



اصل سوالات رایگان آزمون استخدامی

بانکدار بانک ملت ۱۳۹۷

(با پاسخنامه تستی)

ایران استخدام

سرویس خصوصی خدمات عام المنفعه اخبار شغل و استخدام

Www.IranEstekhdam.Ir

خواننده گرامی؛ در جهت بهبود کیفیت این فایل؛ لطفاً هرگونه انتقاد و پیشنهاد خود در مورد مطالب آن
و یا گزارش مشکل را به آدرس ایمیل و یا با شماره تلفن زیر مطرح نمایید:

آدرس ایمیل: soal@iranestekhdam.ir 

شماره تلفن تماس: ۰۲۱-۹۱۳۰۰۰۱۳ 

Www.IranEstekhdam.Ir

توجه مهم!!!



این فایل به صورت ویژه برای کاربران ایران استخدام منتشر شده است و هرگونه فروش و استفاده تجاری از آن ممنوع می باشد.

انتشار این فایل به شرط عدم تغییر در محتوای آن و عدم حذف لوگو بلامانع می باشد.

« محصولات مرتبط دانلودی »

دانلود نمونه سوالات عمومی و تخصصی استخدامی بانک ملت

خرید و دانلود

دانلود درسنامه‌های آموزشی برای آمادگی در آزمون‌های استخدامی

خرید و دانلود

« محصولات مرتبط چاپ شده »

سفارش کتاب‌های چاپ شده برای آمادگی در آزمون‌های استخدامی

ثبت و سفارش

فهرست مطالب

۵.....	اصل سوالات تایپ شده آزمون استخدامی بانک ملت ۱۳۹۷
۶.....	ریاضیات و آمار..... با پاسخنامه تستی
۱۲.....	مباحث بازاریابی..... با پاسخنامه تستی
۱۹.....	تصویر اصل سوالات آزمون استخدامی بانک ملت ۱۳۹۷

اصل سوالات تایپ شده
آزمون استخدامی بانکدار بانک ملت ۱۳۹۷

بخش اول:

ریاضیات و آمار

۱- اگر $A \subseteq B$ باشد، مجموعه $(A - B)' \cap A$ برابر کدام است؟ (www.iranestekhdam.ir)

(۱) $\emptyset$ (۲) $A \cap B'$

(۳) A (۴) B'

۲- اگر $f(x) = e^x$ و $g(x) = \ln \sqrt{x}$ ، آنگاه $g(f(x))$ کدام است؟ (www.iranestekhdam.ir)

(۱) $-x$ (۲) $\frac{2}{x}$

(۳) $\frac{x}{2}$ (۴) $\frac{1}{\sqrt{x}}$

۳- تابع $y = x^2 + x \sin x$ کدام وضعیت را دارد؟ (www.iranestekhdam.ir)

(۱) نه زوج، نه فرد (۲) هم زوج، هم فرد

(۳) فرد (۴) زوج

۴- حاصل $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{2x^2 - 3x + 1}{x^2 + x + 2}$ چیست؟ (www.iranestekhdam.ir)

(۱) $\frac{3}{2}$ (۲) $\frac{2}{3}$

(۳) $\frac{1}{2}$ (۴) $\frac{1}{3}$

۵- در ازای کدام مقدار a تابع $f(x) = \begin{cases} e^x + e^{-x} & x \geq 0 \\ 2a - x & x < 0 \end{cases}$ در نقطه $x = 0$ پیوسته است؟ (www.iranestekhdam.ir)

(۱) ۰.۵ (۲) صفر

(۳) ۱ (۴) ۲

۶- مقدار $\frac{dy}{dx}$ تابع $y = \frac{\ln x}{x}$ به ازای $x = e^2$ کدام است؟ (www.iranestekhdam.ir)

- (۱) e^{-2} (۲) $-e^2$
(۳) e^2 (۴) $-e^{-2}$

۷- در تابع $z = y \ln x + xe^y$ مقدار $\frac{\sigma^2 z}{\sigma x \sigma y}$ در نقطه $(1, 0, 1)$ کدام است؟

