

# 服務導論

臺北市立松山工農高級職業學校

(請老師印給學生前一定要將紅色的字刪除，自己看的版本可以保留)

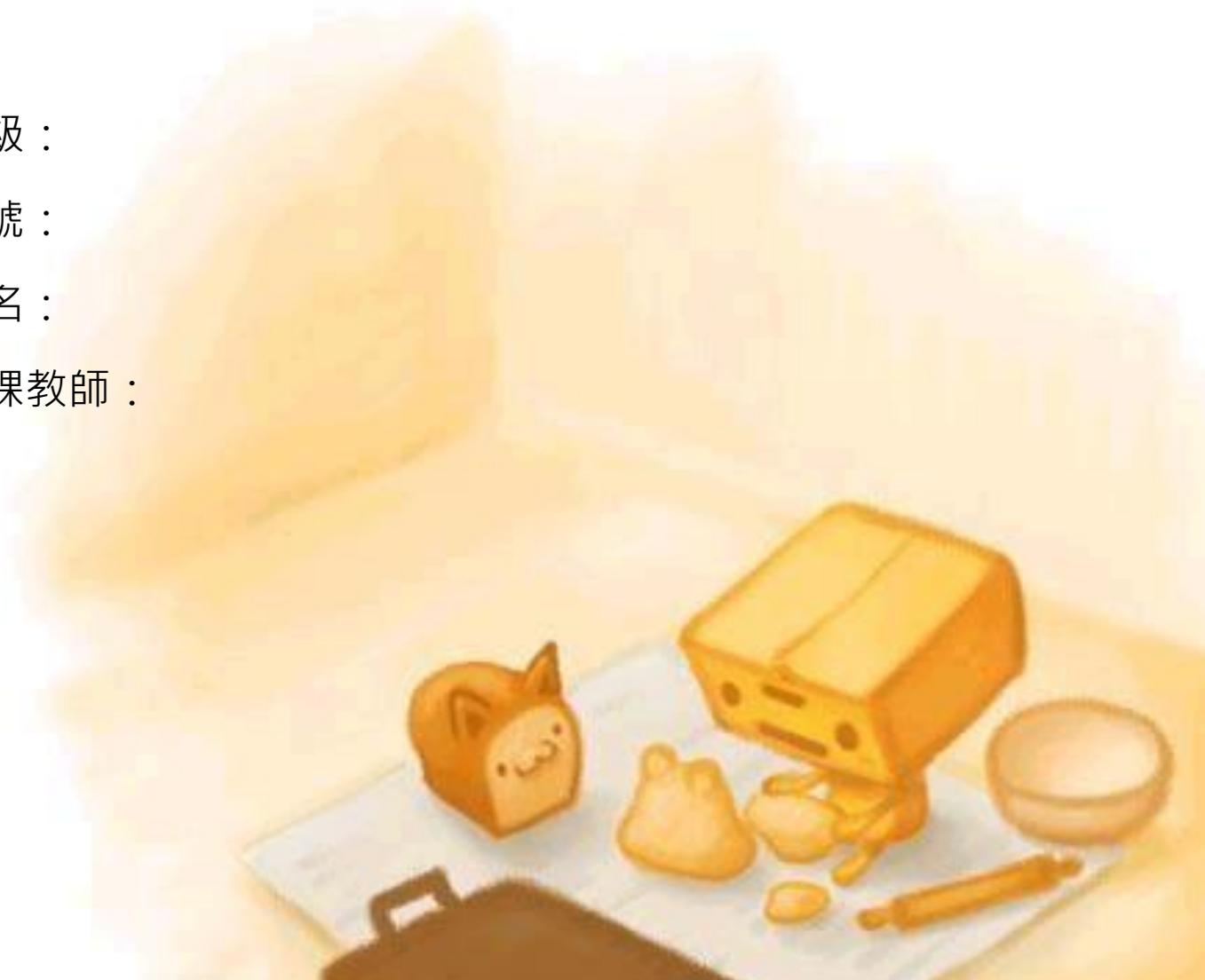
編輯

班級：

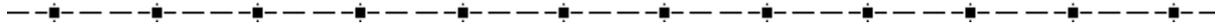
座號：

姓名：

任課教師：



## 服務導論目錄



第一章	甚麼是服務？（緒論）	2
第二章	大家來 Shopping！（消費者心理）	6
第三章	我有好人緣（人際關係）	11
第四章	人際溝通	17
第五章	生活禮儀	23
第六章	職場禮儀	30
第七章	職業倫理	38
第八章	來賣東西囉！	40

# 第一章 什麼是服務？

◆ 影片欣賞：全國電子總統級服務 (<http://www.youtube.com/watch?v=Pqe4JHutk-E>)

請同學們說說看，影片中有哪些服務，是總統級的服務？

參考答案：套鞋套、套沙發套、說話有禮貌、管線旁空口補平、細心、電話訪問服務滿意度…

## 服務的意義與功能

服務，一定有「服務提供者」和「接受服務者」。舉例來說：小陳到便利商店買冰棒，由店員幫他結帳。這時，「服務提供者」就是便利商店的店員，「接受服務者」就是小陳。

服務是為別人所作的，除了有形的商品外，也有無型的服務：



請同學判斷以下的例子，是不是有好的「商品」或「服務」？

參考答案：有商品，無服務	參考答案：有服務，無商品
小華看到鞋店有一雙很漂亮的鞋子，於是走進店裡想要試試看。店員看到小華進去，不但沒有喊歡迎光臨，連小華想要試穿鞋子，店員都叫他自已試，然後轉身一直用自己的手機聊天，讓小華很不舒服…。	小美到蛋糕店買蛋糕，一走進去，店員就遞上茶水，充滿微笑並且很熱心地為她介紹各種口味的蛋糕。不過，卻沒有小美最喜歡的巧克力口味，小美只好失望地離開…。

<b>參考答案：無商品，無服務</b>	<b>參考答案：有服務，有商品</b>
小吳到餐廳吃飯，一走進去，發現不但沒有位子，服務生也都沒有空招呼他，態度也很不好地說：「都沒位子了。」結果小吳不但餓肚子，還受了服務生的氣…。	婷婷到飲料店買飲料，考慮要喝哪一種飲料考慮很久，店員不但很有耐心地等她，還免費招待她一小杯試喝。最後，婷婷不但買到她最喜歡的珍珠紅茶，還發現這家的珍珠特別好吃！

所以，成功的交易，包括了令顧客滿意的商品與服務，缺一不可。而服務的功能，就是要讓顧客滿意。

◆ 練習時間：

由老師擔任顧客，請同學到台前，分別扮演「服務不好的店員」與「服務很好的店員」，其他同學在台下評分。

我覺得\_\_\_\_\_的服務最好，因為\_\_\_\_\_

我覺得\_\_\_\_\_的服務最差，因為\_\_\_\_\_



## 服務的內涵

### ◆ 服務的基本信念—

第一條：顧客永遠是對的

第二條：如果有疑慮，請參考第一條

### ◆ 服務的基本態度—

1. 多傾聽顧客的聲音，而不要說太多話。
2. 多接受顧客的抱怨，而不要解釋太多。
3. 多關心顧客這個人，而不要只關心業務。

### ◆ 服務的原則—（請老師一一說明或舉例之）

1. 不怕麻煩。
2. 客戶永遠有權利要求。
3. 有服務才有銷售。
4. 真誠、尊重、重承諾的態度。
5. 超越顧客所預期的。
6. 重視顧客的反應並即時改進。
7. 設身處地為顧客著想，並滿足顧客不同的需求。
8. 以專業的知識，解決顧客的問題。
9. 任何能讓顧客快樂的行為與措施，都是服務的一部分。
10. 服務與品質的考驗，往往是最瑣碎、細微末節的事，但卻又是最重要的事。
11. 直接有效的面對顧客的抱怨，並在最短時間內解決。
12. 帶給顧客賓至如歸的感覺，而不僅是形式上的禮遇。
13. 服務是獲得顧客長期信賴，並增加商業機會，提高營業額的不二法門。
14. 服務是從實務中創造出來的。
15. 一次負面評語，需用十二次讚賞來彌補。
16. 服務要持續，長久讓顧客滿意，而不只是賣產品而已。

## 作業練習

### ◆ 一日店長

老闆，你們的冰紅茶一點都不冰，也不夠甜，跟我要的口味都不一樣！



(如果我是店員，我會如何回答?)

