**大堂经理岗试题（三）**

**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.女士仪表中表述不准确的是（ ）。

A. 工号牌:在营业厅内须佩蛾工号牌，别针式工号牌要端正地别在左胸前，挂牌式工号牌要正面朝外

B. 袜子:着裙装时，不穿挑丝、有洞或补过的袜子，颜色以黑色为宜:忌光脚穿鞋

C. 鞋子:着船式黑色中跟皮鞋，光亮无尘;不得着露趾鞋或休闲鞋;不得将鞋拖在脚上

D. 饰物:饰物佩胾要求款式简洁大方，色彩淡雅:佩戴耳钉以素色耳针为主，数量不超过一对;手腕部除手表外不佩戴其他饰物;手指不能佩戴戒指

2.客户咨询时，大堂经理当场不能回答，以下做法中不正确的是（ ）。

A. 递给客户适合的宣传材料

B. 记录客户咨询的内容

C. 将咨询内容向网点负责人反馈

D. 得到正确答案后，及时电话联系客户，告知咨询内容

E. 告诉客户到其他网点咨询

3.关于接待礼仪，表述正确的是（ ）。

A. 下台阶或过往光滑地面时，应对老者，行动不便的人和孕妇予以助臂；助臂一般只是轻扶肘部，以右手扶客户左臂

B. 如需客户签名，应把笔套打开，用右手的拇指、食指和中指轻握笔杆，笔尖朝向客户，递至客户的右手中

C. 在递送物品时，以双手递物为最佳；递给客户的物品，以直接交到客户手中为好；服务人员在递物于客户时，应为客户留出便于接取物品的地方

D. 互换名片时，要先用双手将自己的名片递上，文字正面朝向自己，后双手接过对方名片

4.投诉处理中关于语言表达的技巧，表述正确的是（ ）。

A. 良好的语言表达将是投诉处理中的润滑剂,因此要注重语言表达能力的提高

B. 要保持适中的语速，坚持平和中有激情、耐心中有爱心的语气

C. 避免不耐烦口气外露，并保持热情和自信

D. 和客户的语言表达相匹配，尽量避兔使用晦涩的专业术语

E. 同时注意语言分寸，满足客户作为消费者具有的自尊感、自豪感

5.每日晨会之后的开门迎客/晨迎环节中，当客户走进网点时需要列队行（ ）度鞠躬礼，表示对客户的迎接。

A. 15

1. 30
2. 45
3. 90

6.服务工作中签字指示规范中表达正确的是（ ）。

A. 五指自然并拢指示

B. 可以同时语言提示

C. 单据文字正面朝向客户

D. 区域较小时用笔尖指点

7.向客户致歉文明用语中，不包括（ ）。

A. 抱歉，让您久等了

B. 先生，这里是无烟场所，谢谢合作

1. 手续不全,下次再来

D. 不好意思

8.关于标准站姿动作要求表述错误的是（ ）。

A. 双眼平视前方，下颌微微内收，颈部挺直

B. 双肩自然放松端平且收腹挺胸，但不显僵硬

C. 双臂自然下垂于身体两侧，女士右手轻握左手的腕部，左手握拳，放在小腹前，或者置于身后；男士双手自然叠放于小腹前，右手叠加在左手上；保安不论男女都应采取双手背后姿势站立

D. 脚跟并拢，脚呈“V"字型分开，两脚尖间距约一个拳头的宽度;男士可双平行分开，略窄于肩；女士可两腿并拢，两脚呈“丁”字型站立

9.关于男士仪表表述正确的是（ ）。

A. 领带夹：夹在衬衫的第四和第五粒扣子之间

B. 工号牌：在营业厅内须佩戴工号牌，别针式工号牌要端正地别在左胸前，挂牌式工号牌要正面朝外

C. 袜子：着有色薄棉袜，如黑色、深蓝、深灰色袜等

D. 鞋子：着黑色、系带、牛皮皮鞋,光亮无尘

E. 饰物：手腕部除手表外不得戴有其他装饰物，手指不能佩戒造型奇异的戒指，佩戴数量不超过一枚

10、银行的服务主要是与人打交道，只有通过（ ）才能识别客户、了解客户需求。

A. 差异化服务

B. 感情营销

C. 有效沟通

D. 大厅营销

**任务2、客户情绪安抚 （共4分）**

**任务说明：**

客户来我行办理个人定期存款业务，因忘记携带身份证无法办理，客户情绪激动。大堂经理应如何妥善处理？

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作3（现场处理）：如果客户在大堂出现突然情况，并扰乱大厅秩序，大堂经理需要根据现场情况，在系统中选择正确的处理方式。如选择错误此步骤不得分。