(www.iranestekhdam.ir)

- (۱) ۲ (۲) ۳
(۳) ۱ (۴) صفر

۸- معادله خط مماس بر منحنی تابع $y = x \ln x$ در نقطه $x = 1$ کدام است؟

(www.iranestekhdam.ir)

- (۱) $y = x + 1$ (۲) $y = x - 1$
(۳) $y = x$ (۴) $y = -x + 1$

۹- حاصل $\int \frac{\sqrt{x}+1}{x} dx$ کدام است؟ (www.iranestekhdam.ir)

- (۱) $x\sqrt{x} - \ln x + c$ (۲) $x\sqrt{x} + \ln x + c$
(۳) $2\sqrt{x} + \ln x + c$ (۴) $x + 2 \ln x + c$

۱۰- اگر $A = \begin{bmatrix} 2 & 3 & 5 \\ 0 & 1 & -1 \\ 4 & 0 & 3 \end{bmatrix}$ ، جزء سطر دوم در ستون سوم ماتریس A^2 کدام است؟

(www.iranestekhdam.ir)

- (۱) -۶ (۲) ۳
(۳) -۴ (۴) ۲

۱۱- اگر درآمد کل $TR = e^x + 5x$ و هزینه کل $TC = 5x + 2$ باشد، در نقطه سر به سر مقدار x کدام است؟ (www.iranestekhdam.ir)

- (۱) صفر
(۲) ۱
(۳) $\ln 2$
(۴) e

۱۲- برد تابع حقیقی f با ضابطه $f(x) = \ln(x+1)$ کدام است؟ (www.iranestekhdam.ir)

- (۱) R
(۲) R^+
(۳) $R - \{1\}$
(۴) $R - \{0\}$

۱۳- مقدار ماکزیمم تابع $y = \ln x + x$ در فاصله $[1, 2]$ کدام است؟ (www.iranestekhdam.ir)

- (۱) -1
(۲) ۱
(۳) ۲
(۴) $\ln 2 + 2$

۱۴- با استفاده از اطلاعات

$\sum Y_i = 50, \sum X_i = 75, n = 25, \sum Y_i^2 = 228, \sum X_i Y_i = 20, \sum X_i^2 = 625$ معادله رگرسیون کدام است؟ (www.iranestekhdam.ir)

- (۱) $\bar{Y} = 2.9 - 0.3X$
(۲) $\bar{Y} = 2.9 - 0.15X$
(۳) $\bar{Y} = 5.8 - 0.3X$
(۴) $\bar{Y} = 5.7 - 0.6X$

۱۵- با ارقام ۹، ۸، ۷، ۶، ۵ چند عدد سه رقمی زوج با تکرار ارقام می توان نوشت؟

(www.iranestekhdam.ir)

- (۱) ۶۰
(۲) ۷۵
(۳) ۴۵
(۴) ۵۰

۱۶- به چند طریق می توان از میان کارتنی که حاوی ۶ گوی زرد و ۴ گوی آبی است. ۳ گوی باهم انتخاب کرد؟ (www.iranestekhdam.ir)

$$90 \quad (1)$$

$$100 \quad (2)$$

$$120 \quad (3)$$

$$80 \quad (4)$$

۱۷- چارک سوم جدول مقابل کدام است؟ (www.iranestekhdam.ir)

$C - L$	۲ - ۵	۶ - ۹	۱۰ - ۱۳
F_i	۱۰	۳۰	۲۰

$$6.80 \quad (1)$$

$$9.5 \quad (2)$$

$$11 \quad (3)$$

$$10.5 \quad (4)$$

۱۸- اگر $\bar{x}$, S^2 به ترتیب میانگین و واریانس یک نمونه تصادفی ۲۵ تایی باشد، برآورد نقطه‌ای انحراف معیار میانگین کدام است؟ (www.iranestekhdam.ir)

$$\frac{S}{5} \quad (1)$$

$$\frac{S}{25} \quad (2)$$

$$\frac{S^2}{24} \quad (3)$$

$$\frac{S^2}{25} \quad (4)$$

۱۹- بهترین نمایش تصویری برای مقایسه دو مجموعه داده اسمی، کدام است؟

(www.iranestekhdam.ir)