### ◆ 服務的原則有哪些？請寫出：

1. 不怕\_\_\_\_\_。
2. 客戶永遠有權利要求。
3. 有服務才有銷售。
4. \_\_\_\_\_的態度。
5. 超越顧客所預期的。
6. 重視\_\_\_\_\_並即時改進。
7. 設身處地為顧客著想，並滿足顧客不同的需求。
8. 以\_\_\_\_\_，解決顧客的問題。
9. 任何能讓顧客快樂的行為與措施，都是服務的一部分。
10. 服務與品質的考驗，往往是最瑣碎、細微末節的事，但卻又是最重要的事。
11. 直接有效的面對顧客的\_\_\_\_\_，並在\_\_\_\_\_解決。
12. 帶給顧客賓至如歸的感覺，而不僅是形式上的禮遇。
13. 服務是獲得顧客長期信賴，並增加商業機會，提高\_\_\_\_\_的不二法門。
14. 服務是從\_\_\_\_\_中創造出來的。
15. 一次負面評語，需用十二次讚賞來彌補。
16. 服務要\_\_\_\_\_，長久讓顧客滿意，而不只是\_\_\_\_\_而已。

## 第二章 大家來 shopping !

影片欣賞：

<http://www.youtube.com/watch?v=w5tk2jH0r4s&feature=BFa&list=FLX-0H120L9Ln5ftGLhVE4Zg>

請同學們說說看，咖啡漲價，你能接受嗎？為什麼？

參考答案：不能接受，因為漲太多了；可以接受，因為不喝咖啡會沒有精神…

### 消費者心理與行為

消費者是指花錢使用商品或接受服務的人。例如花錢去買一杯咖啡，或是花錢去剪頭髮的人，都算是消費者。

假如我們今天要開一家店，一定要先了解消費者在想什麼，請看以下的例子：



瑪莉想要在松山工農的對面開一間麵包店，開店之前，她想要先了解哪些人會來消費，以及消費者會不會喜歡她的店…

◆ 假設消費者是松山工農的同學們，我們可以討論以下問題：（括號僅為參考答案）

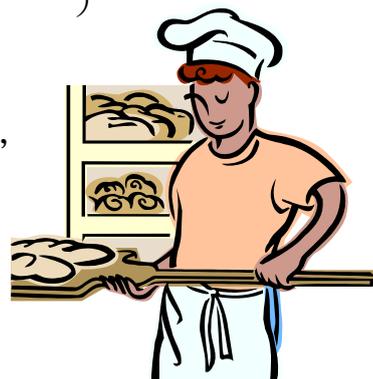
1. 為什麼買：為什麼松山工農的同學要進去買麵包？\_\_\_\_\_（方便）
2. 誰買：松山工農的哪些同學會去買麵包？\_\_\_\_\_（沒吃早餐）
3. 何時買：松山工農的同學甚麼時候會進去買麵包？\_\_\_\_\_（早上、放學）

4. 在何處買：松山工農的同學在甚麼地方可以買到瑪莉的麵包？\_\_\_\_\_（店面）
5. 買什麼品牌：松山工農的同學會買怎樣的麵包？\_\_\_\_\_（大、便宜）
6. 如何買：松山工農的同學會如何買麵包？\_\_\_\_\_（現金）
7. 買多少：松山工農的同學會買多少麵包？\_\_\_\_\_（50元以內）

在了解消費者的心理與行為之後，瑪莉決定把麵包店做以下的調整：

1. 早上7點開始營業（因為\_\_\_\_\_）（很多同學在家沒吃早餐，會到學校附近買）
2. 增加多賣三明治（因為\_\_\_\_\_）（很多學生早餐吃三明治）
3. 多賣一些又大又便宜的麵包（因為\_\_\_\_\_）  
（學生比較喜歡買便宜的商品）

- ◆ 因為瑪莉有先了解消費者，所以瑪莉的麵包店一開幕之後，生意非常地好，也賺了很多錢！



## 消費者法令

「行政院消費者保護委員會」為了保護消費者的權益，設立了1950，為「全國消費者服務專線」，如果消費者有任何問題，可以用電話或手機直撥1950，保障自己的權益。

只要各位同學有消費的行為，都是消費者，消費者最好要選擇有「優良標章標示」的產品或服務：

優良標章標示圖案	說明	優良標章標示圖案	說明
	<p>回收標誌：電池、容器請回收</p>		<p>安全玩具標章：依照合約規定生產玩具</p>
	<p>節能標章：實踐省油、省電</p>		<p>商品檢驗標誌：代表已取得檢驗之商品</p>
<p>(一) 標章圖樣：</p> 	<p>食品 GMP 認證標章：保證食品製造業者的品質</p>		<p>正字標記：生產品質、商品品質皆符合規定</p>
<p>(一) 標章圖樣：</p> 	<p>健康食品標章：具保健功效</p>		<p>環保標章：可回收、低污染、省資源</p>
<p>(一) 標章圖樣：</p> 	<p>鮮乳標章：合法工廠，以國產生乳產製鮮乳</p>	<p>(一) 標章圖樣：</p> 	<p>羊乳標章：代表純、真、新鮮無污染之羊乳品質</p>
<p>一、CAS優良農（水）產品證明標章</p> <p>(一) 標章圖樣：</p>  <p>CAS優良農產品證明標章      CAS優良水產品證明標章</p> <p>CAS吉園圃生鮮蔬果、有機農產品標章</p>		<p>CAS優良農（水）產品證明標章：</p> <p>代表品質的安全、農友的榮譽，消費者可以安心採購，安心享用。</p>	

## ◆ 消費者教戰守則

1. 危險公共場所，不去。
2. 標示不全商品，不買。
3. 問題食品藥品，不吃。
4. 價格不明店家，不消費。
5. 不買來路不明的產品。
6. 天下沒有白吃的午餐，不貪小便宜。
7. 個人重要資料，勿透漏給陌生人，以免被冒用。
8. 陌生人搭訕及街頭市調要提防，勿簽名或留下電話。
9. 不要去沒有店面的地方買東西，以免發生問題找不到人。
10. 中大獎前要先繳錢，有詐。
11. 注意不要買有效期限標示是用貼的商品，以免買到過期品。
12. 用提款機領獎金或退款（錢）有詐。
13. 保留契約、廣告、收據，以便日後查證。



## 作業練習

◆ 我是聰明消費者：

找找你身邊的東西，有沒有上一頁教的「優良標章標示圖案」請把它的種類寫下：

例如，看到右圖商品，寫下例題

看這裡！



編號	商品名稱	優良標章標示名稱
例題	味全鮮乳	鮮乳標章
1		
2		
3		
4		
5		



### 第三章 我有好人緣

影片欣賞：我的這一班 (2:07 開始) <http://www.youtube.com/watch?v=CsO4jseK3SI&feature=related>

