疊
 - (D) 行銷模式與競爭者雷同
7. 餐飲服務是融合了洞察力、創意、經驗以及？
- (A) 產品知識
 - (B) 人因工程學
 - (C) 心理學
 - (D) 產品知識與心理學★
8. 當顧客詢問有關餐點知識的相關問題，資淺的服務人員不清楚時，該如何應答較為適當？
- (A) 這是廚師的事
 - (B) 抱歉，我不清楚
 - (C) 請稍候，我請專業的人員向您說明★
 - (D) 您可以上網查詢
9. 下列何者對於餐飲服務的敘述較不適當？
- (A) 餐飲服務是種行為表現
 - (B) 餐飲服務只是標準流程★
 - (C) 餐飲服務是一種態度
 - (D) 餐飲服務是一種行動
10. 在餐飲服務中所指的「M.O.T」是何者的縮寫？
- (A) Museum of Tomorrow
 - (B) Ministry of Transport
 - (C) Management of Technology
 - (D) Moment of Truth★
11. 在餐飲服務中所提到的 MOT 是指？
- (A) 關鍵服務★
 - (B) 關鍵指標
 - (C) 服務指標
 - (D) 標準服務
12. 下列何者不屬於餐飲服務業的特性？
- (A) 服務品質不易管控
 - (B) 商品變化性較大
 - (C) 投入資本較為密集★
 - (D) 容易與顧客互動
13. 何者不是餐飲業者劃分服務的目的？
- (A) 掃除顧客的不便
 - (B) 卑躬屈膝捧高顧客★
 - (C) 使消費者使用安心
 - (D) 使顧客感到驚喜
14. 讓消費者認知正確的服務流程與恰當的行為模式，強化消費者信心並與競爭對手區隔，稱之為？
- (A) 服務標準化
 - (B) 服務流程化
 - (C) 服務差異化★

- (D) 以上皆是
15. 下列何者不是操作餐飲關鍵服務的四大思維構面？
- (A) 創造競爭者差異★
 - (B) 操作消費者觀點
 - (C) 營造身分者識別
 - (D) 切中消費者需求
16. 下列何者非優秀服務人員對顧客溝通該有的方式？
- (A) 笑臉迎人
 - (B) 態度和善
 - (C) 提供建議
 - (D) 專業術語溝通★
17. 餐飲服務會經營失敗，導致顧客信心低落的原因？
- (A) 單純的成本考量經營
 - (B) 沒有焦點特色的呈現
 - (C) 缺乏趨勢判斷抓住顧客需求
 - (D) 以上皆是★
18. 下列何者非餐飲從業人員應該有的服務態度與做法？
- (A) 與顧客交談應該正視對方，並了解顧客需求
 - (B) 熟客熱情邀約，可以私下前往★
 - (C) 記住熟客的名字與用餐喜好
 - (D) 運用顧客了解的語言介紹
19. 餐飲服務人員在面對顧客抱怨或是不滿時，處理態度何者不適當？
- (A) 應要不慌不忙的冷靜應對
 - (B) 傾聽顧客確切的問題點，盡力解決
 - (C) 直接請客人出去，必要時請主管幫忙★
 - (D) 依照當時情況，提供相當的補償
20. 運用餐飲管理中的關鍵服務，最主要的目的是？
- (A) 創造價值，滿足顧客期望與實踐服務承諾★
 - (B) 塑造高獲利，使進貨成本降低
 - (C) 打造全球品牌，壟斷市場
 - (D) 擊垮競爭對手，提高產品銷量
21. 關鍵服務的步驟，1.提議 2.探索 3.行動 4.確認，正確順序是？
- (A) 1.2.3.4
 - (B) 2.3.4.1
 - (C) 2.1.3.4★
 - (D) 4.1.2.3
22. 傾聽顧客的需求、假設客戶的期望與主動替客戶著想，此種作法為服務關鍵步驟中的？
- (A) 提議
 - (B) 探索★
 - (C) 確認
 - (D) 行動

23. 爲了顧客著想，老闆獎勵員工提出解決方案，並且拋出議題確定目標，此種作法爲服務關鍵步驟中的？
- (A) 提議★
 - (B) 探索
 - (C) 確認
 - (D) 行動
24. 服務人員隨時保持微笑注意禮貌，設身處地爲顧客著想，此種作法爲服務關鍵步驟中的？
- (A) 提議
 - (B) 探索
 - (C) 確認
 - (D) 行動★
25. 餐飲服務人員說的，您好！歡迎光臨及掰掰！謝謝惠顧，這是屬於？
- (A) 情境話術
 - (B) 常態話術★
 - (C) 感動話術
 - (D) 行銷話術
26. 下列何者屬於餐飲服務人員所說的情境話術？
- (A) 您好！這是我們的招牌菜色
 - (B) 您點的餐點到齊了嗎
 - (C) 這是當季水果製成的，相當鮮甜美味★
 - (D) 請問您要刷卡還是付現
27. 餐飲服務人員說，李先生這是您的傘，外面正下著雨，請小心階梯路滑，這是屬於？
- (A) 情境話術
 - (B) 常態話術
 - (C) 感動話術★
 - (D) 行銷話術
28. 在服務人員方面，下列哪項影響顧客顧客忠誠度與滿意度最大？
- (A) 外表★
 - (B) 溝通
 - (C) 行爲
 - (D) 人品
29. 哪項行爲無法增進服務人員與顧客之間的關係？
- (A) 用心服務
 - (B) 笑臉迎人
 - (C) 保持沉默★
 - (D) 穿著體面
30. 對於餐飲服務的特性，不包括下列哪項？
- (A) 變異性
 - (B) 同質性★
 - (C) 無形性
 - (D) 不可分割性

