

※ 請務必將答案寫於答案卷，寫於本試題卷上不予計分

請回答下列十個問題，每題十分。

1. 請說明「顧客服務關鍵時刻」的重要性。
2. 請解釋顧客的「未來價值」？
3. 請說明菜單規劃的應達成哪些目標？
4. 素食者可分為哪幾類？
5. 請說明酒吧主要可分成哪兩類？
6. 餐廳服務人員在做建議性促銷時要考慮哪些因素？
7. 請說明餐桌服務方式主要有哪幾種？
8. 請說明企業為何要提供服務保證？
9. 請說明為何餐廳或酒吧要控制顧客飲酒量？
10. 請說明顧客抱怨處理的原則。