

# 職業道德遵守 60 題

- (4) 1 指甲彩繪從業人員應該努力的目標，不包括
- ①學習優雅的專業談吐                      ②進修專業的知識和技術
- ③關心社會及流行的趨勢                      ④詢問顧客的隱私
- (4) 2 顧客皮膚保養時，其隨身的貴重首飾最好是
- ①為顧客取下                                      ②戴著無妨
- ③戴首飾部位勿去碰它                      ④請顧客自行取下
- (4) 3 指甲彩繪從業人員為保持良好的職業道德，宜避免何種行為
- ①誠實、公平                                      ②負責盡職
- ③言而有信    ④工作敷衍
- (3) 4 說服顧客購買產品時最好的方式是
- ①誇大商品功效                                      ②批評產品品質
- ③親切服務，詳細解說                      ④強迫推銷
- (2) 5 指甲彩繪從業人員忌諱的行為是
- ①適度讚美顧客的服飾                      ②批評別人的手藝
- ③傾聽顧客的傾訴                                  ④積極進取，充滿自信
- (3) 6 顧客有抱怨及牢騷時，應以何種態度來處理
- ①不屑的態度    ②無禮的態度
- ③誠懇的態度    ④不理不睬的態度
- (3) 7 指甲彩繪從業人員的證書、執照等應
- ①放置在辦公桌內                                      ②收藏在保險櫃裡
- ③陳列在顯著處    ④放在家中
- (3) 8 顧客的資料、電話是用來
- ①聊天    ②約會
- ③售後服務    ④守望相助
- (2) 9 指甲彩繪從業人員，不但要有一流的技術，還要有
- ①甜言蜜語    ②敬業精神
- ③穿著華麗    ④隨心情而定
- (1) 10 指甲彩繪從業人員多久應接受定期健康檢查
- ①每年一次    ②每半年一次
- ③每二年一次    ④就業時檢查一次就可以
- (3) 11 說話的禮儀應避免一直提到
- ①不探人隱私的話題                                  ②對方有興趣聊的話題

- ③以”我”為中心的話題                      ④以他人為中心的話題
- (2) 12 室內溫度與室外溫度不要相差( )度為宜  
① 5 度    ② 10 度  
③ 15 度    ④沒有關係
- (1) 13 如果您對工作有疑問時，則應與誰討論  
①老闆    ②朋友  
③同事    ④顧客
- (4) 14 對某些顧客要求降低收費時  
①馬上進行    ②養成慣例  
③應當鼓勵    ④應當避免
- (2) 15 清潔佈置指甲彩繪桌面和各類用具的最佳時間  
①顧客休息時    ②顧客未到時  
③顧客來以後    ④顧客在洗手間時
- (2) 16 下列哪一種是正確的待客之道  
①隨意性    ②禮貌待客  
③請顧客吃飯    ④嚴肅認真對待
- (3) 17 指甲彩繪師的個人衛生習慣中不良的行為是  
①皮膚潔淨    ②衣著整潔  
③怪異的髮型是領導潮流的表率                      ④常洗頭,給人舒適的感覺
- (4) 18 指甲彩繪師具有正確姿態有助於防止  
①皮膚變色    ②身體疲勞  
③疼痛    ④肌肉緊張
- (1) 19 適度的電話禮節包括  
①迅速接聽    ②用方言交談  
③響鈴多次後再接聽    ④置之不理
- (4) 20 對所有顧客都必須以誠實的態度接待，而不應該顯示出任何的  
①信心    ②禮儀  
③尊嚴    ④偏私
- (1) 21 聰明及成功的指甲彩繪師往往也是一位好的  
①聆聽者    ②饒舌者  
③說故事者    ④嘮叨者
- (1) 22 為了與同事和睦相處，您應當  
①尊重他們的意見    ②指出他們的過失  
③請同事吃飯    ④巴結她們

