

114 年度「雙軌訓練旗艦計畫」

專業職能認證考試

術科試題庫及檢測規範

職 類：客戶關係管理與行銷

學 制：四年制

中華民國 113 年 11 月 29 日

114 年度「雙軌訓練旗艦計畫」

專業職能認證考試命題中心

術科檢測模式範例說明書

術科檢測模式說明書檢核表		
1	設備說明表	■已檢附
2	材料表	■已檢附
3	評分表	■已檢附
4	試場照片	■已檢附
5	認證考試題庫	■已檢附

試場單位：正修科技大學

工商管理職類命題委員會

一、測驗程序說明

(一)測驗規定

1. 應檢人員必須攜帶學生證，依照排定之日期、時間及地點準時參加術科檢定。
2. 應檢人員應按時進場，檢定時間開始 20 分鐘後即不准進場。
3. 應檢人員應由試場工作人員帶領進入試場後，即自行核對檢定位置。
4. 應檢人員進場就定位之後抽選實際操作測驗之順序。
5. 術科檢定內容及流程為：應檢人員報到→測驗注意事項說明→測驗順序抽籤及人員就測驗定位→實際測驗。
6. 每一試題當監評委員宣布開始後，應檢人員才可開始操作。
7. 操作不當而損壞器材，造成缺料情形者，不予補充器材。且不得使用自備之器材或向他人商借器材，一經發現以「零分」論。
8. 檢定過程中，務必遵守監評委員相關指示及檢定規定，未遵守者以「零分」論。
9. 檢定進行中，使用之工具及材料等應放置整齊。
10. 測驗過程發出聲響，影響試場秩序者以「零分」論。
11. 代人製作或請人製作者，均以「零分」論。
12. 應檢人員須在檢定位置操作，如擅自變換位置，經勸告仍不理者，以「不及格」論。
13. 檢定時間終止，於監評委員宣布「檢定時間結束」，應檢人員應即停止操作。
14. 檢定時間結束時應繳交個人書面試卷，不得將試卷帶離考場。
15. 檢定進行中途自願放棄，或未在規定時間內完成，或逾時交件者，均以「不及格」論。繳件出場後，不得再進場。
16. 檢定完畢離開考場前，須將場地整理清潔，並將試場原有物品歸位。
17. 應檢人員於試場內外有擾亂考試秩序，或影響考試信譽等情事，其情節重大者，以「零分」論且不得補考。

18. 其他未盡事宜，除依考試院訂頒之試場規則辦理外，由各該考區負責人處理之。

(二) 檢測流程及時間(測驗過程共 40 分鐘)

1. 應檢人員報到(會議室)：5 分鐘
2. 測驗注意事項說明：5 分鐘
3. 實際測驗順序抽籤及人員就測驗定位：5 分鐘
4. 實際測驗(檢驗學生證→按照指定座位編排→開始檢定)：25 分鐘

(三) 成績評量：

1. 評量成績總計 100 分。
 - (1) 服裝儀容、禮儀：20 分
 - (2) 表達、對答、時間掌控：35 分
 - (3) 正確、完整、創意：45 分
2. 試題內容請參考術科試題內容。
3. 成績評量方式請參考評分標準表。

二、設備說明表

<p align="center">114 年「雙軌訓練旗艦計畫」 專業職能認證考試命題中心 工商管理職類命題委員會-客戶關係管理與行銷 術科檢測設備說明表</p>				
職類	客戶關係管理與行銷		類別	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末
試場環境	教室坪數：一般教室 10 坪			
設備需求	規格	數量	規格	數量
	1. 桌子	3		
	2. 計時器	3		
	3. 椅子	8		
	(以上表格若不足填寫請自行延伸)			

三、材料表

<p style="text-align: center;">114 年「雙軌訓練旗艦計畫」 專業職能認證考試命題中心 工商管理職類命題委員會-客戶關係管理與行銷 術科檢測材料表</p>					
職類	客戶關係管理與行銷		類別	<input type="checkbox"/> 期中 <input checked="" type="checkbox"/> 期末	
序號	材料名稱	規格	數量	參考單價	備註
1	無				
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
<p style="text-align: center;">預估 1 人份材料費單價：新台幣 <u>0</u> 元整</p>					

四、 評分表

<p align="center">114 年「雙軌訓練旗艦計畫」 專業職能認證考試命題中心 工商管理職類命題委員會-客戶關係管理與行銷 術科檢測評分表</p>				
試題： 術科 ABC 卷			檢測日期：____年____月____日	
學校：正修科技大學			學生姓名：	
學制： <input type="checkbox"/> 高職 <input type="checkbox"/> 二專 <input type="checkbox"/> 二技 <input checked="" type="checkbox"/> 四年制			應考編號：	
評分項目	評分內容	配分	分數	
評分項目	1. 服裝儀容	10		
	2. 禮儀	10		
	3. 表達能力	10		
	4. 對答流利	10		
	5. 時間掌控	15		
	6. 正確性	15		
	7. 完整性	15		
	8. 創新、創意	15		
總計(100%)		100		
監評人員簽章 預計監評人員 <u>2</u> 名		監評 1	監評 2	共 <u>1</u> 頁

