



سوالات تخصصی آزمون استخدامی

بانک گردشگری سال ۹۳

(ارسالی کاربران)



سرویس خصوصی خدمات عام المنفعه اخبار شغل و استخدام

[Www.IranEstekhdam.Ir](http://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

اخطار مهم

هرگونه حذف آرم یا لوگوی سایت ایران استخدام و یا اضافه کردن آرم؛ نوشته و محتوای دیگر از نظر
سایت ایران استخدام غیر مجاز می باشد.

[Www.IranEstekhdam.Ir](http://www.IranEstekhdam.Ir)



«توجه مهم»

جهت تهیه کتابهای آموزشی و دانلود سایر نمونه سوالات استخدامی به همراه پاسخنامه
به آدرس زیر مراجعه بفرمایید:

اینجا کلیک نمایید

۱۲۱- شرکت های برجسته همواره نیازها، خواسته ها و تقاضای مشتریان خود را از طریق شناسایی می کنند.

(۱) در مورد مصرف کنندگان تحقیق می کنند.

(۲) گروه ها را مورد توجه قرار می دهند.

(۳) شکایت های مشتریان را تجزیه و تحلیل و بررسی می نمایند تا به عمق تقاضای مشتریان خود پی ببرند.

(۴) هر سه مورد صحیح است.

۱۲۲- رضایت مندی مشتریان یعنی

(۱) توجه به نیازهای او به ویژه نیازهای اساسی مانند نیازهای ایمنی، احترام و عدالت

(۲) تأمین کامل نیازها و خواسته های مشتریان در همان زمان و یا همان روشی که او می خواهد.

(۳) رضایت مشتریان عکس العملی احساسی یا حالتی از درک متقابل و شناختی است.

(۴) تفاوت میان انتظارات و برداشت های مشتری

۱۲۳- کیفیت در مؤسسات خدماتی نظیر بانک ها همان است.

(۱) ارائه خدمات مطلوب

(۲) تنوع خدمات مشتریان

(۳) درجه رضایت مشتریان

(۴) مورد ۱ و ۲ صحیح است.

۱۲۴- مدیریت ارتباط با مشتری؟

(۱) محصول و یا خدمات قابل ارائه توسط یک سازمان است.

(۲) یک راهبرد تجاری برای سازمان است.

(۳) یک فناوری اطلاعاتی مطرح نمی باشد بلکه از فناوری اطلاعات برای دستیابی به اهداف خود استفاده می نماید.

(۴) موارد ۲ و ۳ صحیح است.

۱۲۵- مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) عبارت است:

(۱) مدیریت ارتباط مشتری بخشی از استراتژی یک سازمان برای شناسایی، جذب، راضی نگهداشتن و وفادار ساختن برخی از مشتریان است

(۲) مدیریت ارتباط مشتری بخشی از استراتژی یک سازمان برای شناسایی، جذب، راضی نگهداشتن و وفادار ساختن مشتریان عمده است.

(۳) مدیریت ارتباط مشتری بخشی از استراتژی یک سازمان برای شناسایی، جذب، راضی نگهداشتن و وفادار ساختن مشتریان است.

(۴) هیچکدام

۱۲۶- مدیریت ارتباط با مشتری به همه فرآیندها و فناوری‌هایی اطلاق می‌شود که مازمان به ترتیب برای به مشتری به کار می‌گیرد.

- (۱) حفظ و خدمت، انتخاب، شناسایی، گسترش
(۲) شناسایی، حفظ و خدمت، انتخاب، گسترش
(۳) شناسایی، انتخاب، گسترش، حفظ و خدمت
(۴) انتخاب، شناسایی، گسترش، حفظ و خدمت

۱۲۷- واژگان کلیدی در مدیریت با مشتری عبارت است از:

- (۱) مشتری، بازار، مدیریت
(۲) مشتری، کارکنان، مدیریت
(۳) مشتری، ارتباط، مدیریت
(۴) هیچکدام

۱۲۸- منظور از ارتباط، ایجاد مشتریان از طریق ارتباط یادگیرانه می‌باشد.

(۱) وفادارتر و سودمندتر

(۲) بیشتر و سودمندتر

(۳) سودمندتر و یک رابطه مداوم، دو جانبه، تعاملی و بسیار باارزش و سودمند است.

(۴) گزینه ۱ و ۳ صحیح است.