- (3) 23 當自己心情不好或家中有不幸之事時,對待工作或顧客的正確態度是
- ①先處理完自己的事情再說
  - ②向顧客發牢騷
  - ③克制自己的情緒,依然熱情待客或工作
  - ④對顧客謾罵,直至自己平靜
- (1) 24 有關日常保養手足的相關技巧,顧客會徵求誰的意見
- ①指甲彩繪師
  - ②同事
  - ③鄰居
  - ④醫生
- (3) 25 合理的要求女性指甲彩繪師在何時化妝後才開始工作
- ①在特殊場合下
  - ②每週一次
  - ③每天
  - ④化濃妝
- (3) 26 服務結束,您為顧客進行的項目可做成
- ①不須理會
  - ②閒聊紀錄
  - ③服務紀錄表
  - ④推銷紀錄
- (4) 27 專業諮詢技巧不包括
- ①態度友善
  - ②以顧客為中心
  - ③說話清晰
  - ④在諮詢過程中與同事交談
- (4) 28 如果有顧客光臨哪一樣不是你應有的態度是
- ①熱情接待
  - ②請顧客先坐下,倒水、請看資料
  - ③詢問顧客所需,並介紹相關服務
  - ④繼續滑手機
- (4) 29 填寫預約時間時,務必留下顧客的
- ①偏好的指甲油顏色
  - ②駕駛執照號碼
  - ③信用卡號碼
  - ④姓名和電話號碼
- (3) 30 應如何回應顧客的異議
- ①快速說話
  - ②粗暴地
  - ③誠懇、愉快地
  - ④挖苦地
- (1) 31 顧客的抱怨與不滿,指甲彩繪從業人員應迅速處理並且
- ①不偏頗
  - ②輕視
  - ③潦草收場
  - ④態度只求息事寧人
- (3) 32 指甲彩繪業新進員工之教育訓練宜優先重視
- ③ 產品之銷售技巧
  - ②經營管理
  - ③職業道德
  - ④療程的銷售技巧

- (1) 33 化粧品使用過後，如有皮膚發炎、發癢、紅腫、水泡等情況發生  
①應立即停止使用 ②立刻換品牌  
③用大量化粧水冷敷 ④用大量的收斂水冷敷
- (2) 34 不要根據以下哪項來判斷某種化學品是否安全  
①標籤 ②氣味  
③成份 ④顏色
- (1) 35 您的推薦意見應該  
①對顧客有實質幫助 ②能給老闆留下深刻印象  
③能銷售更多產品 ④能賺更多的錢
- (4) 36 每日預約時間表應包含顧客的姓名，這樣就能  
①安排泊車事宜 ②計劃得到小費  
③獲得更多傭金 ④直接稱呼顧客的名字來問候
- (2) 37 當顧客強烈反對推薦接受某項服務時，您應  
①走開 ②建議其他選擇  
③表示生氣 ④拒絕提供服務
- (3) 38 當您有事需要順延預約時間時，應對顧客如何處理  
①不管她 ②給顧客打折  
③告知顧客此情況 ④讓顧客回家
- (4) 39 如果顧客預約遲到，你不應有的態度是  
①電話通知顧客 ②顧客來時你正忙著，請另一位指甲彩繪師幫忙  
③請另行預約 ④顧客遲到，不理睬她
- (4) 40 諮詢介紹時應該  
①將過季的產品盡快推銷出去  
②盡可能地誇大產品使用效果  
③將所有的產品盡情地向顧客展示  
④正確地回答和介紹服務項目
- (2) 41 應該何時在顧客記錄卡片上進行登記  
①每兩週 ②顧客每次接受服務時  
③服務到一半時 ④當您想起來時
- (1) 42 為預防顧客爽約，您最好  
①前一天給顧客回電進行確認 ②超額預訂  
③對爽約進行收費 ④如果顧客遲到，則取消本次預約