五、 試場照片

照片一(4x6 試場照片)



照片二(4x6 試場照片)



六、 認證考試題庫

114 年「雙軌訓練旗艦計畫」

專業職能認證考試命題中心

工商管理職類命題委員會-客戶關係管理與行銷

期末認證試題紙

試題： 術科 ABC 卷	檢測日期：____年____月____日
學校：正修科技大學	學生姓名：
學制： <input type="checkbox"/> 高職 <input type="checkbox"/> 二專 <input type="checkbox"/> 二技 <input checked="" type="checkbox"/> 四年制	應考編號：
<ol style="list-style-type: none">1. 如果你是一家餐廳店長或旅館經理，可以從那幾方面做好管理的需求？2. 一個想要進入餐旅業的求職者應具備那些條件？3. 您在一天的營業門市的現場管理時中，認為所看到、想到或關心的什麼？4. 餐廳或旅館遇搶劫、強盜事件發生時之處理方式？5. 為什麼當企業遭遇到危機時，除了要對外溝通，還要對內溝通？6. 颱風來臨時餐廳或旅館營業門市要如何因應？7. 面對你的工作夥伴經常性的遲到，甚至曠班；幹部來找你討論循求解決方法，請問你的建議為何？8. 假期即將到來許多員工都想休假，當然包括你自己；不過這時主管希望你上班並詢問你假日上班的班表，這時你會怎麼做？9. 一直以來店裡的工作氣氛都非常愉快，最近因小傑與小華吵翻了，造成店裡面的氣氛變得很沈重，你該如何來改變門市的氣氛呢？10. 身為店長，如遇員工曠職造成空班，應如何處理？11. 顧客買到瑕疵商品上門理論，如何處理？12. 處理顧客抱怨的步驟為何？13. 當您在餐廳或旅館上班時，大地震來臨時您的行動是？14. 當您是餐廳的店長或旅館的領班，在應徵工讀生時的應徵技巧為何？15. 假如您是一家餐廳或旅館的經理，對於第一天來上班的工讀生，您如何帶領他？	

114 年「雙軌訓練旗艦計畫」

專業職能認證考試命題中心

工商管理職類命題委員會-客戶關係管理與行銷

期末認證試題紙

試題：術科 ABC 卷	檢測日期：____年____月____日
學校：正修科技大學	學生姓名：
學制： <input type="checkbox"/> 高職 <input type="checkbox"/> 二專 <input type="checkbox"/> 二技 <input checked="" type="checkbox"/> 四年制	應考編號：

16. 怎麼樣的顧客服務是一個好的服務？這樣的服務會造成什麼樣的結果？

17. 當消費者對於您提供的產品不滿意要求退貨/退錢，您該如何處理？

18. 顧客要購買之商品，因前一天的備貨不齊，造成斷貨，您該如何處理？

19. 若在工作中你發現某個員工違反公司規定(如偷拿公司資產)，你會如何處理？

20. 顧客的購買行為分為哪二類？

21. 怎樣做到積極主動銷售？

22. 員工關係

(1)你今天上晚班，當你去上班時發現早班人員並沒有將工作站做好清潔做下班了，導致你要先做清潔才能順利開始今天的工作，你會做如何的處理？

(2)主管在你下班前來告訴你，需要你再留下來幫忙，你會怎麼做？

(3)平常像哥兒們的同事，突然對你惡言相向，你會怎麼處理？

23. 開店準備

(1)何謂開店前的準備？

(2)上班時間為 9:00，你應該什麼時間抵達？

(3)如何瞭解主管的交辦事項？

114 年「雙軌訓練旗艦計畫」

專業職能認證考試命題中心

工商管理職類命題委員會-客戶關係管理與行銷

期末認證試題紙

試題： 術科 ABC 卷	檢測日期：____年____月____日
學校：正修科技大學	學生姓名：
學制： <input type="checkbox"/> 高職 <input type="checkbox"/> 二專 <input type="checkbox"/> 二技 <input checked="" type="checkbox"/> 四年制	應考編號：

