服务礼仪知识复习题

**一、单项选择题（每题1分，共26分）**

1．在正常情况下，每一次打电话的时间应当不超过C 。

A. 1分钟 B. 2分钟 C. 3分钟 D. 5分钟

2．接电话时，拿起话筒的最佳时机应在铃声响B 之内。

A. 一声 B. 三声 C. 四声 D. 五声

3．A 是礼貌的具体表现。

A. 礼节 B. 礼貌 C. 礼仪 D. 风俗习惯

4．语言、C 、服饰器物是构成礼仪最基本的三大要素。

A. 文化心态 B. 历史传统 C. 行为表情 D. 物质水平

5．在引导客人时，手部动作有“大请”、“小请”之分，小请时手部送出后高度应为A 。

A. 腰下 B. 腹部到胸部 C. 胸部以上 D. 肩膀以上

6. 在引导客人时，手部动作有“大请”、“小请”之分，大请时手部送出后高度应为C 。

A. 腹部 B. 胸部 C. 眼部 D.胸部以下

7. 在引导客人时，手部动作应为B 。

A. 手指半握 B. 手指并拢，与小臂在一条线

C. 手指并拢，手掌凹下，整个手臂舒展伸直 D. 手指微张，与手臂形成钝角

8．服务人员讲话时不能 D 。

A．语音柔和 B．用商量询问的语气

C．语调适度 D．使用否定短语来拒绝客人的要求

9．体态礼仪中对站姿的基本要求是 A 。

A．头正、肩平、臂垂、躯挺、腿并

B．头正、肩松、臂垂、躯直、两腿开立

C．头正、肩平，两腿开立，两脚成45度夹角

D．双手背在身后，挺胸收腹

10．下列站姿正确的是 D 。

A．东倒西歪 B．耸肩勾背 C．双手抱于脑后 D．V字步

11．下列坐姿手臂位置的摆放不正确的是 C 。

A放在两条大腿上 B 放在一条大腿上

C 手夹于两腿间或双手抱在腿上 D 放在身旁的扶手

12.介绍他人或为他人指示方向时的手势应该用 C 。

A.食指 B.拇指 C.掌心向上

13.依据使用的对象和范围的不同，礼仪主要分为行业礼仪与 C 。

 A、政务礼仪 B、服务礼仪 C、交往礼仪

 D、政务迎送礼仪 E、商务礼仪

14.在社交场合初次见面或与人交谈时，双方应该注视对方的 A 才不算失礼。

A.双眉到鼻尖的三角区域内 B.上半身 C.胸部

15.服务人员与服务对象所保持的最常规的服务距离是 A 。

A.0.5—1.5米 B.1—3米 C.3米以外

16.呈递名片时，下面哪项做法是不正确的 D 。

A.名片正面朝向接受方 B.双手拿着名片两个上角

C.右手拿着名片上角 D.左手拿着名片上角

17.穿西装时，应穿 B 。

A.旅游鞋 B.皮鞋 C.布鞋 D.凉鞋

18.穿西服套裙时，应 D 。

A.穿短袜 B.穿彩色丝袜 C.光腿 D.穿肉色长统丝袜

19.穿着西装，钮扣的扣法很有讲究，穿D 西装，不管在什么场合，一般都要将扣子全部扣上，否则会被认为轻浮不稳重。

A.两粒扣 　B.三粒扣　　C.单排扣　 D.双排扣

20．“人无礼而不生，事无礼则不成，国无礼则不宁”是我国古代思想家C提出的。

A．孔子 B.孟子 C.荀子 D.老子

21．人们对尊重的需要分为两类： B 。

A、 谦虚和礼让 B、 自尊和他尊 C、 承认和接受 D、 信心和接受

22．接听电话时，如果对方要找的人不在应该 D 。

A、 立即挂电话

B、 马上告诉对方要找的人的手机号码

C、 礼貌的告诉对方要找的人不在，并说再见

D、 询问对方有无必要代为转达，如果需要帮忙记录并传达

23．接听电话时，如果对方在介绍自己的时候你没有听清对方的名字，应该 C 。A 继续说其他事情 B、 等下次来电再说

C、 说对不起，并请教对方的名字 D、 “你是谁，请再说一遍”

24．在服务礼仪的坐姿礼仪中，落座后，应当坐在椅面 D。

A、 靠前1/3 B、 靠后1/2 C、 全部 D、 靠前2/3

25.与客人轻微寒暄时,采用A度鞠躬礼。

A.15度 B.30度 C.45度 D.90度

26．服务礼仪的站姿中，一般情况下应保持双腿并拢，脚跟紧靠。男士也可以两脚分开，分开的距离以多宽为宜 C 。

A、 0.5米 B、 脚长的4倍 C、 跟肩部宽度差不多 D、 一步步长

**二、多项选择题（每题2分，共24分）**

1、决定走姿是否标准的因素有ABCD。

A、步位标准 B、步度适中 C、步速均匀 D、步声轻微

2、与人交往时常采用的注视角度为ABC。

 A、正视 B、平视 C、仰视 D、侧视

3、在称呼对方时应ABCD 。

A、区分对象 B、照顾习惯 C、主次有序 D、严防犯忌

4、风度就其明显的特征而言主要体现在BCD。

 A、外貌 B、气质 C、人格 D、文化教养

5、拒绝别人时可采用的方式有ABCD。

 A、直接拒绝 B、婉言拒绝 C、回避拒绝 D、沉默拒绝

6、 三T原则是服务人员在使用岗位用语时的一条重要原则。所谓“三T”，实际上英文“Tact”、“Timing”、 “Tolerance”等3个单词的缩写。它们的含义分别ABC。