請同學們說說看，有錢的佳瑩，應該怎麼做，才能有好的人際關係？

參考答案：更負責一點、用誠心交朋友、送自己手做的禮物…

#### 好的人際關係

為什麼老師一直強調要有好的人際關係？人際關係是什麼？為什麼那麼重要呢？

其實，人際關係就是人與人相處的關係，包含了你和家人的「親屬關係」、和班上同學的「同學關係」、和好朋友的「朋友關係」、未來上班時和工作同事之間的「同事關係」…等都算是人際關係的一種。

擁有好的人際關係，對我們有甚麼幫助呢？

1. 可以減輕寂寞：人是社會性的動物，需要群居，共同作伴。
2. 獲得刺激：可以跟其他人交換很多意見、想法與有趣的事物。
3. 增進了解自我：可以透過別人的看法了解自己。
4. 增強快樂，減輕痛苦：快樂時有人分享，傷心時有人陪伴及安慰。

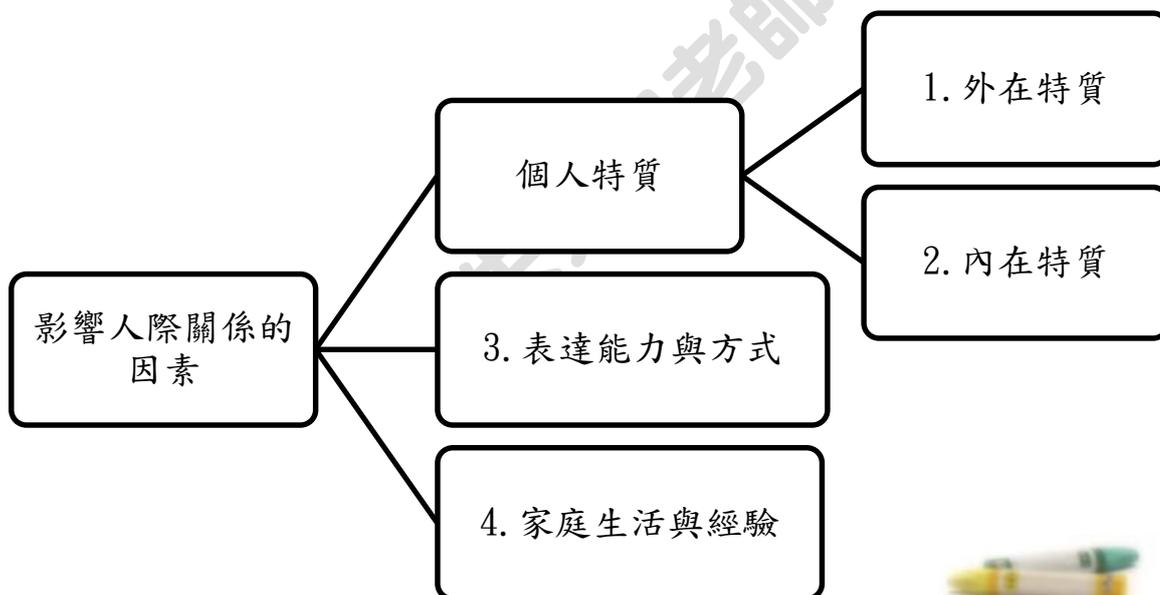
◆ 想想看，我的人際關係有哪些？

範例：我和 小美 之間是 朋友 關係，這段人際關係對我的幫助是 可以減輕寂寞，因為 她可以常常跟我作伴。

● 我和 \_\_\_\_\_ 之間是 \_\_\_\_\_ 關係，這段人際關係對我的幫助是 \_\_\_\_\_，因為 \_\_\_\_\_。

● 我和 \_\_\_\_\_ 之間是 \_\_\_\_\_ 關係，這段人際關係對我的幫助是 \_\_\_\_\_，因為 \_\_\_\_\_。

那麼，有哪些因素（原因），會影響我們的人際關係呢？

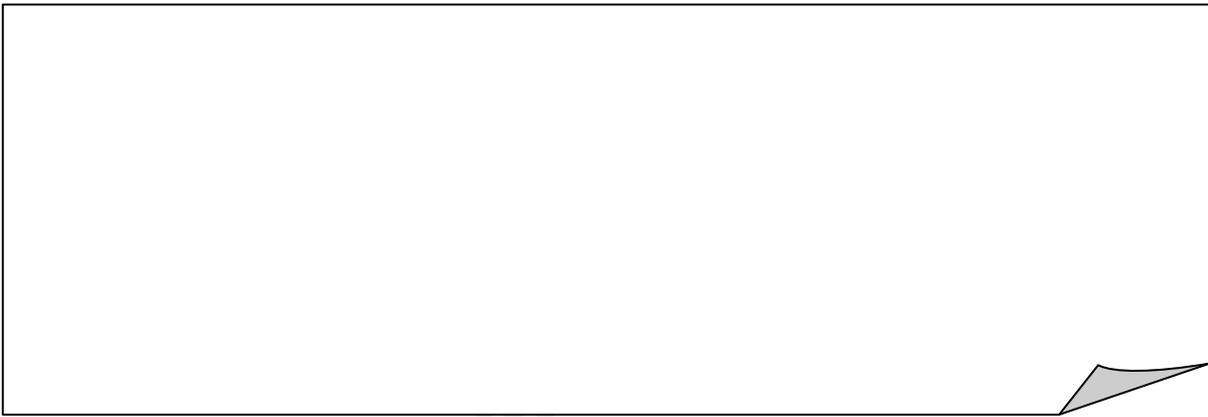


1. 「外在特質」包含外表、態度、聲音、情緒表達…
2. 「內在特質」包含個性、情緒管理、EQ…
3. 「表達能力與方式」包含說話的技巧、傾聽的技巧、說話的態度…
4. 「家庭生活與經驗」包含過去的交友經驗、學校經驗、生活習慣…

◆ 根據以上因素，一般而言，有下列條件者比較容易有好的人際關係：

1. 「外在特質」：外表乾淨整齊、說話音量適中、態度誠懇…
2. 「內在特質」：個性溫和、脾氣好、不會隨便生氣、開朗…
3. 「表達能力與方式」：說話不會傷害別人、願意聽別人說話…
4. 「家庭生活與經驗」：生活習慣良好、沒有不良嗜好…

◆ 請試著寫下我具有哪些受歡迎的特質？



◆ 請試著寫下班上其中一位同學受歡迎的特質

同學姓名：

特質：



## 自我概念

自我概念是指一個人了解自己的程度，而通常我們會透過自己及他人來了解自己。當有人問你：「你是誰？」你會怎麼回答？除了姓名、身高、體重之外，你還可以告訴我甚麼呢？

基本上，自我概念可以分成 5 個層次：(請同學寫下對自己的自我概念)

**生理我**：一個人對於自己身體、外貌、體能及動作技能等各方面的了解

● 例如：\_\_\_\_\_ (高高的、胖胖的…)

**心理我**：一個人對於自己的人格特質、能力、價值感等方面的評價

● 例如：\_\_\_\_\_ (開朗的、動作快的…)

**社會我**：一個人在與他人交往過程中，對自己處世的能力與價值等方面的看法

● 例如：\_\_\_\_\_ (合群的、喜歡幫助人…)

**家庭我**：一個人對於成為家庭中一份子的責任與價值感

● 例如：\_\_\_\_\_ (負責的姊姊、老么…)

**道德倫理我**：一個人對自己宗教信仰、道德價值、倫理觀念等方面的看法

● 例如：\_\_\_\_\_ (信上帝、相信因果…)