31. 對於餐飲服務員在服務顧客時，下列哪項溝通方式最不適當？
- (A) 集中注意力，傾聽客戶需求
 - (B) 複誦顧客餐點內容
 - (C) 語氣和緩輕鬆對應
 - (D) 遇到問題一律不回答★
32. 下列敘述何者不屬於服務中該有的機制行爲？
- (A) 隨時注意環境整齊與清潔
 - (B) 行爲高尚沉默寡言★
 - (C) 讓消費者感到舒適與親切
 - (D) 誠心誠意的為顧客著想
33. 下列對於服務的特性，何者有誤？
- (A) 容易標準化★
 - (B) 需要人來操作
 - (C) 無法事先體驗
 - (D) 不可以儲存
34. 運用餐飲人員進行接待、點餐、介紹等對應服務，算是餐飲服務中的？
- (A) 硬體
 - (B) 軟體★
 - (C) 軟體加硬體
 - (D) 以上皆非
35. 何者不是餐飲服務人員應該具備的基本條件？
- (A) 良好的服務態度
 - (B) 基本的禮貌
 - (C) 曼妙的身材★
 - (D) 親切的笑容
36. 下列何者為正確的餐飲服務基本概念？
- (A) 不同的顧客就用不同的服務態度
 - (B) 強調個人服務風格
 - (C) 與顧客溝通要用專業術語
 - (D) 餐廳主要銷售的產品就是服務★
37. 餐飲從業人員不該有何種服裝儀容的表現？
- (A) 濃妝豔抹★
 - (B) 穿著規定服裝
 - (C) 不配戴誇張飾品
 - (D) 保持指甲乾淨
38. 在餐飲服務的訓練中，應該讓服務人員？
- (A) 強調自我風格
 - (B) 絕對服從，毋須變通
 - (C) 行動學習，相互支援★
 - (D) 逢場作戲，互拍馬屁
39. 下列何種方式最適合主管與員工溝通？

- (A) 以電話方式轉達
 - (B) 經驗分享，相互討論★
 - (C) 藉由其他員工轉達
 - (D) 不讓員工有發言的機會
40. 在服務管理中何者不適當？
- (A) 運用關心的態度，了解基層人員的想法
 - (B) 確實行動管理，了解員工狀態
 - (C) 創造服務接觸點，使員工從中學習
 - (D) 用謾罵代替制度，讓員工更聽話★
41. 從事餐飲服務人員，應具備哪項服務態度？
- (A) 剛毅木訥
 - (B) 沉默寡言
 - (C) 主動積極★
 - (D) 活潑好動
42. 何種方式無法了解顧客需求？
- (A) 資訊誘導
 - (B) 自我猜測★
 - (C) 主動探詢
 - (D) 經驗累積
43. 消費者購買商品時，會考慮哪項因素？
- (A) 產品本身
 - (B) 購買過程
 - (C) 消費體驗
 - (D) 以上皆是★
44. 下列何者不是服務對於消費者的需求分類？
- (A) 價值需求
 - (B) 投資需求★
 - (C) 顯性需求
 - (D) 隱性需求
45. 當消費者不知道自己需要何項服務，此時餐飲業者除了加強專業外，還需要強化？
- (A) 投入資金
 - (B) 店面裝修
 - (C) 附加價值★
 - (D) 市場擴大
46. 餐飲業越來越競爭，而現在的餐飲業者應該如何努力？
- (A) 發揮市場領導品牌價值
 - (B) 解決消費者的信任問題
 - (C) 帶給消費者實質的利益
 - (D) 以上皆是★
47. 餐飲服務人員應具備哪項能力？
- (A) 多樣的工作體驗

- (B) 了解食物製作程序
 - (C) 了解問題及解決問題★
 - (D) 薪水較為優渥
48. 關於餐飲服務人員的服務注意事項，下列敘述何者有誤？
- (A) 對待客人要一至，不可有大小之分
 - (B) 休息時可與同事打鬧嬉戲★
 - (C) 不可批評顧客的舉動
 - (D) 當餐具掉落地面，應馬上更換新的餐具
49. 在消費者用餐檢測的價值中，何者屬於顯性價值？
- (A) 社會認同
 - (B) 品質功能★
 - (C) 自我實現
 - (D) 五官情緒
50. 考量到年長者行走或是行動不便者，特地在餐廳門口設置坡道，這是屬於？
- (A) 預防管理★
 - (B) 服務管理
 - (C) 商品管理
 - (D) 人員管理
51. 好的服務流程，必須要好的主管督導，下列何者不是主管該具備的特質？
- (A) 現場監督指導
 - (B) 高標準要求
 - (C) 追求利潤★
 - (D) 誠實正直
52. 服務人員可以將顧客點餐，所使用的食材及製作方式詳細說明，這位服務人員具備了服務品質中的哪個面向？
- (A) 主動積極
 - (B) 設備完善
 - (C) 完成服務
 - (D) 專業知識★
53. 當顧客的餐具掉落，服務人員將餐具更換新品後，使消費者能夠繼續用餐，這位服務人員具備了服務品質中的那個面向？
- (A) 主動積極★
 - (B) 設備完善
 - (C) 完成服務
 - (D) 專業知識
54. 對於顧客抱怨的快速處理，1.抓住要點 2.迅速道歉 3.分工分擔 4.快速處理 5.誠懇具體 6.展現誠意，正確排序是？
- (A) 1.3.2.4.5.6
 - (B) 4.1.3.2.6.5
 - (C) 1.3.2.5.4.6★
 - (D) 2.3.1.5.4.6

