台灣服務禮儀品質管理協會

BIM顧客服務管理師

筆試、面試題庫(一)

興誠服務品質管理訓練機構

住址：台中市西屯區河南路一段170號5樓之4

電話:886-4-23178608；E-mail：bim @ scsq.com.tw

BIM顧客服務管理師-筆試面試題庫

簡答題

服務理念篇：

1. Q：顧客不願意上門的原因有哪些？

2.Q：亞伯特莫拉賓教授說，一個訊息的傳達必須透過三個方面，請問是哪三個方面?又各佔多少比例？

3.Q：ISQM服務品質制度中，六個服務構面為何，其中顧客最直接感受的是哪三項服務構面?

4 Q：CSI神秘客服務稽核調查需要在哪五項基礎下進行為最佳?

5. Q：BIM 行為形象服務禮儀系統課程，共有哪八大單元?

6.Q：顧客服務五大做法中，專業層面包含?

表情聲音篇：

7.Q：呈現表情的三個技巧與關鍵各為何？展現良好聲音的重要技巧是？

儀態篇：

8.Q：可以呈現良好站姿，但又不會讓肩膀僵硬的呈現方法為何？

有 O 型腿，男性和女性的最好建議站姿為何

9.Q：女性基本站姿為何？

10.Q：良好指引或引導的手勢呈現方式為何？
良好引導手勢其建議最高、最寬、最低之呈現範圍為何？

11.Q：何種握手的呈現方式最能是代表熱情與親切？

12.Q：陪同引導貴賓時，須走在貴賓的哪一側與哪一方？
接待引導貴賓時，須走在貴賓的哪一側與哪一方？

13.Q：與貴賓同行，並在上下樓梯時，我們須走在貴賓的哪一方？
與貴賓同行，並要進入電梯時，誰要先進電梯？誰要先出電梯？

14.Q：坐下並與長官或貴賓談話時，在何種時機才能將身體全部靠近椅背？

15.Q：走路最好是用何種姿態走路？

容貌服裝篇：

16.Q：什麼樣色系的服裝比較感覺有輕鬆休閒活潑的意境？

什麼樣色系的服裝有高貴慎重的感覺？

在正式場合建議穿著何種服裝為最佳？

17.Q：讓整個臉部看起來清爽、明顯、亮麗的容貌打扮關鍵何再？

問候篇

18.Q：擁抱親吻禮起源的地區及普通朋友的擁抱方式？

19.Q：合掌禮的起源地區？

20.Q：小遠遠到泰國旅遊，一到飯店就看到服務人員用非常禮貌的合掌禮問候，請寫出正確合掌禮的問候步驟流程？

21.Q：鞠躬禮問候步驟中，行鞠躬禮時，眼睛的方向建議要看向哪裡?

溝通篇

22.Q：語言的溝通會透過哪幾種方式表達，請列舉 2 種？

23.Q：非語言的溝通會透過哪 9 種方式呈現？

24.Q：何謂行為式的溝通？

25.Q：何謂個性式的溝通?

26.Q：請說明下列句子何者是個性式敘述！何者是行為式的敘述！如果是個性式敘述，請用行為式敘述的方式寫出表示

A、您真好，真是感謝您

B、因為有您，所以我很放心

C、您能在上午將下個月 3 日要旅遊的計畫完成，真是優秀！

D、傷腦筋呀，這點事情都做不好

E、早上您上班準時沒有遲到，真是難得呀

電話接待篇

27.Q：電話接聽的七大步驟為何？

28.Q：顧客打電話至「興誠服務品質管理訓練機構」，請問第一位接聽電話的同仁應如何說出電話的問候用語?

29.Q：電話禮儀中，當與顧客結束通話時，應該如何放話筒?

顧客抱怨篇

30.Q：顧客抱怨處理的時效，會讓顧客有什麼反應？

31.Q：顧客不願意上門最主要的原因為何？

32.Q：發生顧客抱怨，要在什麼時候處理抱怨問題？

33.Q：發生顧客抱怨，為何建議要將顧客帶離現場？

34.Q：顧客抱怨的關心處理階段為何？

35.Q：請寫出發生顧客抱怨時，服務人員禁止呈現的動作？

綜合篇--

1.Q：進行奉茶時，服務人員要如何進行奉茶動作?請說明奉茶的步驟流程細節技巧

2.Q:請說明接待貴賓坐電梯時，服務人員的接待步驟流程細節技巧

3.Q：要接待一位穿著短裙的女性貴賓上樓梯時，請說明步驟流程技巧?

4.Q:行進間遇到顧客詢問事情，服務人員該如何應對?

5.Q:就容貌服裝而言，身為服務人員的我們(男士著西裝、女士著套裝)，應注意哪些地方?

6. Q: BIM 行為形象服務禮儀系統課程中，那些單元是屬於心態面?內容應用重點為何?

7.Q:在與對方互相交換名片時(雙方)，要如何進行交換名片動作，請說明步驟流程技巧?

8. Q:BIM 行為形象服務禮儀系統課程中，那些單元是屬於行為面?內容應用重點為何?

9. Q:身為服務人員，當遞資料給顧客時，手部及文件須注意哪些步驟與細節?

10. Q：電話接聽的四大要點為何，並說明其重點?

學霸篇--

1. Q:ISQM 服務品質制度服務管理中，顧客最直接感受的是哪三項服務構面?每個構面分別觀察重點為何?

2.Q:顧客在禁菸區吸菸時，秉持著不對顧客說”不”的我們，應如何制止?請說明步驟流程技巧

3.Q:顧客要離開時，身為服務人員的我們，應如何歡送?請說明步驟流程技巧

4.Q：當發生顧客抱怨，身為服務人員的您，該用哪些服務技巧來處理該項客訴?請依順序表示

5.Q:顧客打電話至「台灣服務禮儀品質管理協會」總機，詢問至協會位置該如何走時，身為電話接聽人員的您該如何回答，請說明步驟流程與細節技巧?