 A、机智 B、时间 C、宽容 D、真诚

7、服务人员在使用岗位用语时要ABC。

 A、善用专业术语 B、常用敬人之语

 C、不用服务忌语 D、随意用语

8、服饰的功能是ABCD。

A、实用功能 B、装饰功能 C、角色功能 D、表达示意功能

9、服饰美的最高境界是“和谐”，主要包括ABCD。

 A、与环境和谐 B、与人体和谐

 C、与社会角色和谐 D、与时节和谐

10、服务人员在工作中饰物的使用主要规范是ABCD。

 A、符合身份 B、以少为佳 C、区分品种 D、佩戴有方

11.服务礼仪要求服务人员在修饰本人的仪容时，重心应放在 ABCD 方面。

A面部修饰 B发部修饰 C肢体修饰 D化妆修饰

12、下列行为中属于礼仪不规范的有 ABC 。

A、在公共场所吸烟 B、在大庭广众之下高声讲话

C、在商务交往中佩戴过多的首饰 D、着装时上下装同质同色

**三、判断题（每题1分，共15分）**

 1．服务人员能留长指甲、涂抹艳丽指甲油。（X）

2．服务人员必须穿不露趾、露根的凉鞋，不穿拖鞋或夹趾鞋（√）

3．在接听投诉电话时注意语气语调和情绪控制，倾听时不断回应。（√）

4．电话转接时避免对方过长等候。（√）

5．接陌生访电时可以随意告之同事去向及个人电话号码。（X）

6．不清洁的制服坚决不能穿上工作岗位。（√）

7．醒目的制服不仅是对客户的尊重，而且便于客户辨认。（√）

8．穿西装只能穿皮鞋，而且黑色系带皮鞋最规范。（√）

9．黑色皮鞋内可以搭配白色袜子。（X）

10．和客户一起入座或同时入座的时候，要分清尊次，一定要请对方先入座，如果条件允许，在入座的时侯最好从座椅的左侧进去。（√）

11．入座一般要求用背部接近座椅。在客户面前就座最好不要背对着对方。（√）

12．作为服务人员来说，应该稍后于客户再离座。（√）

13．和客户交谈，讲到自己的时候不要用手指自己的鼻尖，而应用手掌按在自己的胸口部位。（√）

14．面对客户的时候，避免抓头发、玩饰物、掏鼻孔、剔牙齿、抬腕看表，高兴时拉衣服袖子等粗鲁的手势动作。（√）

15．当我们递送名片时，须站立身体微欠，面带微笑，用双手拿着名片两角，名片正面朝上，逆向递送给对方，表示对对方的尊重。（X）

**四、****填空题（每空1分，共79分）**

1、礼仪是指在人际交往过程中，人们为了表示尊重与友好而共同遵守的行为规范和交往程序。

2、礼仪的基本原则包括：尊重、平等、宽容、真诚、遵守、适度、自律、从俗的原则。

3、礼仪交往的核心是 尊重 。

4、在市场竞争条件下，一个企业要获得成功，必须以服务质量求生存、求发展。

5、用服务创造价值，推行“以顾客满意为中心”的服务战略，打造以优质服务为核心的竞争优势，已经成为新竞争形势下的竞争法则。

6、服务礼仪的形象效应指的是企业形象在人们心目中所产生的反映和效果。

7、服务礼仪通常是指礼仪在服务过程中的具体运用。

8、服务礼仪以服务人员的仪容规范、仪态规范、服饰规范、语言规范和岗位规范为主要内容。

9、服务礼仪的基本要求：强化服务意识、明确角色定位、善于双向沟通、坚持“三A法则”、注意形象效应、提倡零度干扰。

10、“三A法则”是指：服务人员欲向服务对象表达自己的敬意的时候，必须善于抓住三个重点环节，即接受服务对象、重视服务对象、赞美服务对象。

11、仪表通常指人的外表，包括人的仪容、仪态和服饰等方面，是一个人的精神面貌和内在素质的外在表现。

12、女员工化妆要掌握的原则是：淡雅、简洁、适度、庄重、避短。

13、男士发部修饰“三不”原则：前发不遮眉、后发不触领、中发不盖耳。

14、眼神和微笑的应用遵循的标准和原则是：谦恭、 友好、适时、真诚。

15、标准的微笑是：三米六齿。

16、制服穿着的要求和规范：制作精良、外观整洁、文明着装、穿着得当。

17、仪态包括举止动作、神态表情和相对静止的体态。

18、基本站姿的标准主要是正和直。

19、站姿的不同形式有：侧放式、前腹式、后背式和单臂式。