55. 身為專業的餐飲服務業的一員，應該有何作為？
- (A) 確保價格經濟實惠
 - (B) 確保用餐人數眾多
 - (C) 確保商品種類繁多
 - (D) 確保餐飲安全衛生★
56. 當消費者有疑慮的時候，餐飲服務人員應該如何表達？
- (A) 一句話傳達單一訊息
 - (B) 停頓確認顧客了解
 - (C) 使用比喻方式
 - (D) 以上皆可★
57. 在服務人員方面，影響顧客顧客忠誠度與滿意度由大到小排序，1.溝通 2.行為 3.外表？
- (A) 3.1.2
 - (B) 2.1.3
 - (C) 3.2.1★
 - (D) 1.2.3
58. 在餐飲業中，產品會隨著服務、用餐地點與時間的改變，在品質上難以穩定，這是指餐飲業的哪項特性？
- (A) 可變性★
 - (B) 不變性
 - (C) 有形性
 - (D) 無形性
59. 下列敘述何者非餐飲服務業的傳統行銷？
- (A) 宣傳焦點放在產品功能
 - (B) 認為消費者是重理性的
 - (C) 競爭者依消費習性區分★
 - (D) 市場研究分析定量
60. 下列敘述何者是餐飲服務業的體驗行銷？
- (A) 認為消費者是感性的
 - (B) 市場研究彈性多元
 - (C) 宣傳焦點放在顧客體驗
 - (D) 以上皆是★
61. 使用下列何種做法，無法有效的提高餐飲業的服務品質？
- (A) 穿戴手套拿商品
 - (B) 提供定量餐點，不得加點★
 - (C) 讓顧客享受樂趣與幸福感
 - (D) 適當的稱讚與照顧消費者
62. 下列說明何者非餐飲業服務人員應具備的禮儀？
- (A) 確定對方說完話，再回答
 - (B) 保持微笑服裝整齊
 - (C) 遇到顧客抱怨，不須回報★
 - (D) 保持親切與端莊儀態

63. 餐飲業服務員要有良好的態度及具體作法，下列何者正確？
- (A) 保持微笑歡迎顧客★
 - (B) 積極服務要求小費
 - (C) 與客人稱兄道弟拉近關係
 - (D) 濃妝豔抹表現大方
64. 消費者在使用過商品後，認為東西好吃但是整體的感受不好，這是因為餐飲業者沒有滿足？
- (A) 價格價值
 - (B) 五官情緒價值★
 - (C) 自我實現價值
 - (D) 品質功能價值
65. 消費者帶好朋友在店內用餐，但發現餐點並沒有上次來的好吃，這是因為餐飲業者沒有滿足？
- (A) 價格價值
 - (B) 五官情緒價值
 - (C) 自我實現價值
 - (D) 品質功能價值★
66. 餐飲服務人員如何滿足消費者的需求，使顧客願意買單？
- (A) 提醒重要新品上市
 - (B) 協助顧客快速決定
 - (C) 給予消費者額外的好處
 - (D) 以上皆是★
67. 餐飲服務人員在工作場合，不應該有哪種表現？
- (A) 與顧客行走時，先讓顧客通過
 - (B) 遇到急事，可以奔跑★
 - (C) 儘量走員工路線，避免影響顧客
 - (D) 留意顧客需求，要指引方向
68. 餐飲業除了服務流程訓練外，何者不是主要注重的要點？
- (A) 現場的督導
 - (B) 顧客的反應
 - (C) 環境的狀況
 - (D) 商品的售價★
69. 下列何者不是餐飲業內不關鍵時刻塑造的組織文化？
- (A) 提議承諾者
 - (B) 商品製造者★
 - (C) 支持行動者
 - (D) 採取行動者
70. 餐飲服務人員上班遇見主管：您好！請您今天多多指教，下班時：抱歉！我先告辭了，今天謝謝大家的協助，這是屬於？
- (A) 溝通模式★
 - (B) 生存模式
 - (C) 升遷模式
 - (D) 禮貌模式

71. 關於餐飲業的主管，何者不是應該具備的行事作風？
- (A) 善用同理心
 - (B) 教導激勵員工
 - (C) 尖酸刻薄對待顧客★
 - (D) 熱誠以身作則
72. 建立何種服務基礎，可以提升員工的服務觀念，也可以減少人員與顧客間的糾紛？
- (A) 市場化
 - (B) 標準化★
 - (C) 差異化
 - (D) 效率化
73. 藉由授權機制強化關係行銷，使員工發自內心的關懷顧客，並且提升處理事件的能力，稱之為？
- (A) 人際關係★
 - (B) 對等關係
 - (C) 對立關係
 - (D) 主雇關係
74. 消費者經由餐飲服務人員的介紹與推薦，選擇了某樣商品，是屬於？
- (A) 主動探詢
 - (B) 資訊誘導★
 - (C) 行為模式
 - (D) 累積經驗
75. 餐飲服務人員對於常來的顧客，將其座位安排到較為安靜的角落，是屬於？
- (A) 主動探詢
 - (B) 資訊誘導
 - (C) 行為模式
 - (D) 累積經驗★
76. 下列何者非餐飲業訓練服務人員的必須要項？
- (A) 對於生命要有熱忱
 - (B) 幫助小費給予越多的客人★
 - (C) 控制自我情緒
 - (D) 時常微笑
77. 下列何者不是在建構關鍵服務該有的學習過程？
- (A) 知識管道
 - (B) 實際體驗
 - (C) 團隊參予
 - (D) 朋友同樂★
78. 在關鍵服務方式中，老闆與主管應該有何責任？
- (A) 訂立明確目標
 - (B) 拋出議題
 - (C) 接受不同觀點
 - (D) 以上皆是★
79. 消費者在用餐過後檢測的價值中，何者為顯性？

