**大堂经理岗试题（八）**

**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、关于女士仪表的表述，正确的是（ ）。

A. 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

B. 饰物：饰物佩戴要求款式简洁大方，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；手指不能佩戴造型奇异的戒指，数量不超过一枚

C. 领花(丝巾)：领花应紧贴衬衫领口正中，应扎网点统一的丝巾，同一网点相同岗位的员工丝巾的扎法应相同

D. 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

E. 袜子：着裙装时，不穿挑丝、有洞或补过的袜子，颜色以肤色为宜；忌光脚穿鞋

2、关于大堂经理在大厅站姿，表述正确的是（ ）。

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门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

E. 要执行要点是应当保持标准的站、坐、行姿

3、对客户进行差异化服务，主要是指为客户服务内容的差异化，而不是指服务质量的差异化。所以，对客户的服务要体现（ ）的原则。

A．一致性、平等性

B．差异化

C．差别化

D．分类划分

4、以下选项中，不属于网点服务精神建设主要实现途径的是（ ）.

A．指导

B．表扬与奖励

C．晨会

D．巡检制度

5、网点服务精神建设理念的内容，主要有（ ）.

A．让追求卓越成为习惯

B．保持积极的心态

C．尊重客户价值和人格

D．自觉遵守客户服务标准和流程

E．加强与客户的有效沟通

6、关于标准坐姿表述错误的是（ ）.

A. 男士同时注意左手轻按领带，勿使其翘起或搭于桌面；女士在入座时应右手轻按住衣服前角，左手抚平后裙摆，缓缓坐下

B. 身体端正，两肩放松，勿倚靠座椅的背部

C. 挺胸收腹，上身微微前倾，坐满椅面1/ 2左右

D. 男士双手自然放在双膝或椅子扶手上，女士双手自然交叠，放在腿上或椅子扶手上

7、关于与客户沟通时，对眼神表述错误的是（ ）.

A. 注视客户的双眼，表示出对客户的关注，以及对客户所讲的话正在洗耳恭听

B. 与客户较长时间交谈时，以客户的整个面部为注视区域。注视客户的面部时。最好不要聚焦于一处，而以散点柔视为宜

C. 与客户相距较远并站立服务时，一般以客户的全身为注视点

D. 在递接物品时，应注视客户的眼睛

8、遇到客户异议或投诉时．大堂经理要（ ）.

A. 沉着冷静

B. 表情放松

C. 认真听取客户的意见

D. 问清原因，找到问题的关键

E. 及时现场处理客户异议

9、文明服务的基本要求是（ ）.

A. 三声服务

B. 称谓要得体，学会使用敬语、问候语

C. 服务语言要健康、文雅、温和、谦逊

D. 语言要明确、简练、语速掌握在每分钟100字左右

E. 掌握处理应急事件的语言

10、关于表情神态，表述不准确的是（ ）.

A. 表情是服务客户很重要的一个方面，合理的运用微笑和眼神，会使客户心情愉快，在友好的气氛中和客户进行交流

B. 神态真诚热情而不过分亲呢，表情亲切自然而不紧张拘泥，眼神专注大方而不四处游动

C. 微笑是服务人员在工作岗位上的一种标准表情，应是发自内心的笑，笑得真诚、适度、合时宜

D. 与客户较长时问交谈时，可以注视房间某一物品，最好不要聚焦于一处，而以散点柔视为宜

**任务2、异议及投诉处理 （共25分）**

**任务说明：**

客户来我行排队办理对公付美金业务，因柜台盖章时盖不清晰，客户大声抱怨打算投诉。此时作为大堂经理的你应该如何妥善处理？

**任务3、客户分流与引导（共25分）**

**任务说明：**

客户来我行办理对公存款业务，排队取号时询问对公存款业务需要填写什么单据？大堂经理该如何正确引导？

**任务4、客户分流与引导 （共15分）**

**任务说明：**

客户携带42000元现金准备存款，发现柜台排队等候人数多，询问是否可以ATM机办理，大堂经理需要根据客户提出的疑问，予以解答。​

**任务5、有权机关查冻扣 （共20分）**

**任务说明：**

广州市人民法院工作人员来我行办理查询（个人）存款业务，询问需要出示哪些证件？此时柜台有两人在办理业务，大堂经理需要根据客户提出的疑问予以解答，并正确引导。

**任务6、代客操作 （共25分）**

**任务说明：**

客户来我行办理开立个人银行卡业务，柜台无人办理业务，办理时客户询问大堂经理是否可以代为签名。此时大堂经理应该如何妥善处理？

**任务7、理财产品营销转介 （共25分）**

**任务说明：**

客户来我行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：**

客户来我行询问有什么好的投资产品推荐吗？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。