20、男士的坐姿形式有：前伸后屈式、垂腿开膝式、大腿叠放式。

21、与客人同行时应遵循“以右为尊”的原则，服务人员处在左侧。

22、根据礼仪要求，左进左出是入座离座时的基本礼仪之一。

23、男女通用的蹲姿是：高低式。

24、常用的“请”的手势分为：直臂式、横摆式、前摆式、斜臂式、双臂横摆式等。

25、称呼礼节要注意：称谓要得当，不要张冠李戴，要学会熟记对方姓名。

26、问候礼节不要单调，要贴近场景、贴近生活。

27、迎送礼节要配合好肢体动作。

28、迎客人时在前、送客人时在后、陪客人时在侧。

29、一般来讲，递接物品用双手为佳。

30.行鞠躬礼的最佳时刻：距离对方2-3米处。

**五、简答题（15题，共75分）**

1.服务礼仪的特征及功能有哪些？

答：服务礼仪具有规范性、实用性、灵活性等特征。

服务礼仪的功能主要有：服务礼仪可以快速地提升企业的竞争能力；

服务礼仪可以有效地塑造并维护企业的整体形象;

服务礼仪可以更好地提高服务人员的个人素质及服务质量；

服务礼仪可以更多地为企业创造经济效益和社会效益。

2.什么是服务？

答：是指服务方遵照被服务方的意愿和要求，为满足被服务方需要而提供相应满意活动的过程。

3．礼仪与礼貌、礼节的关系是什么？

答：礼仪包括礼貌、礼节，它是由一系列具体的、表现礼貌的礼节所构成的；而礼貌是礼仪的基础；礼节则是礼仪的基本组成部分，是礼貌的具体表现方式。三者所表现的都是对人的尊敬和友善。

4.服务人员仪容仪表的要求是什么?

答:讲究个人卫生、保持仪表整洁、穿着得体美观，打扮端庄自然，树立服务意识，遵守岗位规范。

5．微笑的使用要注意哪些问题？

答：微笑要真诚、微笑要适度、微笑要合乎规范、微笑要区分场合。

6．离开座位要注意什么问题？

答：离开座位时，要向周围人示意，切不可突然起身；与他人同时离座时应注意先后次序，一般来讲地位较高的人先离座；起身动作要缓慢，不要碰到周围的椅子。

7．在行进过程中，与客人迎面相遇时，服务人员应怎么办？

答：服务人员应放慢脚步，目视客人，面带微笑，轻轻点头致意，并且伴随礼貌问候语言。

8．简述手势操作的基本要领及使用手势的注意事项。

答：手掌伸直，手指并拢，拇指自然分开，掌心斜向上方，腕关节伸直，手与前臂形成直线，以肘关节为轴，自然弯曲，大小臂的弯曲以140°左右为宜。做手势时，要配合眼神、微笑和其他姿态，使手势更显得协调大方。

9．女员工面部美容与化妆的基本要求是什么？

答：符合审美标准、注重科学合理、修饰适度得体、坚持修饰避人。

10．服务人员怎样才能在工作中做到称呼恰当？

答：具体称呼服务对象时，服务人员最好有所区别，因人而异；对交往对象的语言习惯、文化层次、地方风俗等因素加以考虑，并分别给予不同的对待；分清主次，由主至次，依次进行；服务人员还必须了解一些主要禁忌，以防犯忌。

11．在服务工作中，倘若自己的言行有失礼或不当之处，或是打扰、麻烦、妨碍了别人，应该如何向对方道歉？

答：道歉语应当文明、规范；道歉应该及时；道歉应当大方；道歉可借助于“物语”。道歉并非万能，不该向别人道歉的时候，就千万不要向对方道歉。

12．如何才能做好电话的通话记录？

答：在进行电话记录时，其内容大致上应当包括：来电时间、通话地点、来电人的情况、电话的主要内容及处理方式等。 做好记录后，一定要将其精心加以保管。对重要的电话记录要严格地进行保密。进行了电话记录后，有关人员应及时对其进行必要的处理。

13．简述西装的穿着规范？

答：讲究规格、穿好衬衫、系好领带、用好衣袋、系好纽扣、穿好皮鞋。

14．在问候客人时,如果被问候者不止一人时,应如何问候?

答：一是统一对其问候,而不是一一具体到每个人；二是采用“由尊而卑”的礼仪惯例,即先问候身份高的人,再问候身份低的人；三是以“由近而远”的先后顺序，即首先问候与本人距离近者，再问候距离远者。

15．如何正确递送酒水、饮料？

答：递送酒水、饮料时，应将商标朝向客人，左手托底，右手握在距瓶口1/3处。