**任务3、客户投诉处理 （共16分）**

**任务说明：**

客户来我行办理公司结算业务，因赶时间插队被柜员制止，客户与柜员起冲突，生气投诉。此时作为大堂经理的你应该如何妥善处理？

陆祁是深圳市永兴有限公司的出纳，于2021年2月21日来我行申请结算业务，普通电汇3500元（叁仟伍佰元整）给深圳市盛昌有限公司。申请人为该公司法人。  
深圳市永兴有限公司信息：  
1.开户行：中国银行  
2.账号：623155236665231452  
3.法人：黄霆  
4.支付密码：111111

 深圳市盛昌有限公司信息：  
1.开户行：中国银行  
2.账号：621115239952366648

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作3（引导填单）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误，该步骤不得分。

操作4（单据填写）：引导客户到填单台后，根据办理的业务指导客户选择对应的单据进行填写。选择错误此步骤不得分。

操作5（现场处理）：如果客户在大堂出现突然情况，并扰乱大厅秩序，大堂经理需要根据现场情况，在系统中选择正确的处理方式。如选择错误此步骤不得分。

**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开户业务，此时为业务高峰期。请正确引导。

杨毅为广州市致远有限公司的法人，于2021年1月22日来我行申请对公基本账户，有效期至2121年1月22日。  
广州市致远有限公司（存款人）信息：

1.类别：民办非企业组织  
2.注册/通信地址：广州市增城区景贝街道1225号  
3.组织机构代码：5365JH813  
4.邮政编码：510000  
5.行业分类：B  
6.注册资金：5000000人民币  
7.地区代码：440100  
8.经营范围：经过加工的农作物及牲畜、畜产品的批发和进出口  
9.证明文件种类：营业执照  
10证明文件编码：94333625124255361Q  
11.国税/地税登记编码：501211536326351  
12.资金性质：社会保障金  
杨毅信息：  
1.身份证号码：440302199204111713  
2.手机号码：18122365239

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作3（引导填单）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误，该步骤不得分。

操作4（单据填写）：引导客户到填单台后，根据办理的业务指导客户选择对应的单据进行填写。选择错误此步骤不得分。

操作5（单据审核）：客户填写好单据之后交由大堂经理审核，大堂经理审核单据填写内容是否完整、准确。如果单据内容准确、完整即击可选择审核通过，否则点击重置重新填写相关单据。

操作6（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务5、上门服务（共8分）**

**任务说明：**

客户来我行办理公司业务，同时询问瘫痪的父亲无法来银行办理业务怎么办？此时柜台有三人办理业务。大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语，并正确引导。

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作3（疑问解答）：如果客户提出疑问：我父亲瘫痪但是需要办理业务怎么办？大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

操作4（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务6、应急处理预案 （共12分）**

**任务说明：**

一对夫妻来我行办理个人银行卡开户，在排队过程中产生争执，妻子不慎摔伤。此时大堂经理该如何妥善处理？

 方志明于2021年4月12日来我行（中国银行，代码BKCHCNBJ）申请开立借记卡  
方志明信息：  
1.地址：深圳市福田区永和街道153号

2.邮编：518000  
3.电话：13488526692  
4.身份证号码：130729199510111211  
5.发证机关：邢台市公安局  
6.开户账号：622236595596314445  
7.有效期至：2071年4月12日

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作3（引导填单）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误，该步骤不得分。

操作4（单据填写）：引导客户到填单台后，根据办理的业务指导客户选择对应的单据进行填写。选择错误此步骤不得分。

操作5（现场处理）：如果客户在大堂出现突然情况，并扰乱大厅秩序，大堂经理需要根据现场情况，在系统中选择正确的处理方式。如选择错误此步骤不得分。

**任务7、理财产品营销转介 （共8分）**

**任务说明：**

客户来我行表明自己是刚毕业的大学生，询问是否有利息高点的理财产品推荐？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，在系统中选择正确的回答语，并正确引导。

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（疑问解答）：如果客户提出疑问：有利息高点的理财产品推荐？大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

操作3（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作4（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务8、投资营销转介 （共12分）**

