第一部份 (不文明行為)	從	偶	無	經	天
最近三個月內您服務顧客時,您感受顧客在下列行為發生的頻率:	未	爾	意	常	天
	發 生	發 生	見	發 生	發 生
1. 對我發脾氣					
2. 向我發洩他們對本公司的不滿					
3. 言語羞辱我					
4. 把我當作很笨、很差					
5. 對我很不耐煩(顧客容易被激怒)					
6. 不相信我提供的資訊,要求主管出來說明					
7. 對我展現高高在上的樣子					
8. 對我的工作能力有意見					
9. 對我的工作表現有意見					
10. 言語攻擊我					
11. 對我無理要求					
After the 12 (1de 11, for 11,)	非	 有	無	有	非
第二部份 (情緒智能)	ナ 常	州 點	意	點	常
以下問項是有關您 <u>對自己的情緒的感受</u> ,請依您的實際感受勾選	不同	不同	見	同意	同意
	商意			忠	忠
	\C\c	意			
1. 大部分的時間裡,我都充分了解自己為什麼會有特定的情緒		<u>息</u>			
1. 大部分的時間裡,我都充分了解自己為什麼會有特定的情緒 2. 我相當的了解自己的情緒					
2. 我相當的了解自己的情緒····································					
2. 我相當的了解自己的情緒					
2. 我相當的了解自己的情緒····································					
 我相當的了解自己的情緒····································					
 我相當的了解自己的情緒 我真正的了解自身的感受 我總是知道自己是否快樂 我總是能從朋友的言行舉止中得知他們的情緒 我善於觀察旁人的情緒 					
 我相當的了解自己的情緒 我真正的了解自身的感受 我總是知道自己是否快樂 我總是能從朋友的言行舉止中得知他們的情緒 我善於觀察旁人的情緒 我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感 					
 我相當的了解自己的情緒 我真正的了解自身的感受 我總是知道自己是否快樂 我總是能從朋友的言行舉止中得知他們的情緒 我善於觀察旁人的情緒 我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感 我相當了解身邊的人的情緒 					
 我相當的了解自己的情緒 我真正的了解自身的感受 我總是知道自己是否快樂 我總是能從朋友的言行舉止中得知他們的情緒 我善於觀察旁人的情緒 我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感 我相當了解身邊的人的情緒 					
 我相當的了解自己的情緒 我真正的了解自身的感受 我總是知道自己是否快樂 我總是能從朋友的言行舉止中得知他們的情緒 我善於觀察旁人的情緒 我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感 我相當了解身邊的人的情緒 我總是告訴自己設定目標然後盡力去達成 我總是告訴自己我是個有能力的人 我是個自我激勵的人 					
 我相當的了解自己的情緒 我真正的了解自身的感受 我總是知道自己是否快樂 我總是能從朋友的言行舉止中得知他們的情緒 我善於觀察旁人的情緒 我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感 我相當了解身邊的人的情緒 我總是告訴自己設定目標然後盡力去達成 我總是告訴自己我是個有能力的人 我是個自我激勵的人 					
2. 我相當的了解自己的情緒 3. 我真正的了解自身的感受 4. 我總是知道自己是否快樂 5. 我總是能從朋友的言行舉止中得知他們的情緒 6. 我善於觀察旁人的情緒 7. 我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感 8. 我相當了解身邊的人的情緒 9. 我總是告訴自己設定目標然後盡力去達成 10. 我總是告訴自己我是個有能力的人 11. 我是個自我激勵的人					
2. 我相當的了解自己的情緒 3. 我真正的了解自身的感受 4. 我總是知道自己是否快樂 5. 我總是能從朋友的言行舉止中得知他們的情緒 6. 我善於觀察旁人的情緒 7. 我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感 8. 我相當了解身邊的人的情緒 9. 我總是告訴自己設定目標然後盡力去達成 10. 我總是告訴自己我是個有能力的人 11. 我是個自我激勵的人 12. 我總是鼓勵自己要全力以赴 13. 我能充分控制自己的脾氣,因而能理性的處理困難的事務					
2. 我相當的了解自己的情緒 3. 我真正的了解自身的感受 4. 我總是知道自己是否快樂 5. 我總是能從朋友的言行舉止中得知他們的情緒 6. 我善於觀察旁人的情緒 7. 我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感 8. 我相當了解身邊的人的情緒 9. 我總是告訴自己設定目標然後盡力去達成 10. 我總是告訴自己我是個有能力的人 11. 我是個自我激勵的人 12. 我總是鼓勵自己要全力以赴 13. 我能充分控制自己的脾氣,因而能理性的處理困難的事務					

