

□ □ □ □ □ □ □ □ □ □

一 仪容仪表职业操守

1. 女性优美的仪态不包括(C)。
A、站成丁字步 B、两手在腹前交叉
C、双手叉腰 D、腰背立直
2. 服务工作中，接电话时(B)的语气会给对方留下良好的印象。
A、小声温柔 B、亲切大方
C、高亢洪亮 D、方式、语言都无所谓
3. 下列选项中，不属于仪态范畴的是(A)。
A、面部化 B、步幅 C、走姿 D、站姿
妆
4. 咖啡厅给客人推荐饮品时应(C)。
A、大声告诉客人 B、在客人耳边小声的说
C、保持站姿，面带微笑， D、用手指给客人看
声音清晰
5. “欢迎光临”的英文表达应为(B)。
A、You are coming B、Welcome
C、You came D、Good you came
6. “Nice to see you again.”的意思是(D)。
A、你好吗 B、希望下次见到您
C、欢迎下次再来 D、很高兴再次见到您

7. “I hope you come again.” 的意思是(A)。

A、欢迎您 B、明天见 C、非常感 D、很高兴
再来 谢 见到您

8. 如果接到老顾客投诉，称巴西咖啡口味不好，在填写工作日志时，下列做法错误的是(A)。

A、要避免提及 B、记录处理结果
C、提出处理同类问题的 D、分析发生原因
建议

9. “Good afternoon.” 的意思是(C)。

A、早上好 B、中午好 C、下午好 D、晚上好

10. “Good evening.” 的意思是(D)。

A、早上好 B、中午好 C、下午好 D、晚上好

11. 向客人推销产品时应(C)。

A、推荐最贵的 B、推荐便宜的
C、推荐适合客人的 D、推荐库存货

12. 关于向客人推销产品时的态度，下列说法正确的是(B)。

A、温柔 B、诚恳 C、随和 D、坚决

13. 遇到难缠的顾客时，正确的做法是(D)。

A、据理力 B、直接报 C、跟顾客 D、避免直
争 警 对峙 接冲突

14. 要形成责任意识，首先要(D)。

□□□□□□□□

28□ (□) □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

29□ (□) □□□□□□□□□□□□

30□ (□) □□□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□

31□ (□) □□□□□□□□□□□□□□□□□□

□□

32□ (□) □□□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□

33□ (□) □ How are you?□□□□□□□□□□□□

□ ?□□

□ □□

1. □□□□□□□□□□□□□□□□□□

B □□

A□□□

B□□□

C□□□

D□□□

2□□□□□□□□□□□□□□□□□□

(D)□

A□□□□□□□□

B□□□□□□□□

C□□□□□□□□

D□□□□□□□□□□

3□□□□□□□□□□□□□□□□

(B)□

A□□□□□

B□□□□□□□□□□

C□□□□□

D□□□□□ □□□□□

4□□□□□□□□□□□□

(D)□□□

A□□□□□□□□

B□□□□

C□□□

D□□□

5. □□□□□□□□□□□□□□□□

(D)□

A□ 5 □

B□ 3 □

C□ 2 □

D□ 1 □□

6□ (□) □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□

7□ (□) □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

8. (□) 4□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□

□ □□□□

1. □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□□□□□

B □□□□□□

A□□

B□□□

C□□□

D□□

2. □□□□□□□□□□□□□□

(B)□

A□□□□

B□□□□

C□□□□

D□□□

□

□

□

3. □□□□□□□□□□□□□□

, □□□□□□□□

(C)

□□□□

A□□□□

B□□□□

C□□□□

D□□□□

□

□

4. □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□ (A)□

A□□ B□□ C□□ D□□

5. □□□□□□□□□□□□□□□□□□ (D)□

A□□□□ B□□□□ C□□□□ D□□□□

□□□□ □□□□ □□ □□□□

6. (B)□□□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

□□ 10-15 □□□

A□□□□ B□□□□ C□□□□ D□□□□

□ □□ □□ □□

7. □□□□□□□□□□□□□□□□□□ (B)□

A□□□□ B□□□ C□□□□ D□□□□

8. □□ (D)□□□□□□□□□□□□□□

A□□□ B□□□ C□□□ D□□□

9. □□□□□□□ (B)□□□□□□□□□□□□□□

A□□□□□□□□□□ B□□□□□□□□□□

C□□□□□□□□□□ D□□□□□□□□□□

10. □

(C)□

A□□□□□□□□□□□□□□□□□□

B□□□□□□□□□□□□□□□□□□

C

D

11.