(۱) جعبه‌ای

(۲) بافت نگار

(۳) نمودار میله ای

(۴) چندضلعی

۲۰- میانه داده‌های جدول مقابل کدام است؟ (www.iranestekhdam.ir)

x_i	۵	۱۲	۱۵	۲۰
f_i	۶	۸	۱۲	۴

$$10 \quad (1)$$

$$13.5 \quad (2)$$

$$15 \quad (3)$$

$$15 \quad (4)$$

پاسخنامه تستی سوالات ریاضیات و آمار

گزینه صحیح	شماره سوال	گزینه صحیح	شماره سوال
۳	سوال ۱۱	۳	سوال ۱
۱	سوال ۱۲	۳	سوال ۲
۴	سوال ۱۳	۱	سوال ۳
۱	سوال ۱۴	۳	سوال ۴
۱	سوال ۱۵	۳	سوال ۵
۳	سوال ۱۶	۴	سوال ۶
۳	سوال ۱۷	۱	سوال ۷
۱	سوال ۱۸	۲	سوال ۸
۳	سوال ۱۹	۳	سوال ۹
۳	سوال ۲۰	۳	سوال ۱۰

بخش دوم:

مباحث بازاریابی

۱- فلسفه بازاریابی ارتباطی به چه چیزی منجر می شود؟ (www.iranestekhdam.ir)

- | | |
|--------------------------------------|--|
| (۱) جلب رضایت مشتری در بلند مدت | (۲) استقرار سیستم دریافت شکایت مشتریان |
| (۳) ایجاد مشتریان وفادار در بلند مدت | (۴) جلب رضایت مشتری در کوتاه مدت |

۲- پیش برد فروش به چه معناست؟ (www.iranestekhdam.ir)

- (۱) معرفی شفاهی کالا و خدمات به صورت مذاکره حضوری با چند خریدار
- (۲) ایجاد مناسبات مطلوب با جوامع و بازار هدفی که با شرکت سر و کار دارد.
- (۳) هرگونه ارائه تبلیغات غیر شخصی کالا و خدمات که توسط یک واحد تبلیغاتی صورت می گیرد.
- (۴) محرک های کوتاه مدتی که برای تشویق به خرید یا فروش کالا یا خدمات به کار می رود.

۳- محصولاتی مانند بیمه عمر، دایره المعارف و ... که معمولاً مشتریان به آن فکر نمی کنند یا این که اطلاعات زیادی در مورد آنها ندارند، کالاهای نامیده می شوند. (www.iranestekhdam.ir)

- | | |
|--------------|---------------|
| (۱) تخصصی | (۲) غیر راحتی |
| (۳) ناخواسته | (۴) لوکس |

۴- اینترنت، تمرکز تبادلات را از محل بازار (تعامل رو در رو) به تغییر داده است.

(www.iranestekhdam.ir)

- | | |
|----------------|----------------|
| (۱) تعامل فردی | (۲) داخل منازل |
| (۳) فضای بازار | (۴) هیچکدام |

۵- از مزیت های نسبی فروش حضوری در مقایسه با دیگر اجزای آمیخته ترفیع کدام است؟

(www.iranestekhdam.ir)

- (۱) می توان فعالیت ها را روی مشتریان بالقوه متمرکز کرد.
- (۲) سهولت جذب افراد واجد شرایط برای این کار

(۳) هزینه کمتری دارد.

(۴) همه موارد

۶- کدام گزینه صحیح است؟ (www.iranestekhdam.ir)

(۱) تغییر در فروش یعنی تغییر در سهم بازار شرکت

(۲) تغییر در فروش و سهم بازار، همواره معادل هم نیست.

(۳) کاهش در فروش موجب افزایش سهم بازار می شود.