- (A) 自我實現與價格
 - (B) 價格與品質功能★
 - (C) 品質功能與自我實現
 - (D) 自我實現與社會認同
80. 塑造無壓迫的環境，使消費者享受用餐的樂趣並且感到幸福，此種作法為？
- (A) 客製化的服務
 - (B) 商品化的服務
 - (C) 高檔次的服務★
 - (D) 低層次的服務
81. 將產品視為道具、空間當舞台、服務是張力、顧客變觀眾，此種作法為何？
- (A) 傳達體驗服務★
 - (B) 表現標準服務
 - (C) 展示想象服務
 - (D) 推動全員服務
82. 因為這家的牛肉麵相當好吃，每次經過都會吃上一碗，這是何種需求？
- (A) 服務需求
 - (B) 產品需求★
 - (C) 精神需求
 - (D) 情感需求
83. 在服務流程中，為何要考量預防管理？
- (A) 編列手冊好看
 - (B) 能夠抓住顧客需求★
 - (C) 政府法令規定
 - (D) 以上皆非
84. 餐飲服務可以分為核心服務與附加服務，下列哪項屬於核心服務？
- (A) 代客停車
 - (B) 刷卡消費
 - (C) 餐飲商品★
 - (D) 提供置物
85. 有關服務的敘述，下列何者不適當？
- (A) 服務的好壞與消費者的期望有關
 - (B) 服務是無形的商品，無法轉嫁給別人
 - (C) 服務是無法量化集中製造
 - (D) 服務不當，無法事後彌補★
86. 食品餐飲業是一種？
- (A) 人性產業★
 - (B) 製造產業
 - (C) 通路產業
 - (D) 行銷產業
87. 有關於餐飲業服務的敘述，下列何者不適當？
- (A) 成本管理困難

- (B) 品質管理困難
 - (C) 商品易於標準化★
 - (D) 難以用經濟規模降低成本
88. 餐飲服務業的服務人員，不該有何心態？
- (A) 尊重自己的角色
 - (B) 以客為尊
 - (C) 情緒控制
 - (D) 自以為是★
89. 消費者只要想吃東西，第一個聯想到是便利商店，這是因為便利商店滿足餐飲關鍵服務中的？
- (A) 操作消費者觀點
 - (B) 切中消費者需求★
 - (C) 營造身分者識別
 - (D) 滿足消費者價值
90. 商務人士要請老闆吃飯，會選擇高級餐廳，是因為高級餐廳滿足餐飲關鍵服務中的？
- (A) 操作消費者觀點
 - (B) 切中消費者需求
 - (C) 營造身分者識別★
 - (D) 滿足消費者價值
91. 下列何者屬於服務差異化的表現？
- (A) 單純成本考量經營服務
 - (B) 客製化體驗正確的流程與服務場所★
 - (C) 服務標準化不需調整
 - (D) 有服務就可以收服務費
92. 消費者對於服務品質不滿意，有可能是？
- (A) 缺乏趨勢判斷
 - (B) 沒有特色與重點
 - (C) 缺乏感性的組合
 - (D) 以上皆是★
93. 下列何種作法，無法強化消費者感受到體感的認知？
- (A) 標準服務流程★
 - (B) 季節性商品放大並告知
 - (C) 針對消費者屬性做時段操作
 - (D) 行銷文案要與體感行銷連結
94. 如何劃分服務的層次？
- (A) 掃除顧客的不便
 - (B) 使用的放心
 - (C) 超出意外的驚喜
 - (D) 以上皆是★
95. 餐飲業常遇到老闆很用心的經營與服務，卻無法拉攏顧客的心，問題是？
- (A) 無投資行銷
 - (B) 店面沒有花錢裝潢

- (C) 沒有引起顧客共鳴★
(D) 異業結盟不足
96. 餐飲服務人員如果突然服務態度散漫，有可能是？
(A) 不感興趣
(B) 被其他事情影響分心
(C) 有心事
(D) 以上皆是★
97. 何者不是執行 MOT 關鍵服務的主要目的？
(A) 創造價值
(B) 訓練自我員工★
(C) 滿足顧客期望
(D) 實踐服務承諾
98. MOT 關鍵服務的要旨是？
(A) 增進員工與顧客的體驗，強化銷售★
(B) 訓練員工成長，讓商品售價提升
(C) 使員工相互競爭，說服顧客消費
(D) 促使員工成長，顧客主動消費
99. 對於餐飲服務的定義，下列敘述何者不適當？
(A) 服務是一種態度
(B) 服務可以被量化★
(C) 服務品質不易控制
(D) 服務是種行為
100. 下列關於餐飲業的特性，何者有誤？
(A) 難以標準化
(B) 即時性
(C) 可以儲存★
(D) 不可分割
101. 在餐前讓顧客感到興趣，適當的用數字讓消費者產生購買記憶，創造無法被複製的競爭力，此種作法為？
(A) 服務差異化與焦點深耕★
(B) 商品特色化與服務強化
(C) 行銷擴大化與顧客服務
(D) 品牌強化與環境塑造
102. 創造心感力的步驟是？
(A) 感性消費、理性消費、感動消費
(B) 感動消費、感性消費、理性消費
(C) 理性消費、感性消費、感動消費★
(D) 理性消費、感動消費、感性消費
103. 下列何種方式可以創造與消費者間的互動？
(A) 掌握五感原則
(B) 創造更高需求