- (1) 43 服務結束時，應詢問顧客是否
- ①安排下次預約
  - ②有男朋友
  - ③有啃咬指甲的習慣
  - ④要去逛街
- (3) 44 成功的指甲彩繪師除了技藝熟練外同時還應該
- ①很有藝術細胞
  - ②善於聊天
  - ③是優秀的銷售人員
  - ④是指甲彩繪院管理者
- (2) 45 為了顧客需要指甲彩繪師需要使指甲與下列哪項進行搭配
- ①化妝風格
  - ②衣著
  - ③髮型
  - ④足部修剪情況
- (4) 46 您應向顧客推薦在家使用何種商品
- ①在家使用甲片
  - ②在家使用壓克力
  - ③在家中塗凝膠
  - ④在家進行簡易指甲保養
- (1) 47 打折會貶低服務價值你應採取
- ①增加附加服務
  - ②贈送用過的產品
  - ③降低價格
  - ④提高價格
- (4) 48 指甲彩繪店中與顧客溝通最好的話題是
- ①政治性的
  - ②爭論性的
  - ③宗教性的
  - ④非爭論性的
- (1) 49 如果能夠針對顧客哪個方面來推銷產品和服務，那麼您的建議性銷售將會很成功
- ①需求
  - ②預算
  - ③衣著
  - ④髮型
- (4) 50 「設備」是指指甲彩繪技術中所使用的何種物件
- ①昂貴的
  - ②塑膠質地的
  - ③一次性使用的
  - ④永久性的
- (2) 51 招攬新顧客的最佳宣傳途徑是
- ①登雜誌廣告
  - ②請目前對妳提供的服務非常滿意的顧客介紹
  - ③刊登報紙
  - ④贈送優惠卷
- (4) 52 如果某位顧客的指甲彩繪師沒來，則可透過什麼方式來為顧客服務
- ①諮詢顧客的髮型師
  - ②諮詢顧客以前去過的指甲彩繪院
  - ③按老闆指示
  - ④參考顧客服務紀錄表
- (1) 53 開始為顧客服務之前，與顧客之間的談話稱為
- ①諮詢
  - ②服務記錄
  - ③閒聊
  - ④研究

- (2) 54 顧客資料卡應存放在
- ①廁所
  - ②指甲彩繪師方便拿取的地方
  - ③家裡
  - ④產品架
- (4) 55 顧客服務資料卡上的資訊不需包括顧客的
- ①姓名
  - ②電話
  - ③地址
  - ④身分證字號
- (2) 56 需多久在顧客服務資料卡上進行登記
- ①每兩週
  - ②顧客每次接受服務時
  - ③填寫卡片時
  - ④有空時
- (3) 57 顧客保留率能夠衡量您的顧客中有多少是
- ①新顧客
  - ②朋友
  - ③老顧客
  - ④全年顧客
- (4) 58 如果不能解答顧客提出的問題，則
- ①假裝知道
  - ②向同事請教
  - ③轉換話題
  - ④主動尋找答案
- (2) 59 您可向顧客推薦何種商品在家使用
- ①水晶粉
  - ②指甲保養品
  - ③凝膠
  - ④貼甲片
- (1) 60 指甲彩繪師在為顧客服務，口腔有異味時
- ①可以噴些口氣清新劑調整口腔異味
  - ②可以吃些蔥、蒜、韭菜來調整口腔異味
  - ③可以抽菸或喝酒來調整口腔異味
  - ④可以嚼口香糖來調整口腔異味