(۴) هیچکدام

۷- در برنامه ریزی بازاریابی، کدام عامل درونی و مثبت است؟ (www.iranestekhdam.ir)

(۱) فرصت (۲) تهدید

(۳) قوت (۴) ضعف

۸- آگهی های تجاری بر اساس هدف به کدام شیوه طبقه بندی می شود؟

(www.iranestekhdam.ir)

(۱) تعیین رسایی، اثر آگهی بر فروش، بودجه آگهی

(۲) آگاه کننده، ترغیب کننده، یادآوری کننده

(۳) شیوه زندگی، تخصص فنی، شخصیت نمادین

(۴) اهداف فروش، چرخه عمر محصول، نوع مخاطب

۹- عبارت «خدمات وابسته به افرادی است که آن را ارائه می دهند.» کدام ویژگی امور خدماتی را بیان

می کند؟ (www.iranestekhdam.ir)

(۱) ناملموس بودن (۲) غیرقابل ذخیره بودن

(۳) نامشابه بودن و ناپیوستگی (۴) تفکیک ناپذیری

۱۰- سازمانی که درصدد جلب توجه و تغییر یک ذهنیت منفی نسبت به سازمان خود می باشد، بهتر است از کدام شیوه ترفیع استفاده کند؟ (www.iranestekhdam.ir)

- (۱) تبلیغات
- (۲) پیش برد فروش
- (۳) روابط عمومی
- (۴) برگزاری نمایشگاه

۱۱- ایجاد تعادل بین عرضه و تقاضا از وظایف کدام عنصر آمیخته به خدمات است؟

(www.iranestekhdam.ir)

- (۱) امکانات فیزیکی
- (۲) مدیریت عملیات
- (۳) ترفیع
- (۴) کارکنان

۱۲- FOB در بازاریابی بین الملل، معادل تحویل کالا است. (www.iranestekhdam.ir)

- (۱) در محل کار فروشنده
- (۲) روی عرشه کشتی
- (۳) در کنار کشتی
- (۴) در مرز

۱۳- اولین مرحله در موقعیت آمادگی خرید یک خریدار، کدام است؟ (www.iranestekhdam.ir)

- (۱) دوست داشتن
- (۲) نیازمندی
- (۳) آگاهی
- (۴) داشتن اطلاعات نسبی

۱۴- در مدیریت بازاریابی خدماتی، منظور از بازاریابی داخلی چیست؟ (www.iranestekhdam.ir)

- (۱) تشویق کارکنان به خرید محصولات داخلی
- (۲) نقش کارکنان در موفقیت سازمان
- (۳) آموزش کارکنان برای فعالیتهای بازاریابی
- (۴) تشویق کارکنان به بازاریابی خدمات شرکت در خارج

۱۵- کدام گزینه درمورد انواع مشتریان صحیح نمی باشد؟ (www.iranestekhdam.ir)

- (۱) مشتریان خارجی افرادی هستند که محصولات و خدمات سازمان را خریداری می کنند.
- (۲) مشتریان داخلی کارکنانی هستند که محصول یا خدمتی را دریافت می کنند و در عوض محصول یا خدمتی را ارائه می کنند.
- (۳) مشتریان وفادار، کالا و خدمات سازمان را کاملاً بهتر از کالا و خدمات رقیب می دانند.
- (۴) مشتریان بی وفا، کالا و خدمات رقیب را کاملاً بهتر از کالا و خدمات سازمان می دانند.

۱۶- بزرگ ترین سرمایه هر بانک، است. (www.iranestekhdam.ir)

- (۱) سپرده های مشتری نزد بانک
- (۲) دارایی و املاک بانک
- (۳) اعتماد مردم
- (۴) سود تسهیلات بانک

۱۷- کدام مورد از اهم اصول و ضوابط کلی حاکم بر اخلاق حرفه ای تحویلداران در ابعاد بایدها می باشند؟ (www.iranestekhdam.ir)