◆ 自我概念不好的人，有時會高估或低估自己。

舉例來說：胖虎覺得自己是歌王，但是唱歌明明超級難聽！這就是高估自己。

另外舉例：依林老覺得自己 45 公斤很胖很醜，就不吃東西想要減肥，最後還生病了！這就是低估自己。

怎樣才能了解真正的自我而形成正確的自我概念呢？我們可以試試以下的方法：

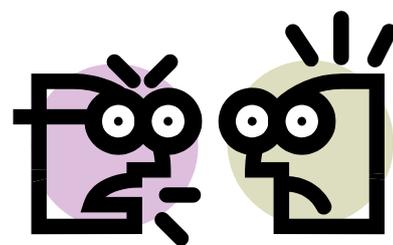
1. 從實際課業表現、班級或是社團的活動中，來了解自己的能力及其他的特質。
2. 從家人、老師、同學、朋友等周邊人的評價反應中，了解自己的優、缺點。
3. 從自我反省的過程中，了解自己的真實內在自我。
4. 從許多的心理測驗中了解自己，包括自己的性向、人格、興趣……等等。

## 衝突的處理

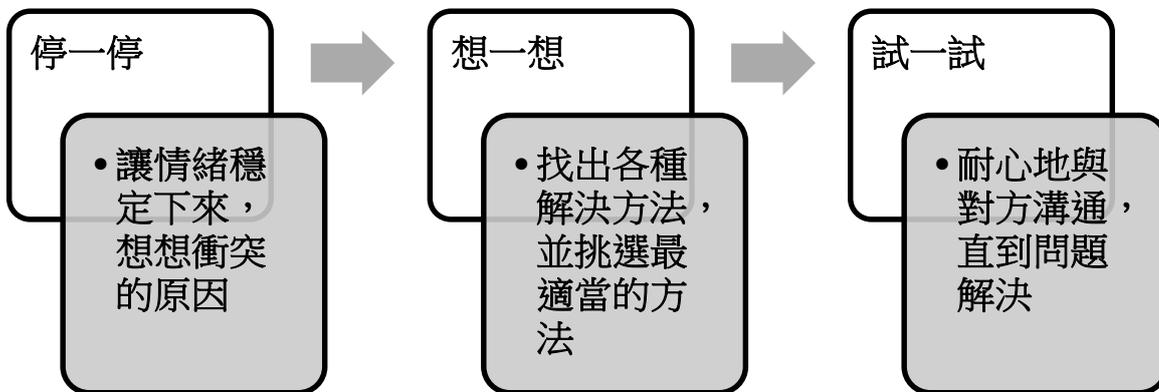
阿兩在麵包店實習了2個月。有一天，店長不在，阿兩跟阿三負責顧店，阿兩把店裡所有的電燈都打開，因為他覺得，這樣才能讓店裡看起來比較亮、比較有活力；但是阿三卻覺得電費漲價了，燈全部都打開很浪費電，就把一半的燈關掉。於是兩個人針對要不要把全店的燈打開起了爭執，可憐的電燈開關也一下被打開一下被關上，不知道會不會壞掉…

◆ 想想看：

1. 為什麼會有衝突？→ 因為每個人的意見不一定相同
2. 衝突會帶來甚麼好處？→ 可以學習互相了解、尊重與協調
3. 衝突會帶來甚麼壞處？→ 如果沒有誠懇地處理，或是只堅持自己的意見，會讓衝突越來越激烈，造成嚴重的後果。
4. 發生衝突時，該如何溝通？→ 要有誠意及理性、反省自己、了解對方、清楚表達自己的看法和感受



◆ 處理衝突的步驟：



◆ 情境練習：

1. 值日生（1號）沒來，2號與3號都不想幫他做值日生…

最好的解決方法：\_\_\_\_\_

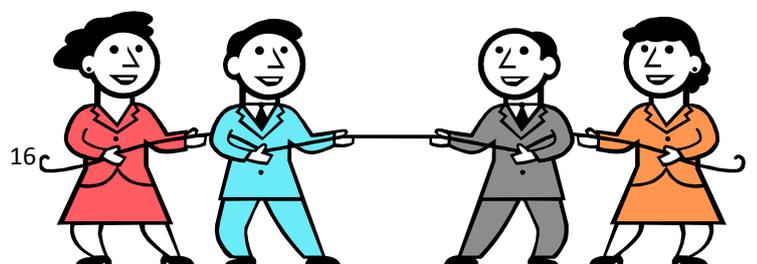
2. 一團垃圾掉在小美和小花的中間，不知道是誰的，兩個人也都不想撿起來…

最好的解決方法：\_\_\_\_\_

3. 小強中午睡覺一直打呼，吵得其他同學都睡不著…

最好的解決方法：\_\_\_\_\_

**（老師引導同學討論每個情境的不同解決方法，並引導學生選擇最好的解決方法）**



## 第四章 人際溝通

影片欣賞：<http://www.youtube.com/watch?v=LzsFinH1uBE&feature=related>

請同學們回憶看看，影片中提到了哪些人際溝通的技巧？

職場溝通能力（口語表達、肢體語言等）  
職場常用話術（招呼語、引導語等）

參考答案：

### 有效的溝通技巧

這次月考，小偉數學進步很多，興奮地想趕快回家和家人分享。回到家中，他開心地對正在廚房忙碌的媽媽說：「媽！我這次數學進步很多喔！」只聽到媽媽冷淡地回應一句：「喔！」好不容易等到爸爸回來，他急著跟爸爸說：「爸！我這次數學考八十分耶！」結果爸爸生氣地數落他：「怎麼只考這樣啊！？」小偉的心情漸漸低落，這時妹妹關心地問：「哥，你怎麼了？」小偉悶悶地說：「沒有啦！我這次數學考八十分。」只見妹妹跳起來說：「哇！好棒喔！哥，你進步很多耶！」

◆ 如果你是小偉，你會比較喜歡跟誰分享事情？為什麼？

當你想和對方分享或溝通時，如果對方沒有傾聽、尊重與同理心，會讓你不想多說話，甚至不想跟他相處。所以我們每個人都應該要好好學習如何和彼此溝通。

◆ 積極傾聽：

積極傾聽是指積極、主動地去了解對方的話語及情緒之過程，不同於「聽而不聞」或「有聽沒有到」。例如：小華跟小芳說：「真倒楣，這學期我有三科被當掉！」小芳點個頭說：「喔！」這只能算是「聽」，但如果小芳更積極主動地回應：「真的嗎？那你有沒有被罵？」便會鼓勵小華繼續說下去：「有啊！回去被我老爸訓了一頓，好慘喔！」，這便是積極傾聽。

積極傾聽不僅是「專心聽到」、「耐心聽完」，更重要的是「聽對」及「聽懂」。所以，聽過之後要「回饋」，以「證明」自己有沒有弄懂對方的意思，之後才能有所「回應」。若發現誤解，則由說話者「更正」，然後再回應；若沒聽錯，就可以確認。

以下有幾個積極傾聽的原則：

1. 專心聽人說話
2. 注意肢體語言
3. 不隨意打斷對方的話

利用積極傾聽的原則與技巧，對於我們的人際溝通會有很大的助益。之後在職場中，不管是跟合作的夥伴或是服務的對象，積極的傾聽將有助於人際的溝通與和諧。

#### ◆ 同理心：

同理心是指，「我能夠用對方的心情來設想對方的情境，並給給予適當的反應」。舉例來說：

阿呆：小新~我昨天晚上一直做惡夢，都睡不好耶…

小新：噢，然後呢？（繼續做自己的事）

（上述的例子，小新並沒有發揮同理心，他沒有去想阿呆的心情，也沒有給適當回應）

再看一個例子：

阿呆：小新~我昨天晚上一直做惡夢，都睡不好耶…

小新：(手停下來看著阿呆) 真的唷，為什麼呢？那你現在會不會很累？中午午休時要好好補個眠。

(這個例子，小新就有發揮同理心，他不但有想到阿呆的心情，也做出了適當的回應)