- (3) 12 如果皮膚發紅並且有疼痛感，則表示
- ①健康
  - ②沒被感染
  - ③已經發炎
  - ④循環狀況良好
- (2) 13 人體內的最大系統為
- ①骨骼系統
  - ②皮膚系統
  - ③循環系統
  - ④消化系統
- (3) 14 儘管指甲看上去是一種乾燥的硬板，但是其中的含水量大約有
- ① 5~10%
  - ② 25~40%
  - ③ 10~30%
  - ④ 50~60%
- (4) 15 指甲是一種薄薄的角質硬化物，其顏色是
- ①灰白色
  - ②不透明
  - ③全透明
  - ④半透明
- (3) 16 指甲出現病變現象時，應該由誰來處理
- ①美甲師
  - ②醫療技術員
  - ③醫師
  - ④藥劑師
- (4) 17 以下哪種情況不會導致指甲疾病出現
- ①指甲損傷
  - ②身體其他部位的疾病
  - ③營養不均衡
  - ④手部保養
- (3) 18 健康指甲呈現的顏色是
- ①紫色
  - ②紅色
  - ③粉紅色
  - ④淡紫色
- (2) 19 成年人指甲生長的速度平均為
- ①每月生長 1.5cm
  - ②每月生長 3mm
  - ③每週生長 0.15cm
  - ④每週生長 3cm
- (4) 20 手指甲中生長速度最快的是
- ①拇指
  - ②食指
  - ③無名指
  - ④中指
- (1) 21 人體最長的骨頭是
- ①大腿骨
  - ②髖骨
  - ③脊椎骨
  - ④指骨
- (1) 22 指甲主要是由何種物質所構成
- ③ 蛋白質
  - ②血紅素
  - ③麥拉寧色素
  - ④白血球
- (1) 23 指甲受到損傷,影響其生長或停止生長的部份是
- ①甲基
  - ②指甲前緣
  - ③甲面
  - ④甲床

- (4) 24 甲面是由甲根延伸至
- ①甲基 ②甲溝  
③甲半月 ④指甲前緣
- (1) 25 由甲母細胞構成並可製造指甲面的是
- ①甲床 ②甲上皮  
③指尖 ④甲半月
- (1) 26 指甲的主要成分是
- ①蛋白質 ②鈣  
③水 ④鐵
- (2) 27 甲半月呈現何種形狀
- ①圓形 ②白色半月形  
③方形 ④白色橢圓形
- (1) 28 下面那一項不是對甲床的正確說法
- ①在甲根下面 ②指甲營養及水份的供給作用  
③上面覆蓋甲面 ④分佈血管和神經
- (4) 29 指甲的生長，哪一個季節生長最慢
- ①春 ②夏  
③秋 ④冬
- (1) 30 美甲師可以對下面的那一項指甲進行美甲服務
- ①寬大指甲 ②指甲剝離症  
③癌症指甲 ④指甲發炎
- (1) 31 指甲的那一部份富含淋巴,血管和神經
- ①甲床 ②甲尖  
③甲半月 ④甲面
- (4) 32 下列何種顏色的指甲是由於黴菌感染所造成
- ①發白指甲 ②黃色指甲  
③黑色指甲 ④綠色指甲
- (1) 33 指甲感染黴菌變厚，採取的不正確措施是
- ①立即拔除指甲 ②消毒、卸甲  
③擦藥 ④求助醫生
- (3) 34 造成灰指甲的原因是
- ①藥物過敏 ②血液循環不良  
③真菌感染 ④未保持清潔
- (4) 35 美甲店內產生的疾病會由下列哪一項原因引起
- ①清潔的雙手 ②已消毒的工具  
③清潔的毛巾 ④污穢的雙手