- (۱) با مشتریان با آداب، احترام، خوشرویی و تواضع برخورد نماید.
- (۲) در انجام وظایف، نظم و انضباط را رعایت نماید.
- (۳) وظایف محوله را به طور دقیق، سریع و صحیح انجام دهد.
- (۴) همه موارد

۱۸- یا تمرکز بر مشتری، روشی است که در آن نخست به نیازهای مشتری توجه می شود و سپس درصدد تامین این نیازها برآمده به گونه ای که نتیجه نهایی، رضایت مشتری و برآوردن انتظارات او باشد. (www.iranestekhdam.ir)

- (۱) خدمت به مشتری
- (۲) برخورد مناسب
- (۳) مشتری مداری
- (۴) رضایت مندی مشتری

۱۹- حلال بسیاری از مشکلات و نارضایتی‌ها، است. (www.iranestekhdam.ir)

- | | |
|---------------|-------------------|
| (۱) قبول گناه | (۲) عذرخواهی کردن |
| (۳) اعتراف | (۴) همه موارد |

۲۰- کدام مورد در خصوص حفظ مشتری صحیح نیست؟ (www.iranestekhdam.ir)

- (۱) هزینه پیدا کردن مشتری جدید پنج برابر حفظ اوست.
- (۲) رفتار ما می‌تواند درصد بالایی از مشتریان را در ارتباط با ادامه همکاری حفظ نماید.
- (۳) جایگزین کردن مشتری از دست رفته، افتخار نیست.
- (۴) جایگزینی مشتری جدید با مشتری از دست رفته، هزینه وارد شده را جبران می‌کند.

پاسخنامه تستی سوالات مباحث بازاریابی

گزینه صحیح	شماره سوال	گزینه صحیح	شماره سوال
۲	سوال ۱۱	۳	سوال ۱
۲	سوال ۱۲	۴	سوال ۲
۳	سوال ۱۳	۳	سوال ۳
۳	سوال ۱۴	۳	سوال ۴
۴	سوال ۱۵	۱	سوال ۵
۳	سوال ۱۶	۲	سوال ۶
۴	سوال ۱۷	۳	سوال ۷
۳	سوال ۱۸	۲	سوال ۸
۲	سوال ۱۹	۳	سوال ۹
۴	سوال ۲۰	۳	سوال ۱۰