【請翻面繼續填答】

第三	三部份 (表層表演;深層表演)	非常	有點	無意	有點	非常
以下	·問項是有關 <u>您對工作的感受</u> , 請依據您的實際感受勾選	不	不	見	同	- 同意
		同意	同意		意	思
1.	為了適當的應付顧客,我會有假裝的行為					
2.	與顧客互動時,我會假裝好心情					
3.	我會以演戲或者表演的方式與顧客互動					
4.	我會因工作需要而有假裝的情緒表現					
5.	我會戴上假面具以展現工作需要的情緒					
6.	我會對顧客表現不同於我內心真正感受到的情緒					
7.	與顧客互動時,我會展現虛假的情緒					
			_			
8.	我試圖去體會呈現給顧客的情緒					
9.	我努力去感受必須呈現給顧客的情緒					
10.	我努力去真實地感受我在他人面前必須展現的情緒					
11.	我努力從內心發展我必須呈現在顧客面前的情感					
笙 [四部份 (風險尋求傾向)	非	有	無	有	非
77 '	THE CAME OF THE PERSON OF THE	علد		+	ter	علام
以丁	下問項是有關你的 個性描述 ,請依符合程度勾選:	常不	點不	意目	點同	常同
以丁	下問項是有關您的 <u>個性描述</u> ,請依符合程度勾選:	不同	不同	意見	點同意	常同意
		不	不		同	同
1.	我是一個樂於嘗試新產品的	不同	不同		同	同
1. 2.	我是一個樂於嘗試新產品的····································	不同	不同		同	同
1. 2. 3.	我是一個樂於嘗試新產品的····································	不同	不同		同	同
1. 2. 3. 4.	我是一個樂於嘗試新產品的····································	不同	不同		同	同
1. 2. 3. 4. 5.	我是一個樂於嘗試新產品的····································	不同	不同		同	同
1. 2. 3. 4. 5. 6.	我是一個樂於嘗試新產品的 當我去餐廳的時候,點我比較熟悉的菜色我會感到比較安心(R)… 在試用新的或不同的產品時,我總是小心翼翼的(R) 即使是重要的約會,我也不介意去沒去過的地方 我老是購買常用的品牌,而不去嘗試其他品牌(R) 為了避免做錯決定的風險,我從不買我不了解的東西(R)	不同	不同		同	同
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7.	我是一個樂於嘗試新產品的····································	不同	不同		同	同
1. 2. 3. 4. 5. 6.	我是一個樂於嘗試新產品的 當我去餐廳的時候,點我比較熟悉的菜色我會感到比較安心(R)… 在試用新的或不同的產品時,我總是小心翼翼的(R) 即使是重要的約會,我也不介意去沒去過的地方 我老是購買常用的品牌,而不去嘗試其他品牌(R) 為了避免做錯決定的風險,我從不買我不了解的東西(R)	不同	不同		同	同
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.	我是一個樂於嘗試新產品的····································	不同	不同		同	同
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.	我是一個樂於嘗試新產品的 當我去餐廳的時候,點我比較熟悉的菜色我會感到比較安心(R)… 在試用新的或不同的產品時,我總是小心翼翼的(R) 即使是重要的約會,我也不介意去沒去過的地方 我老是購買常用的品牌,而不去嘗試其他品牌(R) 為了避免做錯決定的風險,我從不買我不了解的東西(R) 我只買老品牌的東西(R) 我很樂於冒險去嘗試新品牌的產品	不同	不同		同	同
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.	我是一個樂於嘗試新產品的 當我去餐廳的時候,點我比較熟悉的菜色我會感到比較安心(R)… 在試用新的或不同的產品時,我總是小心翼翼的(R) 即使是重要的約會,我也不介意去沒去過的地方 我老是購買常用的品牌,而不去嘗試其他品牌(R) 為了避免做錯決定的風險,我從不買我不了解的東西(R) 我只買老品牌的東西(R) 我很樂於冒險去嘗試新品牌的產品	不同	不同		同	同
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.	我是一個樂於嘗試新產品的····································	不同	不同		同	同
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.	我是一個樂於嘗試新產品的 當我去餐廳的時候,點我比較熟悉的菜色我會感到比較安心(R)… 在試用新的或不同的產品時,我總是小心翼翼的(R) 即使是重要的約會,我也不介意去沒去過的地方 我老是購買常用的品牌,而不去嘗試其他品牌(R) 為了避免做錯決定的風險,我從不買我不了解的東西(R) 我只買老品牌的東西(R) 我很樂於冒險去嘗試新品牌的產品 五部份 請填寫您的基本資料 1. 性別:□男 □女 2. 年齡:歲	不同	不同		同	同
1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.	我是一個樂於嘗試新產品的 當我去餐廳的時候,點我比較熟悉的菜色我會感到比較安心(R)… 在試用新的或不同的產品時,我總是小心翼翼的(R) 即使是重要的約會,我也不介意去沒去過的地方 我老是購買常用的品牌,而不去嘗試其他品牌(R) 為了避免做錯決定的風險,我從不買我不了解的東西(R) 我只買老品牌的東西(R) 我很樂於冒險去嘗試新品牌的產品。 五部份 請填寫您的基本資料 1. 性別:□男 □女 2. 年齡:□□□歲 3. 婚姻狀況:□單身 □已婚(小孩□□位)	不同	不同		同	同

問卷到此結束,麻煩檢查各題項是否都已填答

謝謝您的參與!!