- ③不規律的生活  
④運動
- (4) 70 下列哪項不是造成有肉刺的指甲的原因  
①手部太乾燥  
②在皮膚上擦拭指甲油  
③頻繁使用清潔劑  
④使用護手霜
- (4) 71 哪一種不是造成指甲前緣層片剝落的原因  
①來回修磨指甲前緣  
②使用劣質指甲油  
③頻繁使用化學清潔劑  
④使用肥皂清潔手部
- (4) 72 哪一種不是足癬感染的途徑  
①溫濕的地板  
②公共游泳池濕漉的走道  
③使用共用拖鞋  
④公共廁所的馬桶
- (4) 73 位於手腕的骨骼稱為  
①掌骨  
②尺骨  
③橈骨  
④腕骨
- (3) 74 為使指甲保持柔韌度以下錯誤的做法是  
①戴防水手套工作  
②擦拭含維生素 E 的營養乳液  
③常洗手使皮膚保持濕度  
④用有滋潤性的洗手乳液
- (3) 75 下面哪一項不是對健康指甲的定義  
①光滑亮澤  
②半透明粉色  
③含水量在 50%左右  
④堅實有彈性
- (1) 76 指甲上的縱向或橫向紋路叫做  
①溝紋  
②指甲啃咬症  
③倒刺  
④白甲病
- (2) 77 指甲內長還可稱為  
①指甲啃咬症  
②指甲嵌入症  
③褶皺指甲  
④溝紋指甲
- (2) 78 醫學上描述被咬得變形的指甲為  
①嵌入症  
②啃咬症  
③翼狀贅肉  
④硬厚症
- (1) 79 某些損傷會導致指甲出現裂口，進而  
①感染黴菌  
②變為白斑甲  
③不會有任何麻煩  
④變為黑色指甲
- (4) 80 以下哪個部位較易感染黴菌  
①皮膚  
②指甲  
③大腿  
④腳趾甲
- (2) 81 指甲從甲床部位鬆動的狀況稱為  
①灰指甲  
②指甲分離症

- ③甲溝炎  
④凍甲
- (2) 82 對下面的哪一項指甲不能進行美甲服務  
①蛋殼形指甲  
②甲溝炎  
③嵌甲  
④指甲萎縮
- (4) 83 活動和固定的功用是下列哪種組織將骨骼連接在一起  
①索狀組織  
②組織  
③神經  
④關節
- (3) 84 人體骨架由多少塊骨頭組成  
① 50  
② 157 塊  
③ 206 塊  
④ 260 塊
- (3) 85 在關節處支撐骨頭的纖維組織帶稱為  
①軟骨  
②尺骨  
③韌帶  
④骨膜
- (2) 86 腳踝和手腕轉動是靠  
①樞軸關節  
②滑動關節  
③絞鏈關節  
④杵臼關節
- (1) 87 由於老化或乾燥等現象而使甲面產生紋路稱為  
①波紋甲  
②匙型甲  
③白斑甲  
④嵌甲
- (2) 88 足部有多少塊骨頭組成  
① 16 塊  
② 26 塊  
③ 36 塊  
④ 46 塊
- (4) 89 足部有 14 塊趾骨，它們組成  
①膝蓋骨  
②附骨  
③腳踝  
④腳趾
- (2) 90 能夠使手向內翻轉、使手掌朝下的肌肉是  
①旋後肌  
②旋前肌  
③屈肌  
④伸肌
- (1) 91 位於指甲面兩側的是  
①甲溝  
②甲床  
③微笑線  
④甲基
- (2) 92 能分開手指的肌肉稱為  
①內收肌  
②外展肌  
③伸肌  
④屈肌
- (2) 93 使各個手指內收的肌肉稱為  
①屈肌  
②內收肌

- ③外展肌
- ④旋前肌
- (3) 94 豎毛肌能夠引起
- ①變瘦
- ②關節炎
- ③雞皮疙瘩
- ④頭髮生長
- (2) 95 感覺神經末梢大多位於
- ①腳趾
- ②指尖和足底
- ③鼻子
- ④眼睛
- (1) 96 以下哪個部位最常出現疣
- ①手部和足部
- ②背部
- ③肘部
- ④頸部
- (4) 97 位於甲床下方附著在微笑線部位，可防止異物入侵的是
- ①甲尖
- ②甲半月
- ③甲床
- ④甲下皮
- (2) 98 當趾頭間皮膚發白並伴有疼痛感時，這表明患有腳癬或
- ①頭癬
- ②香港腳
- ③皮膚角質化
- ④灰指甲
- (2) 99 掌骨共有多少塊
- ① 3
- ② 5
- ③ 15
- ④ 20
- (4) 100 位於甲根與甲床的連接處,呈白色混濁狀的是
- ①甲床
- ②甲根
- ③甲尖
- ④甲半月
- 