**大堂经理岗试题（四）**

**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.以下男士仪容仪表中，表述错误的是（ ）。

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

2.关于女士仪表的表述错误的是（ ）。

A. 套装：着统一制服、领花（丝巾），干净平整，无污渍、无破损

B. 衬衫：衬衫袖口须扣上，衬衫下摆不必掖在裙内或裤内

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

3.以下描述中，正确的是（ ）。

A. 入座时男士要注意右手轻按领带，勿使其翘起或搭于桌面

B. 大堂经理坐着时，禁忌前仰后靠，左摇右晃

C. 女士头发需梳理整齐;长发可自然垂于脑后

D. 互换名片时，要先用双手将自己的名片递上，文字正面朝向对方，后双手接过对方名片；接过名片后，可迅速将其慎重地放在合适地方，不可随意乱放或拿在手中玩弄

4.接待礼仪中，关于“递送”的表述，正确的是（ ）。

A. 递送资料时上身略向前倾，眼睛注视客户手部，以文字正向方向递交，双手递送，轻拿轻放

B. 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

C. 互换名片时，要先用双手将自己的名片递上，文字正面朝向对方，后双手接过对方名片；接过名片仔细浏览后，将其慎重地放在合适地方，不可随意乱放或拿在手中玩弄

D. 避送款项时，双手接递款项,轻拿轻放，不抛不弃，唱收唱付

E. 如需客户签名，递送签字笔时，应把笔套打开，用右手的拇指、食指和中指轻握笔杆，笔尖朝向自己，递至客户的右手中

5.关于对行姿的表述，错误的是（ ）。

A. 不左顾右盼

B. 须将笔记本等物品挟在腋下行走

C. 不在营业厅内慌忙奔跑，大声喧哗和追逐嬉间

D. 可以将手放入口袋中行走

6.下列关于递送单据/物品给客户的做法，错误的是（ ）。

A. 拿住单据的后三分之一，文字正向朝向客户

B. 将水笔的笔尖朝向客户递送，便于书写

C. 递送热水时可拿住杯口递送给客户，防止水烫

D. USB-KEY一类的细小物品可以单手递送

7.在进行行进指引时，正确的方式是（ ）。

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，服务人员应居于左侧

C. 若双方单行行进时，服务人员应居于右前方约一米左右的位置

D. 及时的关照提醒，经过拐角或楼梯之处时，须关照提醒客户留意

E. 在陪同引导客户时，服务人员行进的速度须与客户相协调

8.在处理客户关系时，应做到以下哪些方面？（ ）

A. 员工应尊重客户，以诚信、专业、高效、优质的服务获取客户信任

B. 员工应当做到了解客户，并履行对客户尽职调查的义务

C. 员工在向客户推荐产品或提供服务时，应对其法律风险、巿场风险等进行充分的提示，不得虚假宣传、欺骗误导客户

D. 员工要现场处理客户投诉，及时反馈处理情况

E. 以诚信、专业、高效、优质的服务获取客户信

9.男士仪表中表述不准确的是（ ）。

A. 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

B. 袜子：着浅色薄棉袜

C. 鞋子：着黑色、系带、牛皮皮鞋，光亮无尘

D. 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

10.会议礼仪的表述中，正确的是（ ）。

A. 与会者必须提前15分钟到达会场，关闭或将通讯工具调整至振动，中途一般不可接听电话，确有急事需轻轻离开会议室接听

B. 会议迟到者必须向主持人行15度鞠躬礼表示歉意，会议中途离开者必须向主持人行15度鞠躬礼示意离开

C. 会议进程中，应集中注意力，若要发言，可随意举手发表评论

D. 若开会时是用纸杯喝茶，或喝罐装、瓶装饮料，散会后，为尽快离开会场，可不用处理身边的空罐子、纸杯或纸巾

**任务2、异议及投诉处理 （共12分）**

**任务说明：**

客户到我行办理公司缴纳现金业务，排队等候快轮到客户办理时，系统突然故障。客户无法理解，进行投诉。作为大堂经理的你应如何妥善处理？

 宋美琳是广州市竹源有限公司的出纳，于2021年3月20日来我行缴纳现金21100元（贰万壹仟壹佰元整）。  
广州市竹源有限公司信息：  
1.开户银行：中国银行  
2.账号：623529999845633331  
3.款项来源：货款