◆ 練習時間：(請老師抽同學到台上練習用同理心回應以下題目)

1. ○○(同學的名字)，我昨天晚上把聯絡本放在學校，沒有帶回家給媽媽簽名，我好怕被老師罵唷…
2. ○○，我們班籃球比賽得到第一名耶！
3. ○○，我昨天跟媽媽一起去買衣服，媽媽還買了一雙新的球鞋給我唷！
4. ○○，我的肚子好痛，可是我又好想上體育課唷…



## 職場溝通能力

今天全班去實習的速食店參觀，在那邊剛好看到學長和學姊，他們都穿著乾淨的制服，頭髮梳得整整齊齊，而且非常有禮貌，感覺很不一樣！

一位在櫃檯的學長很有禮貌的對顧客說：「歡迎光臨，請問您需要什麼？」顧客付

錢時說：「收您 150 元」立刻在收銀機輸入資料，並且快速正確的拿好顧客點的食物，「這是您的發票和錢，祝您用餐愉快」。

另一位笑臉迎人的學姊在顧客用完餐點之後說：「謝謝光臨，歡迎您再度光臨！」而且動作俐落的把桌子擦乾淨，椅子排好。

我問他們工作的感覺如何？學長很誠懇的說：「有一點辛苦，但是自食其力的感覺很快樂。」學姊說：「很高興可以賺錢，但是當學生比較幸福。」

從上面的例子可以知道，我們在職場所講的話，和平常不太一樣，不僅如此，肢體語言也是很重要的。

◆ 職場肢體語言：(可以請同學上台示範正例與負例)

1. 走路的語言：抬頭挺胸、步伐穩定。
2. 頭部的語言：不要晃來晃去，或是常常低著頭。
3. 眼部的語言：眼睛要專心看目標物或說話者，不要瞄來瞄去或常常眯著眼，也不要故意睜大眼睛唷！
4. 嘴部的語言：嘴巴不要常常打開，會有呆呆的感覺；也不要常常噘著嘴，最好是可以常常嘴角上揚地微笑。
5. 身體的語言：站姿和坐姿都要穩重且正，不要翹腳或晃來晃去。避免駝背，放鬆身體。



◆ 職場常用語（招呼、引導）：

1. 歡迎光臨

2. 謝謝光臨

3. 這邊請

4. 不好意思，請您稍等一下

5. 請問您今天要用甚麼餐點？

6. 這是您點的餐，請慢用

7. 不好意思，請這邊結帳

8. 不好意思，洗手間現在有人（或：不好意思，我們沒有提供洗手間）

9. 不好意思，為您收餐盤（或：不好意思，幫您整理一下桌面）

10. 很抱歉，我會幫您跟公司反應

11. 很抱歉，我馬上為您處理

12. 謝謝您的稱讚，希望您再次光臨

13. 很抱歉，我請我們店長（經理、師傅或老闆）來幫忙處理



## 作業練習

◆ 我是服務生—請針對下列面對顧客的情境，寫出最適合的口語表達內容：

1. 三位顧客走進店裡→ \_\_\_\_\_

2. 水不小心打翻了，弄濕桌子→ \_\_\_\_\_

3. 顧客說：「你們的餐太鹹了！」→ \_\_\_\_\_

4. 顧客問：「請問你們有沒有賣巧克力蛋糕」（事實上店裡沒有賣）→ \_\_\_\_\_

5. 顧客用完餐離開店裡…→ \_\_\_\_\_

6. 店裡客人很多，顧客東張西望不知道該坐哪兒，等著你帶位→ \_\_\_\_\_

7. 顧客用完餐了，滿桌子的空盤子…→ \_\_\_\_\_

8. 顧客坐下來，也看了餐單了…→ \_\_\_\_\_

9. 顧客要離開了，找不到到那兒結帳…→ \_\_\_\_\_

10. 顧客問有沒有賣素食的餐，而我不知道時…→ \_\_\_\_\_

◆ 有效的溝通技巧包含哪兩個大原則？\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_

**(答案：積極傾聽、同理心)**

## 第五章 生活禮儀

影片欣賞：面試服裝技巧 (<http://www.youtube.com/watch?v=qoKkzYuyVJk&feature=fvwrel>)

請同學們說說看，邱老師在影片中說的重點是甚麼？

男生面試的關鍵：

女生面試的關鍵：

參考答案：白襯衫搭配素色領帶、深色的西裝褲和黑鞋襪。淺色襯衫和及膝裙、前包後包低跟鞋

### 為什麼禮儀很重要

禮儀跟我們的人際關係有很大的影響，如果我們能培養自己具有好的禮儀，不但在職場上求職會更順利，也會獲得好人緣，讓你身邊的人更加肯定你的態度和修養！

### 合宜的穿著打扮、姿勢和肢體動作

阿倫是班上最聰明的孩子，可是他每天的穿著都很零亂，衣服常常搞得很髒，身上又常有汗臭味，走起路來又大搖大擺的。像是黑道大哥。班上同學都不是很喜歡他，最近他喜歡上隔壁班的漂亮學妹，你認為他能成功地追上學妹嗎？

#### ◆ 合宜的穿著打扮

端莊的儀態和整潔合宜的穿著，往往會給人留下美好的印象，對自己或他人來說都是件賞心悅目的事。如何穿著打扮，才能顯得更美、更帥，展現青春的活力。

選擇服裝應考慮下列幾項因素：

### (一)年齡、身份

目前大家都是十幾歲的青少年學生，不要打扮成小學生的模樣，也不要穿著太老氣的衣服。更不要只是一味的追求流行。

### (二)天氣

天氣的冷暖和氣候的變化，也是選擇衣著必須考慮的。服裝除了表現之外，也具有保護身體、調節體溫的功能。

### (三)場合

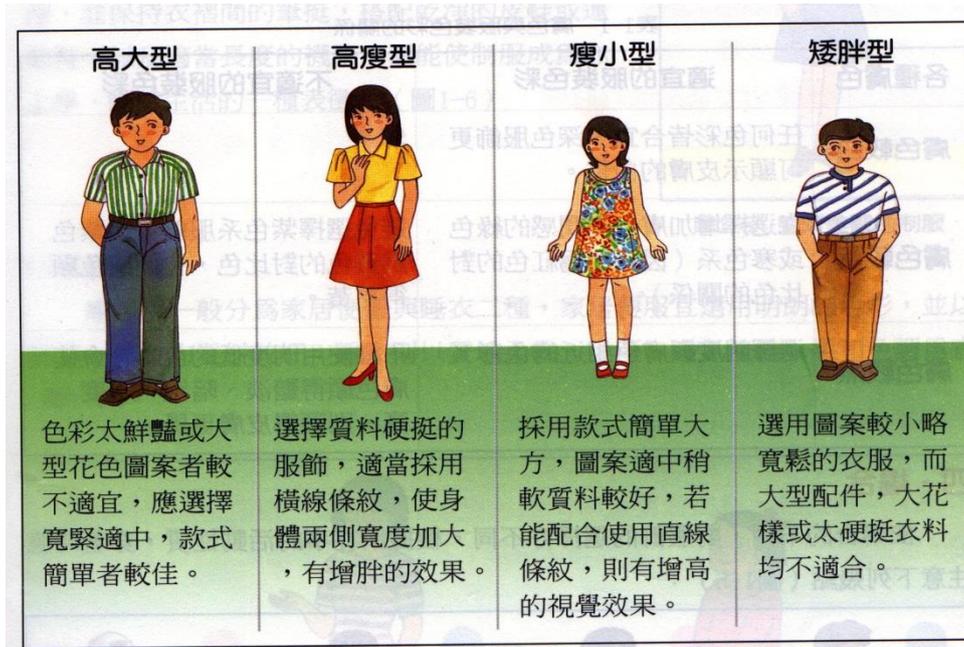
出席不同的場合，應穿著不同的服裝，例如在家可穿著輕便的家居服，外出打球運動要穿運動服，到學校應穿制服，參加宴會則選擇較為正式的服裝。