۱۲۹- کاهش سردرگمی، اطمینان به ارائه دهنده خدمات و احساسی کننده از اعتماد، مربوط به کدامیک از مزایای استفاده از اقلام مدیریت ارتباط با مشتری برای مشتریان است:

- (۱) مزایای اجتماعی (۲) اطمینان
(۳) بهره‌مندی از خدمات بیشتر (۴) موارد ۱ و ۳

۱۳۰- در این روش کلیه مراحل ارتباط با مشتری، از مرحله بازاریابی و فروش تا خدمات پس از فروش و اخذ بازخورد از مشتری به یک فرد سپرده می‌شود:

(۱) مدیریت ارتباط با مشتری تحلیلی

(۲) مدیریت ارتباط با مشتریان تعاملی

(۳) مدیریت ارتباط با مشتری عملیاتی

(۴) هیچکدام

۱۳۱- در مدیریت ارتباط با مشتری تعاملی به دلیل اسکان انتخاب روش توسط مشتری. در به مسئول مربوطه صورت می‌گیرد و باعث و ادامه ارتباط با شرکت می‌شود.

(۱) مدت زمان طولانی، عدم مراجعه مجدد

(۲) حداقل زمان ممکن، عدم مراجعه مجدد

(۳) حداقل زمان ممکن، مراجعه مجدد

(۴) هیچکدام

۱۳۲- در ارتباط موثر گفت و گو برچه اساسی انجام می‌گیرد؟

- (۱) آمرانه (۲) منفعلانه
(۳) قاطعیت (۴) مبتکر

۱۳۳- در مذاکرات تلفنی مهم، بدن خود را در چه حالتی قراردهیم تا آدرنالین بیشتری از مغز ترشح شود و تسلط ما را بالا برد؟

- (۱) ایستاده (۲) نشسته پشت میز و با حالتی راحت
(۳) تکیه به صندلی (۴) حالتی مقرر

۱۳۴- ۳۸ درصد از اولین برداشت شنوندگان از ما بر اساس چیست؟

- (۱) صدا (۲) هیجان
(۳) قدرت نفوذ چشمان (۴) تنفس

۱۳۵- تن صدا و طول کلام دو جنبه هستند.

- (۱) غیر کلامی (۲) کلامی
(۳) ارتباط یک سویه (۴) ارتباط مورب

۱۳۶- آرامش، تنفس، بلندی و طنین، اجزای کدام ارتباط هستند؟

- (۱) طرز قرار گرفتن (۲) صدا
(۳) تماس چشمی (۴) زمان و فضا

۱۳۷- مشتری یک دارایی است.

- (۱) نزیولوژیک (۲) حقوقی
(۳) استراتژیک (۴) حقیقی

۱۳۸- کدام یک از موارد زیر جزء عوامل اصلی تعریف رضایت مندی مشتری نمی باشد؟

- (۱) عکس العمل احساس (عاطفی)
(۲) حالتی از درک یک جنبه و محدود
(۳) پاسخی در ارتباط با تجربه استفاده از خدمات
(۴) رخ دادن عکس العمل در یک دوره زمانی

۱۳۹- سیاست حفظ مشتری فعلی و جذب مشتری جدید چگونه محقق می شود؟

(۱) پرداخت کمترین هزینه ممکن توسط مشتری برای انتخابش

(۲) دریافت بالاترین ارزش ممکن توسط مشتری در مقابل انتخاب خود

(۳) پرداخت بیشترین هزینه ممکن توسط مشتری برای انتخاب درستش

(۴) دریافت کمترین ارزش ممکن توسط مشتری در مقابل انتخاب خود

۱۴۰- (FCSI) ابزار مربوط به اندازه گیری رضایت مشتریان در کجا می باشد؟

- (۱) بنگاهها (۲) بانکها (۳) هتل ها (۴) مراکز خرید

«موفق باشید»



«توجه مهم»

جهت تهیه کتابهای آموزشی و دانلود سایر نمونه سوالات استخدامی به همراه پاسخنامه
به آدرس زیر مراجعه بفرمایید:

اینجا کلیک نمایید



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

اخطار مهم

هرگونه حذف آرم یا لوگوی سایت ایران استخدام و یا اضافه کردن آرم؛ نوشته و محتوای دیگر از نظر سایت ایران استخدام غیر مجاز می باشد.