- (C) 展現物超所值的驚喜
 - (D) 以上皆是★
104. 在關鍵服務指標中，餐飲業者在執行時，常會忽略？
- (A) 學習評估
 - (B) 新進人員的認知
 - (C) 溝通與管理
 - (D) 以上皆是★
105. 下列何者不是關鍵服務指標展開該注意的事項
- (A) 了解問題
 - (B) 商品定價★
 - (C) 計畫工作
 - (D) 練習確認
106. 運用積極的觀念與員工保持互動關係，並且傳遞服務價值，此種作法為？
- (A) 問題檢查
 - (B) 流程問題
 - (C) 理念灌輸★
 - (D) 評估配置
107. 確認產品的數量，將良好的產品提供給對應的顧客，稱之為？
- (A) 商品提供★
 - (B) 引導顧客
 - (C) 主動照顧
 - (D) 環境維護
108. 發掘顧客的問題，並且提供協助甚至超越顧客的需求，稱之為？
- (A) 商品提供
 - (B) 引導顧客
 - (C) 主動照顧★
 - (D) 環境維護
109. 主動協助下一步動作，使顧客能夠點餐與用餐，稱之為？
- (A) 商品提供
 - (B) 引導顧客★
 - (C) 主動照顧
 - (D) 環境維護
110. 注意店內的音量，提供舒適的用餐環境使顧客放心，稱之為？
- (A) 商品提供
 - (B) 引導顧客
 - (C) 主動照顧
 - (D) 環境維護★
111. 安排告知所有服務人員的位置與工作，並且互動良好使接班人員能夠順利銜接處理問題，稱之為？
- (A) 問題檢查
 - (B) 流程問題

- (C) 理念灌輸
(D) 評估配置★
112. 當顧客離開座位站起來東張西望，卻沒有服務人員上前關心，表示？
(A) 問題檢查
(B) 流程問題★
(C) 理念灌輸
(D) 評估配置
113. 服務人員在送餐前，將碗盤旁邊的湯汁擦拭乾淨，這是何種表現？
(A) 問題檢查★
(B) 發現問題
(C) 理念灌輸
(D) 評估配置
114. 從事餐飲服務的小卡，因為怕麻煩，想到才擦桌子，這是何種心態？
(A) 非順從式服務
(B) 順從式服務
(C) 直覺經驗式服務★
(D) 前瞻式服務
115. 餐飲主管要求小咪去掃地，小咪才拿起掃把去清掃，這是何種心態？
(A) 非順從式服務
(B) 順從式服務★
(C) 直覺經驗式服務
(D) 前瞻式服務
116. 餐飲服務業做好工作安排，可以獲得哪兩個重要的好處？
(A) 讓顧客受到尊重、提供更好的服務品質★
(B) 減少資源浪費、提升工作效率
(C) 使人員都有事做、減少人員爭執
(D) 餐點製作快速、獲利加倍提升
117. 餐飲通路品牌的操作，除了改變消費者對於既有業態的看法，最重要是？
(A) 獲利提升
(B) 增加來客數
(C) 使競爭者害怕★
(D) 強化人員信心
118. 顧客經驗管理的五個基本步驟：1.建立經驗平台 2.建構顧客介面 3.分析顧客經驗 4.設計品牌經驗 5.持續進行創新，正確的排序為？
(A) 2.3.1.4.5
(B) 3.1.4.2.5★
(C) 3.2.4.1.5
(D) 1.3.2.4.5
119. 品牌績效是哪三項相加的指標？
(A) 品牌分析+口碑行銷+故事行銷
(B) 品牌設計+理性行銷+感動行銷

- (C) 品牌定位+感性行銷+屬性行銷★
(D) 品牌延伸+廣告行銷+網路行銷
120. 滿足消費者需求，使眾多消費者歡樂，塑造共感力的氣氛，可以創造營運上的何種效應？
(A) 蝴蝶效應
(B) 廣告效應
(C) 共伴效應★
(D) 連鎖效應
121. 在餐飲服務中，服務人員堅持自己不想吃的商品，絕對不會端給顧客，這是一種甚麼表現？
(A) 同情心
(B) 同理心★
(C) 愛心
(D) 關心
122. 餐飲業者針對每個不同的季節，開發特殊商品，藉此吸引顧客，這是種？
(A) 持續進行創新★
(B) 分析顧客經驗
(C) 設計品牌經驗
(D) 建立經驗平台
123. 餐飲業服務人員在顧客用餐結束後，請顧客填寫滿意表，這是種？
(A) 持續進行創新
(B) 分析顧客經驗★
(C) 設計品牌經驗
(D) 建立經驗平台
124. 顧客在考慮消費哪一家餐飲店家時，會先上網搜尋餐飲店家的評價及商品的好壞，此種作法為？
(A) 感動消費
(B) 感性消費
(C) 理性消費★
(D) 隨意消費
125. 女性消費者常會選擇可愛或精緻的點心，不會太在意價格，此種作法為？
(A) 感動消費
(B) 感性消費★
(C) 理性消費
(D) 隨意消費
126. 餐飲業的服務人員會記住顧客的需求，且給予較好的產品，使消費者帶朋友去非常有面子，此種作法為？
(A) 感動消費★
(B) 感性消費
(C) 理性消費
(D) 隨意消費
127. 下列何者不是關鍵服務中的理念灌輸？
(A) 訓練與發展
(B) 傳遞服務價值

