**大堂经理岗试题（七）**

**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、服务的语速要适中，每分钟应保持在（ ）个字左右。

A. 50

B. 8O

C. 120

D. 200

2、文明服务基本要求中，表述不准确的是（ ）。

A. 称谓要得体，学会使用敬语、问候语

B. 服务语言要健康、文雅、温和、谦逊

C. 语言要明确、简练、语速音量适中

D. 针对工作中可能出现的客户急躁、系统故障等各种特殊情况，为尽快表述问题可不使用冗长的文明服务用语

3、对客户进行指引时，错误的做法是（ ）。

A. 在行进中与客户交谈或答复其提问时，应将头部，上身转向客户

B. 若双方并排行进时，服务人员应居于右侧

C. 若双方单行行进时，服务人员应居于左前方约一米左右的位置

D.在陪同引导客户时，服务人员行进的速度须与客户相协调

4、交接款项的礼仪中，不正确的是（ ）。

A. 双手接递款项

B. 轻拿轻放

C. 不抛不弃

D. 保持安静

5、以下属于大堂经理五声服务内容的包括（ ）。

A. 迎宾时“您好!”

B. 询问时“请问有什么可以帮到您?”

C. 客户帮助或赞扬时“谢谢您，这是我们应该做的”

D. 服务结束时“请问我还有什么可以为你服务的吗?”

E. 送宾时“再见，请馒走”

6、以下男士仪容仪表中，表述正确的是（ ）。

A. 发式：头发需勤洗，无头皮屑，且梳理整齐；不染发，不光头，不留长发；以前不掩额、侧不盖耳、后不触衣领为宜

B. 面容：忌留胡须，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. 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2mm

E.体味：勤换内外衣物，给人清新的感觉

7、上下楼梯时,正确的礼仪是（ ）。

A. 上下楼梯时要靠右行

B. 脚步轻放，速度均匀；若遇来人，应主动靠左侧让

C. 引领客户上楼梯时，走在客户前

D.引领客户下楼梯时，走在客户前后

8、接电话的礼仪表述中，错误的是（ ）。

A. 在电话铃声想起即迅速拿起话简

B. 主动报出名字及问候

C. 主动询问客户需求

D.礼貌结束电话

9、行姿标准动作的要求是（ ）。

A. 方向明确

B. 身体协调，姿势稳健，挺胸抬头，目视前方

C. 双臂以身体为轴,前后以30度或35度自然摆动

D. 步伐从容，步态平衡，步速均匀，步幅适中，男士两脚间距离为一脚半，两脚内侧落地呈平行线

E.步伐从容，步态平衡，步速均匀，步幅适中，女士两脚间距离为一脚，两脚内侧落地呈一直线

10、以下手势的表述中，正确的是（ ）。

A. 方向指示

为客户指示方向时，上身略向前倾，手臂伸直，五指自然并拢，掌心稍稍向上，目光面向客户方向以肘关节为支点，指向目标方向

B. 阅读指示

为客户进行阅读指示时，五指并拢，指向阅读内容，面带微笑，同客户有目光交流，并有语言配合

1. 示意入座

示意客户入座时，四指并拢，拇指微微张开，掌心微微向上，指向座椅，面带微笑，目光注视客户,并配有热情亲切的语言请客户入座

D. 邀请示意

为准确邀请某位客户，可面向客户，手心向上，不断弯曲四指，邀请客户

E. 选定客户

为准确指定某一客户，可单指指向某客户，面带笑容，目光注视客户

**任务2、异议及投诉处理 （共20分）**

**任务说明：**

客户来银行换零钱，但是由于窗口人员有限，大堂经理建议客户先在大堂将钱清点，再到柜面办理，客户投诉看不起换零钱行为。此时作为大堂经理应该如何处理。

**任务3、客户情绪安抚 （共20分）**

**任务说明：**

客户被短信告知涉嫌反洗钱，银行卡已被止付，客户情绪激动地来到我行询问这是怎么回事，可以帮忙处理？此时柜台无人办理业务，大堂经理应如何处理。

**任务4、代客操作 （共20分）**

**任务说明：**

客户来我行询问：由于手受伤，不方便写字，是否可以由银行工作人员代他填单。此时大堂经理应如何回答？

**任务5、手语/英语服务 （共25分）**

**任务说明：**

一位听障人士来银行办理业务，询问开立个人银行结算账户要准备的东西，大堂经理应该如何回答？请正确引导，并带往爱心窗口办理业务。

**任务6、风险识别 （共25分）**

**任务说明：**

客户来我行转账汇款，大堂经理在取号后听到客户正在打电话：“对对，我已经到银行了，马上就转过去...”，此时大堂经理应如何妥善处理？

**任务7、假币的鉴别 （共25分）**

**任务说明：**

客户携带现金来我行办理定期存款业务，取号后向大堂经理提出疑问：如果我携带现金里有假钞怎么办，真假钞要如何辨别？如果是假钞我可以带走吗？大堂经理应如何处理，此时柜台有人在办理业务。

**任务8、上门服务 （共25分）**

**任务说明：**

客户来我行办理理财咨询业务，取号后询问大堂经理：我爷爷因年迈体弱，无法来网点办理密码身份核实业务，可以提供上门服务吗？此时大堂经理应该如何处理，柜台此时有人在办理业务。