

明德高中美容科專業教室衛生安全與職業道德題庫

1. (D) 美容從業人員應該努力的目標，不包括：(A)學習優雅的專業談吐(B)進修專業的知識和技術(C)關心社會及流行的趨勢(D)詢問顧客的隱私。
2. (D) 顧客皮膚保養時，其隨身的貴重首飾最好是(A)為顧客取下(B)戴者無妨(C)戴首飾部位勿去碰它(D)請顧客自行取下。
3. (A) 遇有訪客需引導時，接待者與訪客行進時的位置(A)接待者在前，訪客在後(B)接待者在後，訪客在前(C)兩者並行(D)隨意。
4. (A) 良好的進門禮儀應(A)進門前先敲門，應聲後再進入(B)聽到裡面有聲音就可進入(C)可直接進入(D)隨意進入。
5. (D) 美容從業人員為保持良好的職業道德，宜避免何種行為？(A)誠實、公平(B)負責盡職(C)言而有信(D)工作敷衍。
6. (C) 說服顧客購買產品時最好的方式是(A)誇大商品功效(B)批評產品品質(C)親切服務，詳細解說(D)強迫推銷。
7. (C) 工作中愉快的交談很容易與顧客建立友誼，交談不適宜的話題是：(A)流行資訊(B)旅遊趣事(C)他人隱私(D)地方新聞。
8. (B) 電話交談，為留給對方良好的印象，在說話時，應(A)快速講話(B)口齒清晰(C)提高聲調(D)裝腔作勢。
9. (A) 美容從業人員該發揮(A)團隊精神(B)自我本位(C)各作各的(D)主觀態度。
10. (A) 美容從業人員與顧客交談時應(A)注視對方(B)左顧右盼(C)嚼口香糖(D)大聲說話。
11. (A) 電話禮儀中最不妥的行為是：(A)撥錯號碼時，不出聲，趕緊掛斷(B)接聽電話時應先報上公司單位或名稱(C)公共電話要長話短說(D)接聽電話要以禮貌，愉快的聲音來回答。
12. (A) 上樓梯時的禮儀是，應讓女士與尊長(A)走在前面(B)走在後面(C)走在中間(D)前後隨意。
13. (C) 遇有訪客，奉茶水時(A)請其自行取用(B)杯中茶水倒滿(C)杯中倒七～八分滿的茶水(D)杯中茶水五分滿。
14. (D) 美容從業人員可為顧客從事的服務：(A)換膚(B)隆鼻(C)割雙眼皮(D)皮膚保養。
15. (C) 美容從業人員服務顧客時，(A)以公司利益為首要考量(B)一切訴求以達成銷售為目的(C)以顧客利益為利益，給予最適切的指導與建議(D)先瞭解顧客隱私，以建立交情。
16. (C) 對待顧客的態度最忌(A)熱誠的服務(B)溫馨的微笑(C)漠不關心(D)輕聲細語。
17. (A) 顧客的抱怨與不滿，美容從業人員應迅速處理並且(A)不偏頗(B)輕視(C)潦草收場(D)態度只求息事寧人。
18. (C) 智慧而成功的美容從業人員通常也是一個很好的：(A)說故事專家(B)小道消息專家(C)聆聽者(D)嘮叨者。
19. (B) 美容從業人員的道德規範不包括(A)履行義務(B)急功近利(C)待客一視同仁(D)以健康衛生服務顧客。
20. (D) 美容從業人員之舉止應(A)使用俚語、暗語(B)批評同事手藝(C)論人長短、譏笑他人(D)溫文有禮並尊重他人的感覺及權利。
21. (D) 美容從業人員與人相處應避免(A)照顧別人(B)容忍別人(C)諒解別人(D)侵犯別人。
22. (A) 美容從業人員應避免的個性是：(A)孤僻(B)自信(C)友愛(D)樂觀進取。
23. (B) 美容從業人員儀容應避免(A)端莊(B)濃粧艷抹(C)整潔(D)姿態端正。

24. (B) 美容從業人員忌諱的行為是：(A)適度讚美顧客的服飾(B)批評別人的手藝(C)傾聽顧客的傾訴(D)積極進取，充滿自信。
25. (C) 顧客的首飾皮包應放在(A)顧客胸前(B)工作檯上(C)顧客專用櫃裡(D)按摩椅上。
26. (C) 美容從業人員在工作上應避免的事項是(A)準時上班(B)高尚的品德(C)背後論人長短(D)端莊的儀表。
27. (C) 顧客有抱怨及牢騷時，應以何種態度來處理？(A)不屑的態度(B)無禮的態度(C)誠懇的態度(D)不理不采的態度。
28. (A) 美容從業人員吸引顧客的必要條件是(A)親切的待人(B)花俏的外表(C)矯揉造作的態度(D)傲慢的態度。
29. (B) 美容從業人員的個人儀表宜以(A)花俏(B)整齊、清潔(C)時髦(D)外型多變化。
30. (A) 美容從業人員分析自我人格是為了(A)自我改進(B)聰明表現(C)好的習慣(D)排遣時間。
31. (C) 美容從業人員的證書、執照等應：(A)放置在辦公桌內(B)收藏在保險櫃裡(C)陳列在顯著處(D)放在家中。
32. (A)美容從業人員的個人儀表宜以：(A)整齊、清潔(B)花俏(C)時髦(D)外型多變化。
33. (C) 顧客的個人資料、電話等是用來(A)聊天(B)約會(C)售後服務(D)守望相助。
34. (D) 美容從業人員的手指甲，長度應該是(A)0.3 公分(B)0.5 公分(C)0.8 公分(D)剪齊。
35. (D) 美容從業人員應該避免的行為是(A)合乎社會規範(B)樂於助人(C)樂於合群(D)虛偽懶惰。
36. (B) 美容從業人員，不但要有一流的技術，還要有(A)甜言蜜語(B)敬業精神(C)穿著華麗(D)隨心情而定。
37. (C) 美容從業人員在工作時應注意的事項是：(A)美好的身材(B)穿著動人的衣服(C)身體之清潔及口腔的衛生(D)興奮的 表情。
38. (A) 美容從業人員與顧客交談的話題應該配合(A)顧客的心情(B)政治(C)宗教(D)顧客的隱私。
39. (C) 美容從業人員應表現：(A)匆忙迅速(B)傲慢自大(C)親切、謙虛(D)漫不經心 的工作態度。
40. (B) 美容從業人員應(A)不須具備正確的美容技術及理念(B)有高度的敬業精神及職業道德(C)不須有善良、親切、認真 負責的精神(D)故步自封，不必充實自己。
41. (D) 良好的美容工作環境應是(A)豪華、亮麗(B)熱鬧吵雜(C)髒亂昏暗(D)整潔、舒適。