- (C) 追蹤輔導
 - (D) 工作指派★
128. 對於關鍵服務中的評估配置，下列敘述何者有誤？
- (A) 安排負責點餐及招呼排隊的人員
 - (B) 安排環境整潔的人員
 - (C) 安排餐點擺放★
 - (D) 安排收銀人員
129. 記錄顧客消費習性及購買的時間延伸出的做法，此種服務特點稱爲？
- (A) 時段性操作★
 - (B) 屬性操作
 - (C) 季節性操作
 - (D) 標準操作
130. 判斷餐飲服務從業人員，是否了解自己的工作內容及目標的前置作業稱爲？
- (A) 問題檢查
 - (B) 流程問題
 - (C) 預備思考★
 - (D) 評估配置
131. 將消費者分類，依照喜好提供不同的服務內容，此種服務的特點稱爲？
- (A) 時段性操作
 - (B) 屬性操作★
 - (C) 季節性操作
 - (D) 標準操作
132. 下列何者非良好的內部關鍵服務塑造？
- (A) 獎勵機制
 - (B) 照顧員工
 - (C) 情緒管理
 - (D) 明爭暗鬥★
133. 下列何者非超越需求的三定義？
- (A) 提醒重要事項
 - (B) 讓顧客自己詢問★
 - (C) 採取消費行動的額外利益
 - (D) 方便顧客採取行動
134. 下列何者不屬於服務品質中的五面向？
- (A) 完成服務程序
 - (B) 積極主動的態度
 - (C) 美味好吃的餐點★
 - (D) 對客戶個別關注
135. 下列何者不屬於解決服務傷害的要點？
- (A) 迅速離開★
 - (B) 誠懇具體
 - (C) 展現誠意

- (D) 抓住要點
136. 入會禮、生日禮，情人節還有加送甜點，這些是超越服務需求中的哪一項？
- (A) 提醒事項
 - (B) 方便行動
 - (C) 額外利益★
 - (D) 標準服務
137. 許多餐飲業者在年節推出年菜，不僅消費者可以到店取貨，還可宅配到府，者是超越服務需求中的哪一項？
- (A) 提醒事項
 - (B) 方便行動★
 - (C) 額外利益
 - (D) 標準服務
138. 當顧客產生抱怨，服務人員第一時間道歉，卻沒提出解決方案，是缺乏了？
- (A) 分工分擔
 - (B) 誠懇具體★
 - (C) 快速處理
 - (D) 抓住要點
139. 餐飲服務中，運用說菜的部分讓消費者了解餐點的價值，並且贏的顧客的信心，這是屬於服務品質五面向中的？
- (A) 完成服務程序
 - (B) 積極主動的態度
 - (C) 知識專業禮貌服務★
 - (D) 對客戶個別關注
140. 餐飲服務人員建議年長者，將餐點改爲較為鬆軟且好食用的材料，並且送上毯子以防著涼，這是屬於服務品質五面向中的？
- (A) 完成服務程序
 - (B) 積極主動的態度
 - (C) 知識專業禮貌服務
 - (D) 對客戶個別關注★
141. 下列對於顧客的定義，何者最適當？
- (A) 爲企業帶來利潤的人或團體
 - (B) 與企業等價交換的人或團體★
 - (C) 具有購買能力的人或團體
 - (D) 企業鎖定的銷售對象
142. 人性化的服務訴求，爲何比銷售功能訴求有效？
- (A) 滿足消費者價值
 - (B) 營造身分者識別
 - (C) 切中消費者需求
 - (D) 以上皆是★
143. 餐飲業服務品質，較不會受到何者限制？
- (A) 時間

- (B) 空間
 - (C) 商品★
 - (D) 人員
144. 在餐飲服務業中，所稱的 S.O.P 是指？
- (A) 服務作業方式
 - (B) 標準作業流程★
 - (C) 關鍵服務指標
 - (D) 組織工作表列
145. 下列何者屬於服務分類中的主動照顧？
- (A) 下雨天主動幫顧客撐傘，並提供面紙擦拭★
 - (B) 確認商品數量與對應的顧客
 - (C) 使顧客方便點餐及用餐，協助下一步的服務
 - (D) 注意店內設備狀況，提供舒適的環境
146. 下列何者屬於服務分類中的引導顧客？
- (A) 下雨天主動幫顧客撐傘，並提供面紙擦拭
 - (B) 確認商品數量與對應的顧客
 - (C) 使顧客方便點餐及用餐，協助下一步的服務★
 - (D) 注意店內設備狀況，提供舒適的環境
147. 下列何項敘述屬於消費者用餐後的隱性價值？
- (A) 物美價廉
 - (B) 色香味俱全
 - (C) 自我優越感★
 - (D) 環境清潔
148. 有關於餐飲服務守則，何者較為適當？
- (A) 食物沒吃完罰錢
 - (B) 設置殘障洗手間★
 - (C) 送餐前先用手捏來嚐
 - (D) 堅持自我風格，不容改變
149. 下列何者不是針對餐飲服務業的敘述？
- (A) 是一種短暫的休息場所
 - (B) 是以營利為目的
 - (C) 提供產品給顧客
 - (D) 沒有固定的場所★
150. 餐飲服務人員的態度，下列何者正確？
- (A) 主動積極，做好服務品質★
 - (B) 塑造個人風格，講求英雄主義
 - (C) 餐點只要送到桌上，客人會自己分食
 - (D) 只服務大人，不用管小孩
151. 擔心客人如果燙傷，將沖、脫、泡、蓋、送等程序編列服務手冊，這是？
- (A) 預防管理★
 - (B) 客訴步驟

