**大堂经理岗试题（六）**

**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、网点服务精神的内涵是（ ）。

A. 以客为尊

B. 激情创新

C. 团队合作

D. 合规经营

E. 追求超越

2、以下对男士仪表标准的描述正确的是（ ）。

A. 西装：着统一制服、领带，干净平整，无污渍、无破损；西裤裤脚长度以穿鞋后距地面1cm为宜

B. 衬衫：着长袖衬衫，衬衫袖口须扣上，长度以不超出西装袖口为宜；衬衫下摆须掖在裤内

C. 袜子：着深色薄棉袜，如黑色、深蓝、深灰色袜等

D. 领带夹：夹在衬衫的第三和第四粒扣子之间

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

3、为客户进行阅读指示时，错误的做法是（ ）。

A. 五指并拢，指向阅读内容

B. 面带微笑

C .同客户有目光交流，并有语言配合

1. 使用一个手指指示以确保知识的准确性

4、标准的站姿动作要求是（ ）。

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，男士应采取双手背后姿势站立

D. 女士双手自然叠放于小腹前，右手叠加在左手上

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

5、网点投诉处理过程要遵守银行服务礼仪．言行举止充分体现银行人员的专业素养，让客户充分感受到被（ ），从而营造良好的沟通氛围。

A. 认可

B. 尊重、被重视

C. 理解

D .关注

6、关于倾听的描述中，错误的是（ ）。

A. 在营业网点内，在同客户沟通过程中需要善于倾听客户的表述，从客户的表述中发现其潜在需求

B. 服务人员在倾听客户的要求和意见时，可边工作，边倾听

C. 要目视客户，并以眼神、笑容或点头来表示自己正在洗耳恭听

D. 在倾听过程中，适当加入一些“嗯”、“对”保持回应

7、在递送名片给客户时，（ ）为不规范性的做法。

A. 双手递送，递送时目光注视客户或客户手部

B. 以名片文字的正向递交，上身略向前倾

C. 递送时以语言向客户介绍自己的名字和称谓

D. 接到客户递送的名片之后才递出自己的名片

8、大堂经理女职员仪表要求中包括（ ）。

A. 化淡妆，面带微笑

B. 须保持头发清洁、长发盘起

C. 可以涂鲜艳的指甲油

D. 不佩戴过多首饰

9、奉上茶水或饮料时，应（ ）。

A. 右手拖住杯底

B. 左手拖住杯底

C. 左手握住杯身

D. 单手递水即可

10、下列有关男职员的行姿要求，正确的是（ ）。

A. 抬头

B. 挺胸

C. 步伐稳健

D. 摆臂有力

**任务2、客户情绪安抚 （共25分）**

**任务说明：**

客户急匆匆跑过来说自己的银行卡丢了，情绪非常焦急，询问可以帮忙补办银行卡吗？此时柜台无人在办理业务，请正确取号引导。

**任务3、客户分流与引导（共20分）**

**任务说明：**

一客户来我行存款6.8万元（其中有6张50元纸币）询问是否可以去ATM机办理，此时柜台无人在办理业务，作为大堂经理请正确引导分流。

**任务4、客户询问服务处理 （共25分）**

**任务说明：**

客户来我行办理开立个人银行卡业务，取号时客户问道：存款55000元需要带身份证吗？此时柜台有人在办理业务，请正确取号引导。

**任务5、单据填写与审核 （共25分）**

**任务说明：**

客户进入厅堂，来我行办理对公存款业务。此时柜台无人在办理业务，请正确取号引导。

**任务6、柜员资料收取 （共25分）**

**任务说明：**

客户来我行办理开信用卡业务，在取号后问：办理对公账户需要携带什么资料？此时柜台有人在办理业务，请正确取号引导。

**任务7、理财产品营销转介 （共20分）**

**任务说明：**

客户来厅堂询问是否有好的基金产品可以推荐，想购买一款短期理财产品？ 此时柜台有人在办理业务，请正确引导转介。

**任务8、投资营销转介 （共20分）**

**任务说明：**

客户来我行询问是否有什么适合的投资产品？并表明自己是刚毕业参加工作的大学生，已经买了社保，手上有余钱。此时柜台无人在办理业务，请正确取号引导。