資料來源：國中家政第二冊-仁林文化

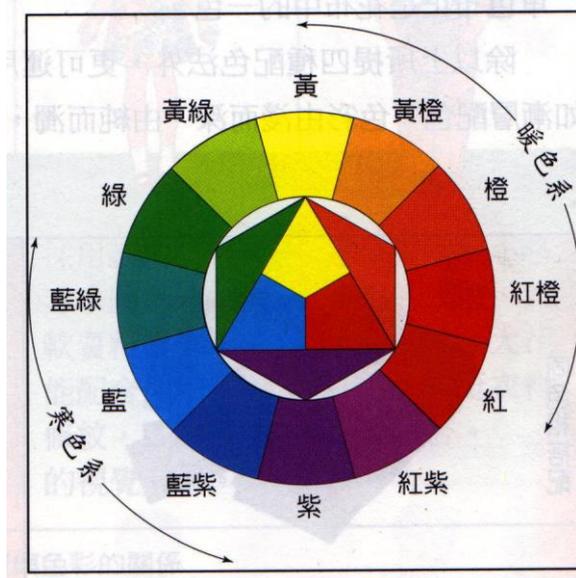
### (四)體型

每一個人的高矮胖瘦和皮膚顏色都不一樣，同樣的衣服穿在不同的人身上展現出來的效果是不同的。因此選擇衣服時，應針對自己身材的優缺點來考慮，服裝的式樣、圖案和色彩都會影響視覺的效果。



資料來源：國中家政第二冊-仁林文化

最簡單的配色原則是同色系的搭配，及調合色的搭配，例如深藍與淺藍的搭配是同色系，黃色和黃綠色的搭配為調合色(色相環中鄰近的顏色)。其次，寒色和深色調的衣服，看起來較瘦，暖色與淺色調的衣服，看起來較胖。身材高大者，不宜選擇色彩太鮮艷或圖案太大的；而身材太瘦小者，也不適合太多的花樣和裝飾。



(請老師印彩色的讓同學貼上)

◆ 合宜的姿勢與肢體動作

(一) 站的姿勢

上身保持正直，兩臂自然下垂，肩部平衡，腹部收縮，胸部自然挺直，雙眼平視。



○ ×



○ ×

(二) 坐的姿勢

背部伸直，胸部挺起，雙腿並攏，膝蓋不宜分開，雙腳平放或略呈前後放置，雙手自然垂放或相握，腳尖不宜上翹，雙腿不宜抖動。



○ ×



× ○

### (三) 走路姿勢

抬頭挺胸，兩眼平視，雙腿自然向前移動，兩手自然擺動，不宜過大，避免內八字或外八字的走路方式，更不要東張西望，彎腰低頭。



○



×

### (四) 其他肢體動作

撿拾或搬抬東西時，不宜直接彎身而下，應雙腳一前一後，彎下膝蓋蹲下來撿拾或搬抬，以免傷及腰身。



○

×

## 活動與作業練習

### ◆ 儀態演練：透過實際的坐、站、走，選出最佳儀態獎。

#### (一) 坐姿練習

1. 將學生桌子靠牆擺放，椅子擺在桌子後面，整齊排列於教室兩邊。
2. 同學以標準的姿勢坐在兩旁的椅子上，同學面對面彼此觀摩對方一並選出坐得最美的人。
3. 老師檢查每位同學的坐姿，並糾正錯誤的姿勢。

#### (二) 走姿練習

1. 每位同學輪流從講台走至教室後面，手碰牆後折返，再走回講台處。
2. 兩旁坐著的同學，細心觀察每位同學的走路姿態，並選出走得最美的人。
3. 老師在旁隨時加以糾正。

#### (三) 站姿練習

1. 每位同學以標準姿勢站在椅子前面，觀摩對面的同學，並選出站得最美的人。
2. 老師檢查並糾正同學的站姿。

### ◆ 服裝表演

1. 將同學分成兩組，一組表演運動服或休閒服，另一組表演正式的外出服。
2. 每位同學自行選擇服飾，帶到學校參加演出。
3. 老師放音樂，並加旁白，並選出最佳服裝獎，每組各一位。

◆ 服裝設計師



請寫寫看，以上不同的服裝搭配，是適用在哪些場合呢？

A：

B：

C：

D：

E：

F：

## 第六章 職場禮儀

- ◆ 影片欣賞：<http://www.youtube.com/watch?v=ZwOIPUOwdBs>（可以請同學幫忙唸字幕）

請同學們說說看，影片中的老闆提到了哪些職場禮儀的重點？

參考答案：要有禮貌、衣服要紮進去、懂得認錯…

### 接待與交談禮儀

職場的禮儀有分很多種，包含接待禮儀、櫃台接待、導覽與指引及電梯禮儀幾項原則，請同學要好好記得，避免造成不必要的誤會。

如果我是服務員，應該要做到以下的動作：

- ◆ 接待禮儀：

1. 主動問候親切歡迎。
2. 用語須符合身份場合。
3. 以客為尊謙恭有禮的服務態度。
4. 儀態高雅、表情合宜。
5. 握手：以主人或尊者、長者先伸手。

- ◆ 櫃台接待：（假如我是咖啡店店員）

1. 環境整潔美觀

2. 面帶微笑態度親切
3. 不使人久候
4. 按先後順序
5. 專業並細心

◆ 導覽與指引：(假如我是百貨公司或大賣場店員)

1. 引導：如果人比較多時，要在人群前面；如果人比較少時，就在旁指引
2. 引導：要站在顧客左後半步
3. 上下樓梯：要在顧客前面帶路
4. 進出電梯：要按住按鈕並且擋門，讓顧客先進去
5. 提醒：遇階梯或障礙應該要提醒顧客
6. 入室內：開門讓客人先進去

◆ 電梯禮儀：(老師可以帶學生去電梯實際演練)

1. 進出時，不站在靠近電梯門的地方
2. 依序進出，不搶先或過分禮讓
3. 全部臉朝向電梯門站立
4. 要等待小跑步趕搭電梯的人
5. 不當眾對著鏡子整理服裝，或看牙齒
6. 儘量避免交談
7. 絕不吸煙
8. 避免過度使用香水



## 電話禮儀

- ◆ 影片欣賞：<http://www.youtube.com/watch?v=LqZReuTDU9E&feature=related>

請同學們說說看，影片中的邱老師提到了哪些電話禮儀的重點？

**參考答案：響起三聲內接起、接聽後先問候、微笑語氣、速度不要太快**

我們在生活中常常會需要打電話或是接電話，在職場上也會常用到。無論是在什麼情境使用電話，我們都要保持該有的禮節。

### 基本禮儀

- 多用各式禮貌詞（請、謝謝、對不起）
- 不可進食或嚼口香糖
- 音量適當
- 稱對方為「您」
- 稱呼以「職銜」為主（店長、經理）
- 記得道別

### 接聽禮儀

- 盡快接聽
- 先說單位再說姓名
- 主動請對方留言
- 準備好紙筆並確實轉達
- 長話短說

### 撥打禮儀

- 詢問此刻方便否
- 如有需要可預約其他時間再打
- 留言時要說自己的姓名和電話
- 撥錯應該要道歉
- 如果不小心斷線，應主動再撥
- 不要在對方下班時間打

- ◆ 活動：我會 call in（接電話）和 call out（打電話）。

請學生兩人一組，分別練習擔任接電話和打電話的人：

1. 我會 call in

「喂，您好！我是○○○，這裡是松山工農餐廳，請問您找誰？」

狀況一：來電者要找的人在

「請稍等，○○○，您的電話」

狀況二：來電者要找的人不在

「他現在不在位子上，請問您是不是要留言」

拿出便條紙寫下來電者的姓名、電話及時間，並且再確認一次之後才掛上電話。

## 2. 我會 call out

「喂，您好！我是○○○，請問○○○在不在？」

狀況一：要找的人在

狀況二：要找的人不在

「麻煩您請他回電，我是○○○，我的電話是 XXXX-XXXX」，或者是

「我稍後再撥，謝謝您！」



## 辦公室禮儀

在學校時，我們每個同學都有屬於自己的教室，但是到了工作職場後，我們所擁有的就不再是教室了，而是「辦公室」或是「員工休息室」。有時候，辦公室或員工休息室不是只有我們一個人的，可能是很多人工作或休息的地方，所以，我們也要注意自己該有的禮貌，表現出好教養！

