**大堂经理岗试题（十）**

**任务1、服务礼仪接待 （共40分）**

**任务说明：**

在以下各题所给出的多个选项中，至少有1个选项符合题目要求，请勾选你认为正确的选项。

1、关于倾听的表述，错误的是（ ）。

A. 倾听中要有诚心，不要假装听，要抱着热情和负责的态度进行倾听

B. 要有耐心，不要轻易打断客户的讲述,要及时做结论

C. 同时要有同理心，不要用沉默代替倾听，要关注客户的语音语调和内在情绪变化，不漠视客户的痛苦

D. 做一个主动的倾听者，并做好相应记录

2、对开门迎客流程，表述正确的是（ ）。

A. 柜员在台席内站立,其他人员在大门两侧列队

B. 迎宾时问候语声音洪亮，整齐划一，面带微笑

C. 迎宾动作整齐划一

D. 迎宾时柜员可不用问候

E. 迎客流程的执行人为网点负责人

3、关于文明服务用语的表述中，正确的是（ ）。

A. 工作中习惯使用“请”、“您”、“谢谢”等文明用语，杜绝蔑视语、烦躁语、否定语和斗气语

B. 语气要和蔼可亲，轻柔和缓但不嗲声嗲气，面对客户的误解、辱骂，要耐心解释，不恶语伤人

C. 对需团队合作完成的工作，使用“我们”代替“我”

D. 遇刁钻客户及其它特殊情况，尽量用“抱歉”、“遗憾”等词语，不能说“对不起,这是我们的错”

E. 服务语言要考虑客户的接受能力，在解答客户疑难问题时，要用简单易懂的语言，视客户对银行业务的了解情况，适量使用专业术语

4、关于大堂经理在大厅站姿的表述，错误的是（ ）。

A. 站在营业大厅时，应采用标准站姿

B. 站在可同时兼顾门口进入客户和大厅内客户情况的位置

C. 在营业网点内巡视时。应站在客户群的斜后侧，观察现场状况，避免正面站在客户前方

D. 为表现站姿的威严,可将双手背于身后

5、以下关于标准坐姿的说法,正确的是（ ）。

A. 不前仰后靠，不左摇右晃，不趴在工作台上休息

B. 切忌坐在椅子上转动或移动椅子的位置

C. 禁止翘二郎腿、双腿习惯性抖动或手上摆弄东西等不良习惯动作

D. 尽量不要叠腿，更不要采用“4”字型的叠腿方式或用双手扣住膝盖的方式就座

E. 可将脚藏在座椅下或用脚勾住椅子的腿

6、关于大堂经理亲和力微笑表述正确的是（ ）。

A. 要笑不露齿

B. 要保持距离，至少5米以上

C. 眼含笑意，露出6—8颗牙齿

D. 为表示坦诚，要开怀大笑

7、仪表是一种无声的语言，显示着一个人的（ ）。

A. 个性

B．身份

C．素养

D. 心理状态

E．受教育的背景

8、乘坐电梯时，正确的礼仪标准是（ ）。

A. 有人控制的电梯:以客人先进先出，陪同者后进后出为原则

B. 有人控制的电梯:以客人后进先出，陪同者先进后出为原则

C. 无人控制的电梯:陪同者后进后出，并控制好按钮

D. 无人控制的电梯:客人先进后出,陪同者控制按钮

9、握手礼仪的表述中，正确的是（ ）。

A. 为表示真诚，握手时要用九至十分的力气

B. 见到长辈,要主动伸手握手

C. 为方便可交叉握手

D. 握手一般是右手

10、关于男士仪容表述正确的是（ ）。

A. 体味:勤换内外衣物，给人清爽的感觉

B. 面容:不留胡须，养成每天修面剃须的良好习惯:面部保持清洁，眼角不可留有分泌物，如戴眼镜，应保持镜片的清洁:保持鼻孔清洁，平视时鼻毛不得露于孔外

C. 口腔:保持口腔清洁，不留异味，不饮酒或含有酒精的饮料

D. 耳部:耳廓、耳朵后及耳孔边应每日清洗，不可留有皮屑及污垢

E. 手部:保持手部的清洁，养成勤洗手勤剪指甲的良好习惯，指甲不得长于1mm

**任务2、客户情绪安抚 （共20分）**

**任务说明：**

客户急匆匆跑过来我行询问：需要办理公司结算业务但忘记预约了怎么办？此时柜台有两个人在办理业务。大堂经理需要根据客户提出的疑问予以解答。

**任务3、客户询问服务处理（共20分）**

**任务说明：**

客户来我行办理个人业务时发现两张假币，询问假币可以兑换吗？此时柜台无人办理业务。大堂经理需要根据客户提出的疑问予以解答。

**任务4、客户分流与引导 （共20分）**

**任务说明：**

客户来我行办理公司结算业务。此时柜台有两人在办理业务，请正确引导。

**任务5、单据填写与审核（共25分）**

**任务说明：**

客户第一次来我行办理公司银行汇票结算业务，不知道该填写哪个单据，此时柜台有一人在办理业务，大堂经理该如何正确引导？

**任务6、残污损币的兑换 （共25分）**

**任务说明：**

客户携带现金来我行办理个人结算业务，取号后发现有1张百元破损币，能辨别面额，票面破损25%。客户询问这样的破损币能全额兑换吗？此时柜台无人办理业务，大堂经理需要根据客户提出的疑问，予以解答并正确引导。

**任务7、理财产品营销转介 （共25分）**

**任务说明：**

客户来我行进行理财咨询，透漏有理财的意愿，询问有什么好的理财产品推荐吗？此时柜台无人办理业务。大堂经理需要根据客户提出的疑问，予以解答并正确引导。

**任务8、投资营销转介 （共25分）**

**任务说明：**

客户来我行表明自己有10万闲钱，希望用来做投资。此时柜台有两人办理业务，大堂经理需要根据客户提出的疑问予以解答。