4. 金额信息： 211张100元（一把为100张）1713

5.手机号码：17625445388

**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3、客户投诉处理 （共8分）**

**任务说明：**

客户来我行办理公司对公存款业务，反复要求柜员将钱处理整齐，柜员处理几次后与客户发生争议。客户大声嚷嚷，表示要投诉。此时作为大堂经理的你应该如何妥善处理？

王菲菲是上海市牧原有限公司的出纳，于2021年3月11日来我行申请对公存货款5640元（伍仟陆佰肆拾元整），解款部门为存款单位名称。  
 收款人信息：  
1.收款人全称：深圳市昌顺有限公司  
2.账号：624445236998531111  
3.金额信息：56张100元、4张10元

**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12分）**

**任务说明：**

客户来我行办理个人定期存款业务，因外面阴雨连连，此时柜台无人办理业务。请正确引导。

古蔺于2021年4月12日来我行（中国银行）办理定期存款，按当时利率缓存，定期存款期限为6个月。  
古蔺信息：  
1.客户编码：533856852  
2.存折账号：623895477785633315  
3.存款金额：53000元  
4.开户目的：定期存款

**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、客户询问服务处理 （共8分）**

**任务说明：**

客户来我行排队办理公司对公存款业务，办理时ATM机发生吞卡情况，客户焦急询问该怎么办？此时作为大堂经理的你应该如何妥善处理？

燕林是深圳市科顺有限公司的出纳，于2021年2月21日来我行申请对公存货款3880元（叁仟捌佰捌拾元整），解款部门为存款单位名称。  
 收款人信息：  
1.收款人全称：上海市隆科有限公司  
2.账号：628859633511523655  
3.金额信息： 38张100元、8张10元

**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6、残污损币的兑换 （共8分）**

**任务说明：**

客户来我行办理公司业务时拿出10张能辨别面额，票面破损25%以下的残污损币。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，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：这样的破损币能全额兑换吗？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7、单据填写与审核 （共12分）**

**任务说明：**

客户来我行办理公司境内付款业务，向大堂经理咨询需填写哪些单据？此时柜台无人排队办理业务，大堂经理该如何正确引导？

徐颖是广州市昌晟有限公司的出纳，于2021年4月11日来我行（中国银行）申请境内普通电汇，现汇付USD8500（捌仟伍佰美元整）给深圳市维嘉有限公司。费用由汇款人承担，付款方式为其他，付汇性质为保税区付汇。收款人常驻新西兰554。交易编码为101010。申请人为法人.  
广州市昌晟有限公司信息：  
1.组织机构代码：524JH1622  
2.账号：623335426652888891  
3.法人：林盛  
4.地址：广州市海珠区文经街道1225号  
5.联系电话：020-8539952  
深圳市维嘉有限公司信息：  
1开户银行：中国银行  
2.账号：6299536621459222232  
3.收款人地址：深圳市南山区湖北街道23号

**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8、理财产品营销转介 （共20分）**

**任务说明：**

一位老年人来我行咨询理财业务，经了解，该客户想办理保本型理财产品。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9、代理保险经纪咨询业务 （共20分）**

**任务说明：**

高科达环境管理公司是一家总部位于新加坡的著名的世界环保企业，2018年在上海设立了分公司，即高科达环境管理公司上海分公司。该公司2018年度年收入为2.1亿元，年支出为5800万元，其中上年度保险费用支出125000元。 由于行业性质的特殊性，高科达环境管理公司上海分公司计划为员工及公司购买高额度保险以转移可能发生的风险，分摊发生事故时的损失。但近年来屡屡发生未获得期望赔付甚至未赔付的情况，于是高科达环境管理公司上海分公司决定委托永达理保险经纪有限公司进行企业综合风险分析与风险管理。永达理保险经纪公司经过充分调研，为公司制定了一套完整的风险管理解决方案。         
永达理保险经纪有限公司为高科达环境管理公司上海分公司制定的解决方案主要包括：

1、团体意外伤害险、雇主责任险、企业财产险；

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、每年为企业进行综合风险分析，并做出风险评估报告，评估企业运营风险，给出合理化解风险建议。

2019年4月8日，高达科环境管理公司上海分公司发布招标公告，经过专家评审，最终，中国信保公司中标，合同期限为2年。

根据以上情况，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：**

赵旭尧先生，某外企技术部高级管理人员，手机号码15536985819。赵先生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，赵先生决定购买一份福禄寿一生两全保险（分红型），选择15年交费，每月交保费2500元，保险金额为100万元，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11月28日，银行柜员为赵先生办理了银行储蓄业务，并指导赵先生填写保险投保单。赵先生约定受益人为其女儿赵多多，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：

规则：点击A-E其中两个点，就会连成一条直线，为趋势线，如果想重新连接，请点击清除按钮，重新连接。（注：点击两次相同的点，需清除后方可点击。）