**تصویر اصل سوالات آزمون استخدامی
بانکدار بانک ملت ۱۳۹۷**

- ۸۱- اگر $A \subseteq B$ باشد، مجموعه $(A - B) \cap A$ برابر کدام است؟
 (۱) $\emptyset$ (۲) $A \cap B$ (۳) A (۴) B
- ۸۲- اگر $f(x) = e^{-x}$ و $g(x) = \ln \sqrt{x}$ ، آنگاه $g(f(x))$ کدام است؟
 (۱) $-x$ (۲) $\frac{x}{2}$ (۳) $-\frac{x}{2}$ (۴) $\frac{1}{\sqrt{x}}$
- ۸۳- تابع $y = x^2 + x \sin x$ کدام وضعیت را دارد؟
 (۱) زوج، نه فرد (۲) هم زوج، هم فرد (۳) فرد (۴) زوج
- ۸۴- حاصل $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{x^2 - 2x + 1}{x^2 + x - 2}$ چیست؟
 (۱) $\frac{\pi}{2}$ (۲) $\frac{1}{2}$ (۳) $-\frac{1}{2}$ (۴) $\frac{1}{4}$
- ۸۵- در زنی کدام مقدار x تابع $f(x) = \begin{cases} x^2 + e^{-x} & x \geq 0 \\ x^2 - x & x < 0 \end{cases}$ در نقطه $x = 0$ پیوسته است؟
 (۱) -15 (۲) صفر (۳) 1 (۴) 2
- ۸۶- مقدار $\frac{dy}{dx}$ تابع $y = \frac{\ln x}{x}$ به زنی $x = e$ کدام است؟
 (۱) e^{-1} (۲) $-e^{-1}$ (۳) e^1 (۴) $-e^1$
- ۸۷- در تابع $z = y \ln x + x e^y$ مقدار $\frac{\partial^2 z}{\partial x \partial y}$ در نقطه $(1, 1)$ کدام است؟
 (۱) 2 (۲) 1 (۳) صفر (۴) 3
- ۸۸- معادله خط مماس بر منحنی تابع $y = x \ln x$ در نقطه $x = 1$ کدام است؟
 (۱) $y = x + 1$ (۲) $y = x - 1$ (۳) $y = x$ (۴) $y = -x + 1$
- ۸۹- حاصل $\int \frac{\sqrt{x+1}}{x} dx$ کدام است؟
 (۱) $x\sqrt{x} - \ln x + c$ (۲) $x\sqrt{x} + \ln x + c$ (۳) $x + \ln x + c$ (۴) $x + \ln x + c$
- ۹۰- اگر $A = \begin{bmatrix} 2 & 2 & 5 \\ 0 & 1 & -1 \\ 2 & 0 & 2 \end{bmatrix}$ ، جزء سطر دوم در ستون سوم ماتریس A^2 کدام است؟
 (۱) -6 (۲) 2 (۳) -3 (۴) 2
- ۹۱- اگر درآمد کل $TR = e^x + ax$ و هزینه کل $TC = 5x + 2$ باشد، در نقطه سربسر مقدار x کدام است؟
 (۱) صفر (۲) 1 (۳) $\ln 2$ (۴) 0
- ۹۲- بود تابع حقیقی f با ضابطه $f(x) = \ln(x+1)$ کدام است؟
 (۱) R (۲) R^+ (۳) $R - \{0\}$ (۴) $R - \{1\}$
- ۹۳- مقدار ماکزیمم تابع $y = \ln x + x$ در فاصله $[1, 2]$ کدام است؟
 (۱) -1 (۲) 1 (۳) 2 (۴) $\ln 2 + 2$

۹۴- با استفاده از اطلاعات $\sum Y_i = 50$, $\sum X_i = 70$, $\sum Y_i^2 = 178$, $\sum X_i Y_i = 30$, $\sum X_i^2 = 250$ معادله رگرسیون کدام است؟
 $\hat{Y} = 8/7 - 1/7 X$ (۲) $\hat{Y} = 6/7 - 1/7 X$ (۳) $\hat{Y} = 2/9 - 1/10 X$ (۴) $\hat{Y} = 2/9 - 1/2 X$ (۱)

۹۵- با ارقام ۶، ۷، ۸، ۹ و ۱۰ چند عدد سه رقمی زوج یا تکرار ارقام می توان نوشت؟
 ۶۰ (۱) ۷۵ (۲) ۲۵ (۳) ۵۰ (۴)

۹۶- به چند طریق می توان از میان کارتی که حاوی ۶ کوی زرد و ۳ کوی آبی است ۳ کوی یا هم انتخاب کرد؟
 ۹۰ (۱) ۱۰۰ (۲) ۱۲۰ (۳) ۸۰ (۴)

C-L	۲-۵	۶-۹	۱۰-۱۳
F _i	۱۰	۳۰	۲۰

$\sum F_i = 60$

۹۷- چارک سوم جدول مقابل کدام است؟
 ۶۱۸۰ (۱) ۱۰ (۲) ۱۰۰ (۳) ۱۰۰۰ (۴)

$$\frac{S^2}{10}$$

$$\frac{S^2}{12}$$

$$\frac{S^2}{20}$$

$$\frac{S^2}{5}$$

۹۸- بهترین نمایش تصویری برای مقایسه دو مجموعه داده اسمی کدام است؟
 (۱) جعبه ای (۲) پراکنشگر (۳) نمودار میله ای (۴) چندضلعی

x _i	۵	۱۲	۱۵	۲۰
f _i	۶	۸	۱۲	۳

$\sum f_i = 29$

$$13/5$$

هیچکدام

۱۰۱- فلسفه بازاریابی ارتباطی به چه چیزی منجر می شود؟
 (۱) جلب رضایت مشتری در بلندمدت (۲) ایجاد مشتریان وفادار در بلندمدت (۳) جلب رضایت مشتری در کوتاه مدت (۴) جلب رضایت مشتری در کوتاه مدت

