

第一部分 (服務品質)		非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
下列是描述 您對 <u>服務您的這位服務人員</u> 的看法， 請依您實際感受圈選						
1.	他會自發性的協助顧客，即使是超出工作要求之外的事	1	2	3	4	5
2.	會幫忙處理顧客的問題，即超出工作要求或所預期的範圍	1	2	3	4	5
3.	常常會對顧客提供責任範圍之外的服務	1	2	3	4	5
4.	他/她樂於盡最大的努力使顧客滿意	1	2	3	4	5
5.	經常排除萬難地幫助顧客	1	2	3	4	5
6.	執行所有服務顧客必要的任務	1	2	3	4	5
7.	服務顧客時，表現符合工作規範的要求	1	2	3	4	5
8.	履行工作描述中對顧客應盡的責任	1	2	3	4	5
9.	適當的完成所有顧客服務行為的期望	1	2	3	4	5
10.	幫助顧客處理自己職責範圍內的事情	1	2	3	4	5

第二部份(情緒智能)		非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
以下問項是有關 <u>您對自己的情緒的感受</u> ， 請依您的實際感受圈選						
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……	1	2	3	4	5
2.	我相當的了解自己的情緒……	1	2	3	4	5
3.	我真正的了解自身的感受……	1	2	3	4	5
4.	我總是知道自己是否快樂……	1	2	3	4	5
5.	我總是能從朋友的言行舉止中得知他們的情緒……	1	2	3	4	5
6.	我善於觀察旁人的情緒……	1	2	3	4	5
7.	我對於旁人的感覺跟情緒相當的敏感……	1	2	3	4	5
8.	我相當了解身邊的人的情緒……	1	2	3	4	5
9.	我總是告訴自己設定目標然後盡力去達成……	1	2	3	4	5
10.	我總是告訴自己我是個有能力的人……	1	2	3	4	5
11.	我是個自我激勵的人……	1	2	3	4	5
12.	我總是鼓勵自己要全力以赴……	1	2	3	4	5
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……	1	2	3	4	5
14.	我相當懂得控制自己的脾氣……	1	2	3	4	5
15.	當我非常生氣時，我總是能很快的冷靜下來……	1	2	3	4	5
16.	我把自己的情緒控制得很好……	1	2	3	4	5

第三部份 (風險尋求傾向)

以下問項是有關您的個性描述，請依符合程度圈選

	非常不同意	不同意	無意見	同意	非常同意
1. 我是一個樂於嘗試新產品的人……	1	2	3	4	5
2. 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……	1	2	3	4	5
3. 在試用新的或不同的產品時，我總是小心翼翼的……	1	2	3	4	5
4. 即使是重要的約會，我也不介意去沒去過的地方……	1	2	3	4	5
5. 我老是購買常用的品牌，而不去嘗試其他品牌……	1	2	3	4	5
6. 為了避免做錯決定的風險，我從不買我不了解的東西……	1	2	3	4	5
7. 我只買老品牌的東西……	1	2	3	4	5
8. 我很樂於冒險去嘗試新品牌的產品……	1	2	3	4	5

第四部分：您的個人基本資料

1. 您的性別：☐男 ☐女
2. 您的年齡：☐20歲以下 ☐21-30歲 ☐31-40歲 ☐41-50歲 ☐51歲以上
3. 您的婚姻狀況：☐未婚 ☐已婚
4. 您的學歷：☐國中(含)以下 ☐高中職 ☐專科 ☐大學(含二技、四技) ☐研究所以上
5. 您的職業別：☐軍公教 ☐農林漁牧 ☐服務業 ☐資訊業 ☐家管 ☐學生 ☐其他：_____

—— 本問卷在此結束，謝謝您的協助!! ——