- (C) 分工分擔
 - (D) 充分溝通
152. 當顧客點餐時詢問菜色的製作方式，服務人員可以將相關食材及過程將顧客說明，這是具備何種服務特質？
- (A) 有膽視
 - (B) 具專業知識★
 - (C) 有效率
 - (D) 口才好
153. 在訓練餐飲服務人員時，下列哪種人員較適合？
- (A) 有客人才笑
 - (B) 有指示才動
 - (C) 熱心負責★
 - (D) 沉默寡言
154. 餐飲服務人員主動了解顧客不滿意之處，將商品或服務不周之處調整，這是何種表現？
- (A) 誇大炫耀
 - (B) 勤奮努力
 - (C) 英雄主義
 - (D) 自我檢視★
155. 服務人員的基本能力應該包含？
- (A) 興趣、經驗
 - (B) 技巧、反應
 - (C) 態度、知識★
 - (D) 外貌、財力
156. 提供配送服務與顧客做良性的互動，此種作法為？
- (A) 增加產品服務的價值★
 - (B) 將產品訊息提供給消費者
 - (C) 提供獲利保證
 - (D) 提醒消費者購買
157. 下列何者不屬於服務流程該執行的項目？
- (A) 練習確認
 - (B) 了解問題
 - (C) 商品研發★
 - (D) 工作分配
158. 何者屬於關鍵服務最後的目標？
- (A) 提升服務人員水準
 - (B) 擊垮競爭對手
 - (C) 促使商品多元化
 - (D) 滿足消費者價值★
159. 服務是一種感受，看不到也摸不到，這是服務本質的哪種特性？
- (A) 變異性
 - (B) 不可分割性

- (C) 無形性★
(D) 易消逝性
160. 好的服務無法儲存下次使用，這是服務本質的哪種特性？
(A) 變異性
(B) 不可分割性
(C) 無形性
(D) 易消逝性★
161. 服務品質會依時間、地點、空間而有所不同，這是服務本質中的哪種特性？
(A) 變異性★
(B) 不可分割性
(C) 無形性
(D) 易消逝性
162. 美食街的服務人員總是穿著制服，儀容整齊，這是何種服務感受？
(A) 觸覺
(B) 味覺
(C) 視覺★
(D) 嗅覺
163. 餐飲服務業在經營時會有尖峰與離峰時段，人員評估配置應該？
(A) 全部兼職人員
(B) 全部正職人員
(C) 部分兼職人員部分正職人員★
(D) 由家人朋友協助
164. 下列何種服務態度不正確？
(A) 積極主動
(B) 逃避問題★
(C) 迅速確實
(D) 親切開朗
165. 餐飲服務人員運用下列何種方式，無法塑造專業的服務形象？
(A) 制定標準化的服務流程
(B) 堅持服務品質最到最好
(C) 感同身受展現同理心
(D) 單一化服務永不更改★
166. 何種非良好的主動服務顧客的方式？
(A) 辨識顧客訊息，適當回應
(B) 不斷要求顧客購買商品★
(C) 隨時掌握服務顧客的機會
(D) 顧客還未開口要求，就準備下一個服務步驟
167. 對於高品質的服務敘述，下列何者有誤？
(A) 態度積極的服務
(B) 與顧客良好互動
(C) 親切優質的服務

- (D) 人員集中在高消費顧客★
168. 下列何者不是關鍵服務的主要目的？
- (A) 提升服務人員的工作能力
 - (B) 培養服務人員的專業素質
 - (C) 塑造服務人員的積極態度
 - (D) 改變服務人員的專業技術★
169. 餐飲服務人員爲了增加服務效率，將作業的優先順序編列成？
- (A) 每日報表
 - (B) 工作說明書
 - (C) 工作排成表★
 - (D) 輪值班表
170. 下列何者不是訓練餐飲服務人員的重點？
- (A) 教育標準化
 - (B) 應徵面談★
 - (C) 示範操作
 - (D) 試做考核
171. 評估餐飲服務人員的條件，下列何者不適當？
- (A) 臨場反應能力
 - (B) 操作行爲改善
 - (C) 整體績效考核
 - (D) 人員資產配置★
172. 將關鍵服務中的評估配置做好，期重點是？
- (A) 降低食材成本
 - (B) 應徵人才
 - (C) 維持人力與服務水準★
 - (D) 增加獲利率
173. 連鎖餐飲業者訓練服務人員，使顧客在任何時間及地點都能夠獲得？
- (A) 多元化服務
 - (B) 一至化服務★
 - (C) 專業化服務
 - (D) 差異化服務
174. 客人餐後剛拿出藥包準備吃藥，服務人員注意到並立刻換上一杯溫開水，這是屬於關鍵服務中的？
- (A) 操作消費者觀點
 - (B) 滿足消費者價值
 - (C) 切中消費者需求★
 - (D) 營造身分者識別
175. 在關鍵服務指標中，下列何者不是老闆及主管該做的責任？
- (A) 老闆是對的，不得有異★
 - (B) 訂立明確目標
 - (C) 打造熱情環境