(C)

A

B

C

D

12.

(B)

A

B

C

D

13. (A)

A

B

C

D

14. (A)

A

B

C

D

15.

□□□ (C)□

A□ □□□□□□□ □□ B□□□□□□□

□□□□□□□□□

C□ □□□□□□□ □□ D□ □□□□□□□□□

□□□□□□□□□ □□□□□□□□□

16. □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□ (B)□

A□□□ B□□□ C□□□□ D□□□□

17. Espresso macchiato □□□□□□ (C)□

A□□□□ B□□□□ C□□□□ D□□□□

□□ □□□ □□□ □□□ □□□□

18. □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

(A)□

A□ □□□□□□□□□□ B□ □□□□□□□□□□

□□ □□□□□

C□ □□□□□□□□□□ D□ □□□□□□□□□□

□□□ □□□

19. □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□ (C) □□□□

A□ □□□ □□□□□□□ B□ □□□ □□□□□□□

□□ □□□

C□ □□□ □□□□□□□ D□ □□□ □□□□□□□

□□

20. □□□□□□□□ (C)□

A□□□ B□□□□ C□□□ D□□□
□

21. □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

(D)□

A□ 1□ 2□ 2 B□ 1□ 2□ 1 C□ 1□ 1□ 2 D□ 1□ 1□ 1

22. □□□□□□□□□□□□□□ (B)□

A□□□ B□□□□ C□□□□ D□□□□
□□

23. □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ (B)□

A□□□□ B□□□□ C□□□□ D□□□□
□

24. □□□□□□□□□□□□□□□□ (C)□□

□□□□□□□□
A□□□□ B□□□ C□□□□ D□□□□

25. □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

(B)□

A□□□□□
B□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
□□□□□□□□
C□□□□□

D

26.

(B)

A

B

C

D

27.

(B)

A

B

C

D

28.

(B)

A

B

C

D

29.

(D)

A

B

C

D

30.

(A)

A

B

C

D

31.

(B)

A□□□□ B□□□□ C□□□□ D□□□□
□ □

41. □
(D)□

A□□□□□□□□ B□ □□□□□□□ □□□
□□□□□
C□□□□□□□□□□ D□□□□□□□□

42. □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
(B)□

A□□□□ B□□□ C□□□□ D□□□□
□

43□ (□) □□□□□□□□□□ Coffee Latte□

44□ (□) Non-smoking area □ Non-smoking
section□□□□□□□□□□□□

45□ (□) □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
□□ 1□□

46□ (□) □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
□□□□□□□□□□□□□□

47□ (□) □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
□□□□□□□□□□□□□□

48□ (□) Free refill □□□□□□□□□□□□□□□□

□□ □

49□ (□)□ Please wait a moment.□□□□□□

□□□□□□ □

50□ (□) □□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□□□

51□ (□) □□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□

52□ (□) □□□□□□□□□□□□□□

53□ (□) □□□□□□□□□□□□□□

54□ (□) □□□□□□□□□□□□□□□□

□□□

□□

1. □□□□□□□□□□□□□□ (A)□□□□□□

A□□□□□ B□□□□□ C□□□□□ D□□□□□

□□□

2. □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□□□

□ (B)□

A□□□□□ 1 B□ 1 □□ 3 C□ 3 □□ 5 D□ 5 □□□

□

□

□

3. □□□□□□□□□□□□□□ (B)□

A□□□□□ B□□□□□ C□□□□□ D□□□□□

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/205333034024011101>