

- 一． 試述旅館業的從業人員，如何作到「發自內心的服務態度」，並且舉例說明之。 20 %
- 二． 當旅館的從業人員面對顧客抱怨時，必須遵守那五種應對技巧，並舉例說明之。 20 %
- 三． 試述旅館業服務流程的七大要點？ 20 %
- 四． 試述一般的消費者是以何種標準來衡量「旅館業的服務品質」。 20 %
- 五． 由於旅館業所提供的產品是「服務」，因此根據服務的特性，試述旅館業的特性有那些？ 20 %

中國文化大學