



سوالات تخصصی آزمون استخدامی بانک گردشگری سال ۹۳



[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: ۰۴۱-۴۲۲۷۳۶۷۳

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

فهرست مطالب

سوالات تخصصی آزمون استخدامی بانک گردشگری سال ۹۳ ۴

مهارت رفتاری و مشتری مداری ۵



**سوالات تخصصی آزمون استخدامی
بانک گردشگری سال ۹۳**



بخش اول:

مهارت رفتاری و مشتری مداری



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

(Www.iranestekhdam.ir)

(۱) در مورد مصرف کنندگان تحقیق می کنند.

(۲) گروه ها را مورد توجه قرار می دهد.

(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 (Www.iranestekhdam.ir)

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

(۲) تامین 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 موسسات خدماتی نظیر بانک ها همان است. (Www.iranestekhdam.ir)

(۱) ارائه خدمات مطلوب

(۲) تنوع خدمات مشتریان

(۳) درجه رضایت مشتریان

(۴) موارد ۱ و ۲ صحیح است.

۱۲۴- مدیریت ارتباط با مشتری ؟ (Www.iranestekhdam.ir)

(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 : (Www.iranestekhdam.ir)

- (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 فناوری هایی اطلاق می شود که سازمان به ترتیب برای ، ،

..... ، ، به مشتری به کار می گیرد . (Www.iranestekhdam.ir)

- (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 : (Www.iranestekhdam.ir)

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

۱۲۸- منظور از ارتباط، ایجاد مشتریان از طریق ارتباط یادگیرانه می باشد . (Www.iranestekhdam.ir)

- (۱) وفادارتر و سودمندتر
- (۲) بیشتر و سودمندتر
- (۳) سودمندتر و یک رابطه مداوم، دو جانبه، تعاملی و بسیار با ارزش و سودمند است.
- (۴) گزینه ۱ و ۳ صحیح است.

۱۲۹- کاهش سردرگمی، اطمینان به ارائه دهنده خدمات و احساس آکنده از اعتماد، مربوط به کدامیک از مزایای استفاده از اقلام مدیریت ارتباط با مشتری برای مشتریان است: ([Www.iranestekhdam.ir](http://www.iranestekhdam.ir))

- (۱) مزایای اجتماعی (۲) اطمینان (۳) بهره مندی 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 می شود: ([Www.iranestekhdam.ir](http://www.iranestekhdam.ir))

- (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 می گیرد و باعث و ادامه ارتباط با شرکت می شود. ([Www.iranestekhdam.ir](http://www.iranestekhdam.ir))

- (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 بر چه اساسی انجام می گیرد؟ ([Www.iranestekhdam.ir](http://www.iranestekhdam.ir))

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

۱۳۳- در مذاکرات تلفنی مهم، بدن خود را در چه حالتی قرار دهیم تا آدرنالین بیشتری از مغز ترشح شود و تسلط ما را بالا برد؟ ([Www.iranestekhdam.ir](http://www.iranestekhdam.ir))

- (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؟ (Www.iranestekhdam.ir)

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

۱۳۵- تن صدا و طول کلام دو جنبه هستند. (Www.iranestekhdam.ir)

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

۱۳۶- آرامش، تنفس، بلندی و طنین، اجزای کدام ارتباط هستند؟ (Www.iranestekhdam.ir)

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

۱۳۷- مشتری یک دارایی است. (Www.iranestekhdam.ir)

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

۱۳۸- کدام یک از موارد زیر جزء عوامل اصلی تعریف رضایت مندی مشتری نمی باشد؟ (Www.iranestekhdam.ir)

- (۱) عکس العمل احساس (عاطفی) (۲) حالتی از درک یک جانبه 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؟ (Www.iranestekhdam.ir)

- (۱) پرداخت کمترین هزینه ممکن توسعه 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 ؟ (www.iranestekhdam.ir)

(۱) بنگاهها

(۲) بانکها

(۳) هتل ها

(۴) مراکز خرید

ایران استکدام



«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: ۰۴۱-۴۲۲۷۳۶۷۳ 

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.