

 仔细思考，回答以下问题。

SP 5.1.4 TP5, TP6

① 服务人员尽心尽力提供服务，我们应该_____他们。

- A. 批评
- B. 责备
- C. 讨好
- D. 感谢

② 如果柜台服务发生技术性故障，我们应该给予_____。

- A. 体谅
- B. 谩骂
- C. 关怀
- D. 投诉

③ 申请身份证时，我们必须先领号码牌，_____。

- A. 大声喧闹
- B. 不停催促服务员
- C. 安静等待
- D. 然后跟别人交换

④ 遇到服务态度不佳的工作人员，我们必须_____。

- A. 向高层投诉
- B. 利用社交媒体批评他
- C. 使用暴力
- D. 理性看待

⑤ 获得服务人员有礼的对待，我会觉得_____。

- A. 很开心
- B. 很奇怪
- C. 很尴尬
- D. 很不满

⑥ 工作人员递表格要我填写，我会_____。

- A. 要求工作人员帮我填写
- B. 认真填写
- C. 胡乱填写
- D. 愤怒地把表格撕掉

⑦ 银行服务员向我解释申请流程时，我会_____。

- A. 觉得不耐烦
- B. 不断插话
- C. 仔细聆听
- D. 叫他少废话

⑧ 以下哪些是对待服务人员的正确态度？

- I. 体谅
- II. 冷静
- III. 野蛮
- IV. 尊重

- A. I、II 和 III
- B. I、II 和 IV
- C. II、III 和 IV
- D. I、II、III 和 IV