**任务说明：**

一位聋哑客户来我行咨询投资产品，询问大堂经理是否有好的投资产品推荐？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，在系统中选择正确的回答语

**重要提示：**

操作1（接待客户）：客户在进入厅堂后，大堂经理需要在系统选择正确的操作行为。如果大堂经理选择错误，则此步骤不得分。

操作2（疑问解答）：如果客户提出疑问：有好的投资产品推荐吗？大堂经理需要根据客户提出的疑问，在系统中选择正确的回答语。如选择错误此步骤不得分。

操作3（协助取号）：大堂经理根据客户需要办理的业务在系统中操作正确的业务类型并进行取号操作。选择错误此步骤不得分。

操作4（客户引导）：进一步引导客户到不同业务办理区域。操作正确则进入下一步业务，如操作错误此任务结束，该步骤不得分。

**任务9、代理保险经纪咨询业务 （共20分）**

**任务说明：**

佳兴集团有限公司是一家涵盖商业地产、高级酒店、零售连锁和文化旅游等的综合性企业，于2002年正式成立，该公司2018年度年收入为21.8亿元，年支出为6.8亿元，年度保险费用支出980万元（未购买除社保外的任何团体险）。   
近些年来，由于因离职带来的劳动纠纷的剧增，企业团体险引起了社会各界企业的关注。佳兴集团为了规避经营风险，决定委托江泰保险经纪有限公司进行集团综合风险分析与风险管理。江泰公司经过充分调研后，为佳兴集团制定了一套完整的风险管理解决方案。

1、团体保险：为22名中高层管理员工购买团体高端医疗保险；为全体员工购买雇主责任险；

2、邀请平安保险股份有限公司、中国太平洋保险（集团）股份有限公司、中国信保公司参与投标竞价；

3、江泰公司每年为院方进行综合风险分析，并做出风险评估报告，评估集团运营风险，给出合理建议。

2019年2月25日，佳兴集团有限公司发布招标公告，经过专家评审，最终由中国太平洋保险（集团）股份有限公司中标，合同期限为1年。

根据以上描述，完成保险经纪业务处理。  
**重要提示：**

1、总计保费与报价可根据江泰保险经纪有限公司风险管理解决方案中的数据计算得出；

2、新增年保费支出=该年度保费支出－上一年度保费支出

**任务10、代理保险咨询业务 （共20分）**

**任务说明：**

夏婉儿女士，独自经营一家茶馆，手机号码15559571237。夏女士希望能购买一份寿险作为人寿保障，于是来银行 咨询本行代理的相关保险产品。通过银行柜员的介绍，夏女士决定购买一份福禄寿一生两全保险（分红型），选择10年交费，每月交保费3800元，保险金额为600000元，保险期限20年，年金领取起始年龄为55岁（年龄按周岁计算），领取频率为年领，红利分派方式为现金领取。

2018年12月25日银行柜员为夏女士办理了银行储蓄业务，并指导夏女士填写保险投保单。夏女士约定受益人为其儿子夏玉笙，受益份额100%。

**重要提示：**

年领金额=年交保费/1000\*每千元趸交或年交保费对应的年领金额 ；年龄按周岁计算。

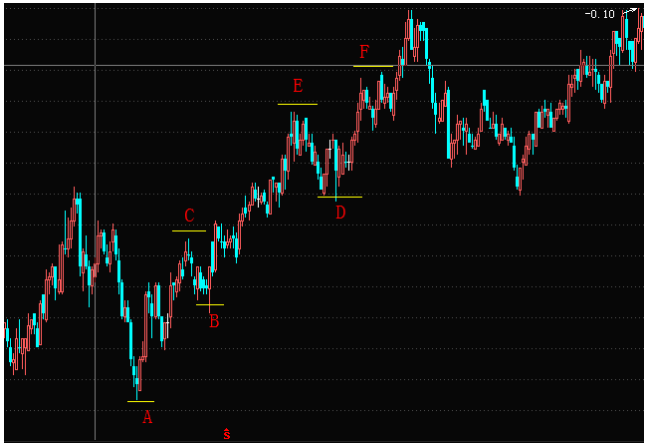
**任务11、代理证券咨询业务 （共40分）**

**任务说明：**

根据操作区域中给出的K线组合形态图进行识别，选择相应的名称。

操作区域：

图:



识别图中A-F所代表的意义，完成表格：