استقرار سیستم دریافت شکایت مشتریان
 جلب رضایت مشتری در کوتاه مدت

۱۰۲- پیش برد فروش به چه معناست؟
 (۱) معرفی شفاهی کالا و خدمات به صورت مذاکره حضوری یا چند خریدار (۲) ایجاد مناسبات مطلوب با جوامع و بازار هدفی که با شرکت سر و کار دارد (۳) هرگونه ارائه تبلیغات غیر شخصی کالا و خدمات که توسط یک واحد تبلیغاتی صورت می گیرد (۴) محرک های کوتاه مدتی که برای تشویق به خرید یا فروش کالا یا خدمات به کار می رود

۱۰۳- محصولاتی مانند بیمه عمر، دایره المعارف و ... که معمولاً مشتریان به آن فکر نمی کنند یا این که اطلاعات زیادی در مورد آنها ندارند، کالاهای نامیده می شوند.

(۱) تخصصی (۲) غیر راحتی (۳) ناخواسته (۴) لوکس

۱۰۴- اینترنت، تمرکز تبادلات را از محل بازار (تعامل رو در رو) به تغییر داده است.

(۱) تعامل فردی (۲) داخل منازل (۳) فضای بازار (۴) هیچکدام

۱۰۵- از مزیت های نسبی فروش حضوری در مقایسه با دیگر اجزای آمیخته ترفیع کدام است؟
 (۱) می توان فعالیت ها را روی مشتریان بالقوه متمرکز کرد (۲) سهولت جذب افراد واجد شرایط برای این کار (۳) هزینه کمتری دارد (۴) همه موارد

۱۰۶- کدام گزینه صحیح است؟
 (۱) تغییر در فروش یعنی ته ر در سهم بازار شرکت (۲) کاهش در فروش موجب افزایش سهم بازار می شود (۳) تغییر در فروش و سهم بازار، همواره معادل هم نیست (۴) هیچکدام

۱۰۷- در برنامه ریزی بازاریابی، کدام عامل، درونی و مثبت است؟

(۱) فرصت

(۲) تهدید

(۳) قوت

(۴) ضعف

۱۰۸- آگهی های تجاری بر اساس هدف به کدام شیوه طبقه بندی می شود؟

(۱) تعیین رسانه، اثر آگهی، بر فروش، بودجه آگهی
(۲) ارائه کننده، ترغیب کننده، یادآوری کننده
(۳) شیوه زندگی، تخصص فنی، شخصیت نمادین
(۴) اهداف فروش، چرخه عمر محصول، نوع مخاطب

۱۰۹- عبارت «خدمات وابسته به افرادی است که آن را ارائه می دهند» کدام ویژگی امور خدماتی را بیان می کند؟

(۱) ناملموس بودن
(۲) غیر قابل ذخیره بودن
(۳) مشابه بودن و نابوستگی
(۴) تکنیک پذیری

۱۱۰- سازمانی که در مورد خلق توجه و تمیز یک ذهنیت منفی است به سازمان خود می باشد، بهتر است از کدام شیوه ترفیع استفاده کند؟

(۱) تبلیغات
(۲) پیش برد فروش
(۳) رابطه عمومی
(۴) برگزاری نمایشگاه

۱۱۱- ایجاد تعادل بین عرضه و تقاضا از وظایف کدام عنصر آمیخته بازاریابی خدمات است؟

(۱) امکانات فیزیکی
(۲) مدیریت عملیات
(۳) ترفیع
(۴) کارکنان

۱۱۲- FOB در بازاریابی بین الملل، معادل تحویل کالا است.