24. 打烊準備

(1)何謂打烊準備工作？

(2)當在結束營業前 5 分鐘，你已經準備下班了，突然有一位客人上門，眼看就要超過下班時間了，你會怎麼做？

(3)當在進行打烊工作時，突然遇到搶劫，你該如何處理？

25. 貨物如何堆放以不影響餐廳或旅館安全？

26. 若在工作中發現某員工違反公司規定(如偷拿公司資產)，你會如何處理？

27. 在餐廳或旅館使用手扶梯應注意什麼安全事項？

28. 接待人員迎賓口語與收銀結帳口語？

29. 什麼是好的服務？請就「服裝儀容」及「服務態度」二個面向來闡述你的意見。

30. 消費者陳小姐：餐廳內有客人帶狗來用餐，這樣很不衛生，你們可不可以去跟那位寵物的飼主反應？請問身為的餐廳工作者如何回應與處理？

31. 你在櫃台工作，有一位顧客點了薯條，但你注意到保溫槽內的薯條冷了，而且軟軟的，請問你會如何處理？

32. 晚餐用餐時間，身為值班經理的你，這時你看到一位懷孕的媽媽牽著兩位年幼的小朋友，正準備加入櫃台前的隊伍排隊，請問你會如何處理？

33. 你的上班時間還剩一小時，顧客很少，你的同事多數都站在四週聊天，請問當下你可以做些什麼？

114 年「雙軌訓練旗艦計畫」

專業職能認證考試命題中心

工商管理職類命題委員會-客戶關係管理與行銷

期末認證試題紙

試題： 術科 ABC 卷	檢測日期：____年____月____日
學校：正修科技大學	學生姓名：
學制： <input type="checkbox"/> 高職 <input type="checkbox"/> 二專 <input type="checkbox"/> 二技 <input checked="" type="checkbox"/> 四年制	應考編號：

34. 服務業除了販售特有商品之外，另一項最重要產品，即是為所有來消費的顧客，提供最佳服務。消費者不僅有大、小朋友之分，更有些具特殊需求的顧客，需要我們去協助與關懷；同時必須秉持對一切顧客相同的殷勤尊重相待。以下分四種特殊類型的顧客，請問我們應該如何適切提供服務，讓前來消費的客人滿意，並滿足他們的需求呢？

(1)帶輔助犬的顧客。(2)視障的顧客。

(3)坐輪椅的顧客。(4)失聰或聽障的顧客。

35. 販賣商品除了要有穩定的品質之外，外型的美觀，通常會讓消費者駐足選取，增加消費的傾向。而展售上架商品的陳列手法更是值得學習，請簡述何謂上架商品陳列重點？

36. 請解釋何謂團隊合作

(1)請解釋何謂團隊合作？

(2)請就實習單位，說明團隊合作的案例。

(3)身為團隊中的一員，你認為要如何扮演好你的角色？

37. 從事零售服務行業所需具備的三個基本要求？

38. 簡述滅火器操作技巧

39. 當發生人員受傷狀況，該如何做？

40. 請就實習單位說明盤點與訂貨的流程。

41. 你的同學因經常性的遲到而挨主管的罵，他向你訴苦說時，你該如何處理？

114 年「雙軌訓練旗艦計畫」

專業職能認證考試命題中心

工商管理職類命題委員會-客戶關係管理與行銷

期末認證試題紙

試題： 術科 ABC 卷	檢測日期：____年____月____日
學校：正修科技大學	學生姓名：
學制： <input type="checkbox"/> 高職 <input type="checkbox"/> 二專 <input type="checkbox"/> 二技 <input checked="" type="checkbox"/> 四年制	應考編號：

42. 工作地點發生顧客意外事件，你是第一個發現的人，請問你該如何處理？
若有顧客受傷，應如何處理？

43. 如何展現歡迎顧客？

44. 櫃檯點餐步驟？

45. 擔任櫃檯時找零錢與確認餐點內容要注意哪些？

46. 關於餐廳若有商品陳列的原則為何？

47. 餐廳的促銷活動計劃？

48. 餐旅服務業顧客服務守則為何？

49. 擔任櫃檯時要對顧客進行建議性銷售時可以做哪些？

50. 廁所清潔間的清潔工作有哪些？

51. 如遇有人假借主管之名欲調借現金，或稽核人員欲直接清點現金您該如何處理？

52. 中午用餐時間，櫃台大排長龍，有一位顧客點了一個漢堡要求不加芥末，你要求廚房人員準備這份特製餐點，你將餐點拿給顧客，幾分鐘後，這位顧客又回到櫃台向你抱怨，他拿到的餐點並沒有特製，要求你退錢，請問你會如何處理？

53. 你正在擦拭用餐區的桌子，同時注意到有個小朋友冰淇淋掉在地上，這個小朋友正在哭，請問你會如何處理？

54. 中午用餐時間，身為值班經理的你，看到櫃台前面大排長龍，已有不少顧客抱怨服務速度太慢，請問你會如何處理？