- (D) 鼓勵經驗分享
176. 運用女僕裝扮來服務客人的餐廳，是創造何種關鍵服務？
- (A) 多元化服務
 - (B) 一至化服務
 - (C) 專業化服務
 - (D) 個性化服務★
177. 下列何者不是餐飲服務人員應盡的責任工作？
- (A) 檢查食材庫存★
 - (B) 檢查環境清潔
 - (C) 檢查燈光音響設備
 - (D) 檢查餐具擺放
178. 餐飲服務人員的哪些因素，最容易影響顧客滿意度及忠誠度？
- (A) 學歷、背景、人脈
 - (B) 外表、行爲、溝通★
 - (C) 想法、態度、口才
 - (D) 速度、知識、反應
179. 餐飲服務人員，關鍵服務指標 ABC 中的 A 是指？
- (A) 知識
 - (B) 溝通
 - (C) 行爲
 - (D) 外表★
180. 餐飲服務人員，關鍵服務指標 ABC 中的 C 是指？
- (A) 知識
 - (B) 溝通★
 - (C) 行爲
 - (D) 外表
181. 餐飲服務人員，關鍵服務指標 ABC 中的 B 是指？
- (A) 知識
 - (B) 溝通
 - (C) 行爲★
 - (D) 外表
182. 當顧客不小心打翻桌上的飲料，服務人員何種做法不適當？
- (A) 主動遞上紙巾，並關切協助整理
 - (B) 請顧客自行整理★
 - (C) 協助整理環境，並換過餐具
 - (D) 迅速清潔並整理
183. 何者不是飲服務人員該有的服務方式？
- (A) 用手比方向，讓顧客尋找★
 - (B) 親切禮貌的問候
 - (C) 主動協助顧客問題
 - (D) 主動告知活動訊息

184. 在遇到顧客抱怨時，服務人員不該有何種態度？
- (A) 傾聽顧客的問題
 - (B) 展現同理心
 - (C) 解釋立場，據以力爭★
 - (D) 提出解決問題的方法
185. 餐飲業服務人員在遇到顧客抱怨及不滿時，該如何處理？
- (A) 以營利目的為優先考量
 - (B) 先安撫顧客心情，再處理抱怨事情★
 - (C) 請媒體記者來大肆報導
 - (D) 撇清關係，找主管處理
186. 下列何者不是關鍵服務該有的訓練架構？
- (A) 結構知識
 - (B) 行動化學習
 - (C) 質疑與反向思考
 - (D) 聽話照做不提問★
187. 何者不是餐飲業應該努力的目標？
- (A) 帶給顧客實質利益
 - (B) 建立市場領導品牌
 - (C) 塑造資訊人才門檻
 - (D) 擊垮對手與競爭者★
188. 餐飲服務人員該有何種服務行爲？
- (A) 顧客不滿意，就換下一位
 - (B) 具有專業知識，主動服務顧客★
 - (C) 有錢就是大爺，沒錢靠邊站
 - (D) 遇到大老闆或是高官，才要微笑
189. 在編列服務流程表中，該注意哪項重點？
- (A) 時間
 - (B) 呈現方式
 - (C) 注意事項
 - (D) 以上皆是★
190. 餐飲服務流程步驟經營，應該注意哪些事項？
- (A) 感受物超所值
 - (B) 掌握五感原則
 - (C) 展現驚喜感
 - (D) 以上皆是★
191. 要提升餐飲業的服務品質，最有效的方法為？
- (A) 制定關鍵服務準則，考核服務人員達到標準★
 - (B) 舉辦競賽刺激服務人員
 - (C) 運用獎懲辦法，鼓勵服務人員
 - (D) 讓服務人員自動自發
192. 想要了解顧客對於餐飲業服務流程是否滿意，最有效的方法是？

- (A) 直接詢問競爭對手
 - (B) 抽樣電訪顧客
 - (C) 讓顧客填寫意見表★
 - (D) 廣發文宣
193. 改善餐飲業服務流程及提升服務品質最好的時機是？
- (A) 每天持續自我檢視★
 - (B) 顧客不滿意的時候
 - (C) 發現來客數少的時候
 - (D) 顧客主動說明的時候
194. 餐飲業服務流程確實做好，可以讓顧客滿意度提升，下列何者為非？
- (A) 可以創造市場競爭優勢
 - (B) 需要不斷的注意顧客反應
 - (C) 顧客滿意就好，不需改變★
 - (D) 不斷提升服務品質
195. 做好關鍵服務流程與規劃的最主要目的是？
- (A) 提升服務效率
 - (B) 抓住顧客的心★
 - (C) 留住服務人員
 - (D) 降低服務成本
196. 餐飲服務人員的素質與表現的好壞，會直接影響消費者對於誰的印象？
- (A) 服務人員
 - (B) 老闆
 - (C) 店家★
 - (D) 商品
197. 餐飲業為了銷售產品及相關的活動，提供顧客利益與價值的行為稱為？
- (A) 品質
 - (B) 服務★
 - (C) 行銷
 - (D) 策略
198. 執行關鍵服務流程，提升顧客滿意度，是誰的責任？
- (A) 老闆
 - (B) 店長
 - (C) 員工
 - (D) 全體人員★
199. 要發現餐飲關鍵服務流程是否有問題，可以從哪些部分著手？
- (A) 顧客的反應
 - (B) 同仁的自覺
 - (C) 主管的觀察
 - (D) 以上皆可★
200. 當餐飲服務流程做得相當熟悉的服務人員，常會忽略？
- (A) 交接任務

- (B) 設備位置
- (C) 關懷顧客★
- (D) 送餐方式