◆ 基本的辦公室禮儀如下：

1. 提早上班，如果有事要請假，需預先電話聯絡
2. 主動打招呼、熟悉人事
3. 不翻閱他人東西
4. 記得歸還借物、物歸原處
5. 維護個人整潔與秩序
6. 不公器私用、不做私事
7. 禮讓主管或客人
8. 不談論機密、道人長短（不八卦）
9. 不可以直接叫主管或顧客的名字
10. 公共區域維護保養：化妝室、淋浴間、休息室等



## 顧客抱怨之應對禮儀

◆ 影片欣賞：<http://www.youtube.com/watch?v=xaYtSzQxh4A>

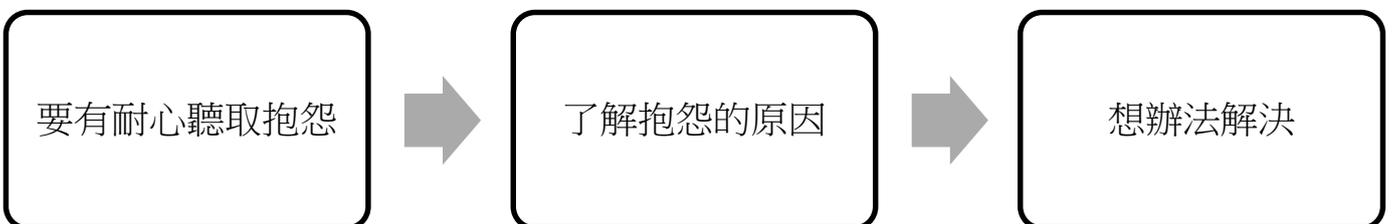
請同學們說說看，面對影片中的「奧客」，店員的處理態度如何？

參考答案：很客氣、低聲下氣、一直道歉、招待免費…

我們身為服務業的一份子，多多少少會遇到顧客的抱怨，就像剛剛影片的例子，顧客抱怨食物不好吃，就是其中一種。顧客的抱怨基本上可以分成以下幾種：

1. 對商品的抱怨（老闆，這條裙子已經破掉了！你們怎麼還賣給客人啊？）
2. 對失信的抱怨（小姐，妳們明明說可以保固一年的，為什麼現在修理要收錢呢？）
3. 對服務的抱怨（經理，你們那位服務生態度很不好，請他幫忙拿餐巾紙他居然臭臉！）
4. 對售前、售後不一（剛剛店員示範這個熨斗明明就多功能，怎麼買回家沒那麼好用？）

◆ 處理抱怨的步驟如下：



步驟一：**要有耐心聽取抱怨**。

- ✓ 先道歉
- ✓ 把「負責」的精神顯現於表情、眼神、態度上
- ✓ 將抱怨的重點一一記錄，且重述一次

步驟二：**了解抱怨的原因**。

- ✓ 了解核心原因
- ✓ 若抱怨問題很困難，無法解決，要請客戶特別諒解，但態度要得體、自然

步驟三：**想辦法解決**。

- ✓ 當面問客戶希望得到的解決方法
- ✓ 判斷自己能不能處理，能處理的自己處理
- ✓ 無法處理的，報告主管（店長、經理、主任…），並商量解決方法

## 作業練習

### ◆ 角色扮演：

1. 請同學們分別擔任顧客與咖啡店店員，並演出顧客一走進咖啡廳時，店員應該要有的態度和服務。
2. 與老師練習以下電話禮儀：要找的人在、要找的人不在、撥錯電話
3. 小誌到餐廳吃壽司，發現拿到的其中一盤壽司特別小，但是卻收一樣的價格，小誌非常生氣地找了店員來理論…（請老師扮演小誌，由同學扮演處理顧客抱怨的店員）

◆ 是非題：

1. ( ) 進電梯時，自己要先進去再讓顧客進去。
2. ( ) 電話響五聲以內要接起來。
3. ( ) 辦公室的座位要保持整齊整潔。
4. ( ) 可以在廁所討論其他店員或客人的八卦。
5. ( ) 如果覺得客人的抱怨不合理，可以不理他。
6. ( ) 如果是美美餐廳的員工接到電話，接起來要說「您好，這裡是美美餐廳，我是○○○，有甚麼我可以為您服務的嗎？」
7. ( ) 握手時，我要先跟年紀小的人握手，再跟年紀大的人握。
8. ( ) 如果我接到一通電話，是要找陳老闆，但陳老闆不在，我應該要請他留言或是晚一點再打。
9. ( ) 面對顧客的抱怨，如果我不會解決，可以請店長幫忙。
10. ( ) 如果打錯電話要快點掛掉，才不會不好意思。



## 第七章 職業倫理

◆ 影片欣賞：阿基師生氣了 (<http://www.youtube.com/watch?v=gYIRo6rk0cg>)

請同學們說說看，阿基師為什麼生氣？

參考答案：浪費食材…

### 職業倫理的重要性

每個職業都有屬於它的道德規範，例如，賣菜或是賣肉的小販，不能少給客人該有的量；醫生應該要對所有的病人一視同仁，不能只醫有錢人；律師要維護社會正義，不應該替壞人脫罪；工程師蓋房子不能偷工減料，不然住在裡面的人會很危險；廚師也要珍惜食材，不可以隨便亂丟。

試著討論看看，以下職業要注意什麼職業倫理呢？

1. 郵差：\_\_\_\_\_ (不可以翻閱別人的信件)
2. 軍人：\_\_\_\_\_ (不可洩漏國家機密)
3. 警察：\_\_\_\_\_ (不可以幫助黑道)
4. 記者：\_\_\_\_\_ (要尊重他人的隱私)
5. 麵包店學徒：\_\_\_\_\_ (不可以給別人店裡的配方)
6. 老師：\_\_\_\_\_ (要照顧所有的學生，不偏心)

我們可以從幾個方面來討論職業倫理。首先是「忠誠度」，「忠誠」是員工對企業或是公司長期的責任感及認同感。一個具有忠誠度的員工，不會任意跳槽（換公司）、不會任意欺騙主管，也不會洩漏公司的機密，不僅如此，他們會很喜歡自己的公司，以公司為傲，甚至適時替公司打廣告。不過，忠誠度是雙向的，公司一定要先對員工好或是很重視員工，才會互相建立忠誠度。



【忠誠度是雙方的】

另外，「公器私用」也會嚴重影響職業倫理。請看以下的故事：

小米是來來餐廳的員工，已經工作了兩年了，最近小米發現小豬常常會用公司的電話打給女朋友，一講就是講1個小時，並且還把家裡的垃圾拿到公司來丟。除此之外，小豬每次下班前都會拿一堆的餐巾紙放包包，或是拿自己的水壺裝了滿滿的飲料回家。小米心裡覺得很奇怪，覺得小豬好像不該這樣，但又不敢問…。

