

# 超級服務生

姓名: \_\_\_\_\_

※想一想:下面這些問題你怎麼回應客人，請選出正確的答案。

(10-13 題一題 5 分，其餘一題 7 分)

1. (        ) 客人:請問裡面還有位置嗎? 服務生應該回答…  
①沒有了。②有，請進。③我不確定，請您到櫃檯問店長。
2. (        ) 客人:你們店裡面有賣咖啡嗎? 服務生應該回答…  
①沒有賣咖啡。②有，請到櫃台點餐。③我不確定。
3. (        ) 客人:今天的特餐還有嗎? 服務生應該回答…  
①沒有了。②有，請進。③我不確定，請您到櫃檯點餐。
4. (        ) 客人:我們要兩個座位。 服務生應該回答…  
①這裡請坐。②歡迎光臨，請到櫃台點餐。③沒有位置了。
5. (        ) 客人:我吃完了，這個餐盤可以先幫我收走嗎? 你是負責**送餐**的服務生，你應該回答… ①好(把餐盤收進內場)。②好的，請稍等(通知收餐的同學收餐盤)。③當沒聽見走掉。
6. (        ) 隔壁桌的客人:請給我一雙筷子。你是負責**收餐**的服務生，你應該回答… ①好的，請稍等(到出餐口拿一雙筷子給客人，再回去擦桌子)。②當沒聽見繼續專心擦桌子。
7. (        ) 客人:我可以換到隔壁那一桌大桌子嗎? 服務生應該回答…  
①不行亂換位子。②可以。③我不確定，請您到櫃檯問店長。
8. (        ) 客人:請給我一碗飯。你是負責**收餐**的服務生，你應該回答…

①當沒聽見繼續收餐。②好的，請稍等(通知老師)。③好的(但是沒轉達繼續收餐)。

9. ( ) 客人:請給我一杯水。 服務生應該回答...

①當沒聽見繼續工作。②好的，請稍等(去倒水給客人)。③飲用水在那邊請自取。

10. ( ) 客人走進餐廳的時候應該要說...

①謝謝光臨。②歡迎光臨，請到裡面用餐③歡迎光臨，請到櫃台點餐。

11. ( ) 客人:附餐飲料是什麼? 服務生應該回答...

①我不知道。②這是咖啡。③這是紅茶。

12. ( ) 客人離開餐廳的時候應該說...

①謝謝光臨。②歡迎光臨，請到裡面用餐③歡迎光臨，請到櫃台點餐。

13. ( ) 客人你們今天有賣餅乾嗎? 你應該回答...

①我不確定，請您到櫃檯問店長。②沒賣餅乾。③有喔。

14. ( ) 客人用餐後稱讚你的服務很棒、很乖。 你應該回答...

①害羞當沒聽見走開。②謝謝您，歡迎您再度光臨。③沒有啦，我還有很多要改進的地方。④你幫我跟老師說，讓老師幫我加薪水。

15. ( ) 客人:你們的紅茶可以換成無糖的嗎? 服務生應該回答...

①好的，我幫您更換無糖紅茶。②不能換所以當沒聽見。③不好意思，我們的紅茶都有加糖。