(۱) در محل کار فروشنده
(۲) روی عرشه کشتی
(۳) در کنار کشتی
(۴) در موز

۱۱۳- اولین مرحله در موقعیت آمادگی خرید یک خریدار، کدام است؟

(۱) دوست داشتن
(۲) نیازمندی
(۳) آگاهی
(۴) داشتن اطلاعات نسبی

۱۱۴- در مدیریت بازاریابی خدماتی، منظور از بازاریابی داخلی چیست؟

(۱) تشویق کارکنان به خرید محصولات داخلی
(۲) نقش کارکنان در موفقیت سازمان
(۳) آموزش کارکنان برای فعالیت های بازاریابی
(۴) تشویق کارکنان به بازاریابی خدمات شرکت در خارج

۱۱۵- کدام گزینه در مورد انواع مشتریان صحیح نمی باشد؟

(۱) مشتریان خارجی افرادی هستند که محصولات و خدمات سازمان را خریداری می کنند.
(۲) مشتریان داخلی کارکنانی هستند که محصول یا خدمتی را دریافت می کنند و در عوض محصول یا خدمتی را ارائه می کنند.
(۳) مشتریان وفادار، کالا و خدمات سازمان را کاملاً بهتر از کالا و خدمات رقیب می دانند.
(۴) مشتریان بی وفاء، کالا و خدمات رقیب را کاملاً بهتر از کالا و خدمات سازمان می دانند.

۱۱۶- بزرگ ترین سرمایه هر بانک، است.

(۱) سپرده های مشتری نزد بانک
(۲) دارایی و املاک بانک
(۳) اعتماد مردم
(۴) سود تسهیلات بانک

۱۱۷- کدام مورد از اهم اصول و ضوابط کلی حاکم بر اخلاق حرفه ای تحولداران در ابعاد آینده می باشد؟

(۱) با مشتریان با آداب، احترام، خوشرویی و تواضع برخورد نمایند.
(۲) در انجام وظایف، نظم و انضباط را رعایت نمایند.
(۳) وظایف محوله را بطور دقیق، سریع و صحیح انجام دهد.
(۴) همه موارد

۱۱۸- یا تمرکز بر مشتری، روشی است که در آن نخست به نیازهای مشتری توجه می شود و سپس درصدد تأمین این نیازها برآمده به گونه ای که نتیجه نهایی، رضایت مشتری و برآوردن انتظارات او باشد.

(۱) خدمت به مشتری
(۲) برخورد مناسب
(۳) مشتری مداری
(۴) رضایت مندی مشتری

۱۱۹- خلال بسیاری از مشکلات و نارضایتی ها، است.

(۱) قبول گناه
(۲) عذرخواهی کردن
(۳) اعتراف
(۴) همه موارد

۱۲۰- کدام مورد در خصوص حفظ مشتری صحیح نیست؟

(۱) هزینه پیدا کردن مشتری جدید پنج برابر حفظ اوست.
(۲) رفتار ما می تواند درصد بالایی از مشتریان را در ارتباط با یک حفظ نماید.
(۳) جایگزین کردن مشتری از دست رفته، افتخار نیست.
(۴) جایگزینی مشتری جدید با مشتری از دست رفته، هزینه دارد شده را جبران می کند.

« محصولات مرتبط دانلودی »

دانلود نمونه سوالات عمومی و تخصصی استخدامی بانک ملت

خرید و دانلود

دانلود درسنامه‌های آموزشی برای آمادگی در آزمون‌های استخدامی

خرید و دانلود

« محصولات مرتبط چاپ شده »

سفارش کتاب‌های چاپ شده برای آمادگی در آزمون‌های استخدامی

ثبت و سفارش



ایران استخدام

سرویس خصوصی خدمات عام المنفعه اخبار شغل و استخدام

Www.IranEstekhdam.Ir

خواننده گرامی؛ در جهت بهبود کیفیت این فایل؛ لطفاً هرگونه انتقاد و پیشنهاد خود در مورد مطالب آن
و یا گزارش مشکل را به آدرس ایمیل و یا با شماره تلفن زیر مطرح نمایید:

آدرس ایمیل: soal@iranestekhdam.ir

شماره تلفن تماس: ۰۲۱-۹۱۳۰۰۱۱۳

Www.IranEstekhdam.Ir