◆ 請問小豬做了哪些事，是公器私用的行為？

---

---

## 社會在改變

既然上課時，老師一直強調職業倫理的重要，但是為什麼新聞上還有那麼多的貪污、勾結、還有黑心商店呢？因為社會一直在改變，造成很多人想要不勞而獲或是一步登天，以至於他們忽略了該有的職業道德，所以各位同學一定要遵守好的倫理！

## 第八章 來賣東西囉！

- ◆ 影片欣賞：拖把廣告 (<http://www.youtube.com/watch?v=tKemoqP3GTk>)

請同學們說說看，你會想買這支拖把嗎？為什麼？

參考答案：脫水方便、可以 360 度旋轉…

### 產品的屬性

產品及服務，是服務業所要提供給顧客的，當我們銷售產品的時候，一定要能了解自己的產品，尤其是產品的屬性。而什麼是屬性呢？屬性就是產品的特質，例如：

產品	屬性
MP3	可以儲存、輕薄短小、美觀、功能多
六福村	具備娛樂、刺激、美麗、休閒、紀念、回憶
筆記型電腦	
智慧型手機	
立可帶	
摺疊傘	
單槍	



## 顧客關係

所謂顧客關係管理，從字面上的意思，是與顧客保持良好之關係。廣義而言，就是做好顧客服務品質，加強顧客滿意度，以保持顧客忠誠度，以增加顧客未來信心度。

以家樂福為例來說，他們對於顧客關係的經營理念如下：

### 1. 以顧客滿意為優先——

提供一次購足的舒適購物空間，是家樂福始終堅持的經營理念；我們除了提供消費者多樣又優惠的商品選擇，還提供許多貼心的服務，讓消費者享受購物的樂趣與便利。各種貼心的服務：無障礙空間、免費停車、各式購物車、飲水機、試衣間與保冷袋...等。

### 2. 不滿意退貨——

家樂福以顧客滿意為優先，保障消費者的購物權益，如果您不滿意所購買的商品，家樂福提供退貨服務，只要您於購物起 30 天內，攜帶商品發票、並退回完整包裝及配件，即可回原購物分店服務中心辦理退貨。金飾、數位家電產品，如電漿電視、相機、攝影機、行動電話 及電腦相關產品，提供 7 天內瑕疵換貨服務。

如果你們是家樂福的顧客，你最喜歡上述的哪些服務？請寫下：

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_



◆ 請同學們討論，如果你是店員，要如何保持跟顧客的良好關係呢？

1. ( ) 顧客永遠是對的。
2. ( ) 遇到糾紛，先跟顧客道歉再說。
3. ( ) 遇到「澳客」，我可以偷偷在網路上罵他。
4. ( ) 如果發現熟客，我可以一直叫他買東西。
5. ( ) 如果發現熟客，我應該要很親切地跟他打招呼。
6. ( ) 為了要讓客人信任我，我對我的顧客要說實話。
7. ( ) 顧客會喜歡去有貼心服務的地方消費。
8. ( ) 為了可以多賺一點錢，商品有一點點瑕疵也不能告訴顧客。
9. ( ) 面對顧客的抱怨，我要快點跟他解釋，以免他生氣。
10. ( ) 只要顧客高興，什麼條件我都可以答應他。



## 產品促銷與廣告

「產品促銷」是指透過各種方式，來促進消費者購買產品。促銷的方式有很多種，

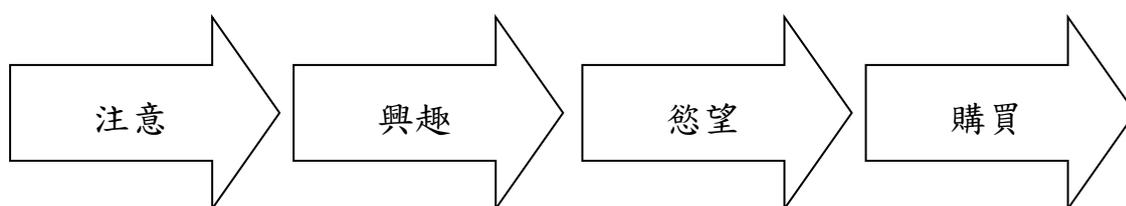
包含以下：

名稱	範例
----	----

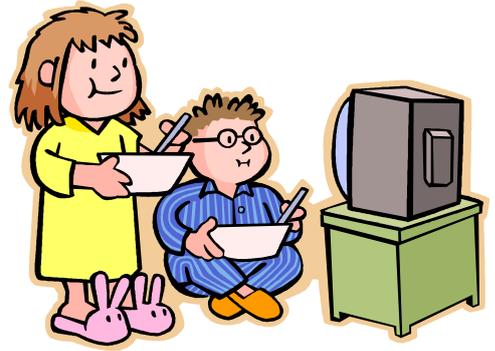
<p>免費樣品</p>	
<p>折價卷</p>	 <p><b>住宿折價券</b> <b>\$200</b></p> <p>1.本折價券每房限用一張，請於CHECK-IN時交給服務人員。 2.本券無法折抵現金或找零。 3.使用本券前請事先告知折價券編號。</p> <p><b>訂房專線</b> 0911-570-659 (中華電信) 0985-658-970 (亞太電信)</p> <p>金門·樓仔下 鐵林110、111號民宿 <a href="http://ellen332587.pixnet.net">BLOG: http://ellen332587.pixnet.net</a> E-Mail: ellenhouse.msa@inet.net</p>
<p>退差價</p>	 <p>TVBS新聞台</p> <p>34度、東部28</p> <p>台北 美國 31,863 元實 31,870 09:50   交通部運研所，擔任副所長，王德和</p> <p>不用再比價 家具首創買實退差價</p>
<p>優惠包裝</p>	
<p>郵寄贈品</p>	<p>為了維護您的權益，請確實填寫以下資料。 線上資料登錄成功後，您將於30天內收到遠雄人壽保戶生日獨享贈禮——「味全生技·晶亮葉黃素(10膠囊)」隨身盒(每一保戶限索取一盒)。 <b>長行生技，健康傳遞。健康幸福與您一路長行!</b></p>
<p>抽獎</p>	 <p><b>3C好康</b> <b>大FUN送</b></p> <p>抽</p> <p>3名</p>

<p>購買點展示</p>	
<p>折價</p>	
<p>集點活動</p>	

以上的活動都能促進消費者購買產品，另外，「廣告」更是最常見的促銷方式，通常廣告可以最快速地吸引客人：



例如朱老師在電視上看到麥當勞的廣告，我會注意到它的新產品，接著對它的優惠有興趣，然後產生想要吃的慾望，最後，就會衝去購買了！



◆ 最後，我們可以把廣告分成以下幾種：

1. 電視廣告

你看過哪些電視廣告？\_\_\_\_\_

2. 報紙廣告

你看過哪些報紙廣告？\_\_\_\_\_

3. 廣播廣告

你聽過哪些廣播廣告？\_\_\_\_\_



4. 網路廣告

你看過哪些網路廣告？\_\_\_\_\_

5. 雜誌廣告

你看過哪些雜誌廣告？\_\_\_\_\_

6. 戶外媒體廣告（招牌、電子牆）

學校附近有哪些招牌？\_\_\_\_\_

臺北市什麼地方有電子牆廣告呢？\_\_\_\_\_（市府捷運站路口）

7. 其他（交通工具）

你看過哪些交通工具上有廣告？\_\_\_\_\_

# 補充筆記欄

朱尹安老師編輯