

CHI TIẾT CÂU BỎ ĐỀ THI

Tên Bộ Đề Thi: qn

Môn học : Kỹ năng giao tiếp_Thuyết Thuật

Thời gian thi : 60

Giáo viên soạn đề : (đã duyệt và ký tên)

Số câu hỏi : 95

Ngày soạn đề : 04/09/2012 (NVKT: admin)

Câu 1: Nghi thức bắt tay phổ biến nhất ở quốc gia nào sau đây:

- A. Việt Nam
- B. Indonexia
- C. Anh
-  D. Đức

Câu 2: Trong trường hợp ngang hàng hoặc một trong hai người không phải là người quá cao sang, khi gặp nhau thường xử sự theo nghi thức nào sau đây:

- A. Nam giới chỉ đứng chờ tay bắt tay với nữ giới
- B. Khi được chủ nhà chào đón, khách chỉ đứng chào và chìa tay bắt tay với chủ nhà
- C. Khi chia tay, chủ nhà chỉ đứng chào khách và chìa tay ra bắt tay chủ nhân
-  D. Người được giới thiệu chỉ đứng chào và bắt tay người khác

Câu 3: Danh thiếp được trao:

-  A. Ngay thời điểm mọi gặp nhau (sau chào, bắt tay và lời giới thiệu)
- B. Trước khi chào và giới thiệu
- C. Sau khi bắt tay
- D. Trước khi chào và bắt tay

Câu 4: Khi ra vào cửa:

- A. Nếu đi đông người, nam giới phải đứng giữ cửa để những người được tôn trọng và phụ nữ ra hoặc vào trước
- B. Người ít được ưu tiên mở cửa để người được tôn trọng, ưu tiên ra hoặc vào trước
- C. Nếu không có nam giới thì phụ nữ trẻ hơn phải mở cửa mọi phụ nữ cao tuổi qua
-  D. Tất cả đều đúng

Câu 5: “ Muốn mở tim phải biết cười, chìa biết cười phải học cười, học mãi không cười được xin đừng mở tim” là lời khuyên của người:

-  A. Trung Quốc
- B. Việt Nam
- C. Phương Tây
- D. Mã

Câu 6: Tâm lý khi mua hàng: ít mải cười, không quan tâm nhiều đến giá cả, không thích mua hàng giảm giá, không la cà, đoan đo và hay cười là tâm lý của khách hàng:

- A. Nữ giới
-  B. Nam giới

- C. Cao tu
- D. Nh tu

Câu 7: Ng theo tôn giáo nào sau đây không ăn thịt lợn (heo):



- A. Đạo Hồi
- B. Đạo Thiên Chúa giáo
- C. Đạo Công Giáo
- D. Tất cả đều đúng

Câu 8: Tết Đoan Ng (Tết giết sâu bọ) theo phong tục của người Việt Nam là vào ngày:



- A. Mùng 3 tháng 3 Âm lịch
- B. Mùng 5 tháng 5 Âm lịch
- C. Ngày 15 tháng 8 Âm lịch
- D. Ngày 23 tháng chạp Âm lịch

Câu 9: Văn hóa ẩm thực của Châu lục nào sau đây thường sử dụng nhiều thịt, bơ, sữa, phomat, dăm bông, xúc xích:



- A. Châu Á
- B. Châu Úc
- C. Châu Âu
- D. Châu Mỹ

Câu 10: Món Sushi là món ăn nổi tiếng của:



- A. Trung Quốc
- B. Hàn Quốc
- C. Đài Loan
- D. Nhật Bản

Câu 11: Phở nào có chong bao giò cũng có một bát ruối giấm giã trộn là phong tục của người:



- A. Nhật Bản
- B. Hàn Quốc
- C. Trung Quốc
- D. Việt Nam

Câu 12: Nam giới đầu tiên phải đi tu chùa ít nhất 1 lần trong đời là tập quán của người:



- A. Campuchia
- B. Thái Lan
- C. Malaysia
- D. Lào

Câu 13: Quốc gia này có nhiều loại bia, là hội bia nổi tiếng, người dân nước này cũng rất thích uống bia, đó là nước:

- A. Nga
- B. Pháp

C. Anh



D. Đức

Câu 14: Nghề thuật trà đạo là của người:

A. Hàn Quốc



B. Nhật Bản

C. Đài Loan

D. Trung Quốc

Câu 15: Ăn bốc (dùng tay bốc thức ăn) là tập tục ăn uống của người dân ở những nơi nào sau đây:

A. Ấn Độ

B. Rôp

C. Malaysia



D. Tất cả đều đúng

Câu 16: Thông tin được truyền và tiếp nhận bằng ngôn ngữ cơ thể (phi ngôn ngữ) là:



A. 55 %

B. 38%

C. 15%

D. 7%

Câu 17: Loại hoa nào sau đây là biểu tượng của niềm vui, rực rỡ của ngày xuân:



A. Hoa đào

B. Hoa hồng

C. Hoa lily

D. Hoa sen

Câu 18: Mục đích cơ bản nhất của hoạt động giao tiếp là:



A. Trao đổi thông tin

B. Thiết lập, duy trì và phát triển mối quan hệ

C. Thuyết phục hàng tiêu dùng mục đích chung

D. Tạo sự tin tưởng và tin tưởng giữa các bên

Câu 19: Bật tay là cách chào thông dụng ra:

A. Sau lời chào(1)

B. Trước lời chào (3)

C. Cùng lúc với lời chào (2)



D. (1) và (2) đúng

Câu 20: “Hanbok” là trang phục truyền thống của người:

A. Nhật Bản

B. Đài Loan

-  C. Hàn Quốc
- D. Trung Quốc

Câu 21: Bánh Pizza là một đặc sản của:

- A. Hà Lan
-  B. Italia
- C. Pháp
- D. Mỹ

Câu 22: Quốc gia nào ở Đông Nam Á có hơn 90% dân số theo Hồi Giáo:

- A. Malaysia
-  B. Indonesia
- C. Singapore
- D. Thái Lan

Câu 23: Cách chào chụp hai tay trước mũi là của người:

- A. Nhật Bản
-  B. Thái Lan
- C. Indonexia
- D. Hàn Quốc

Câu 24: Kim chi là món truyền thống của:

- A. Nhật Bản
-  B. Hàn Quốc
- C. Đài Loan
- D. Trung Quốc

Câu 25: Vũ điệu Flamenco và lễ hội đấu bò tốt nổi tiếng ở:

-  A. Tây Ban Nha
- B. Hy Lạp
- C. Bồ Đào Nha
- D. Hà Lan

Câu 26: Người theo tôn giáo nào sau đây không ăn thịt bò:

- A. Hồi giáo
- B. Thiên Chúa giáo
- C. Cơ Đốc giáo
-  D. Ấn Độ giáo

Câu 27: Thiên chúa giáo là Quốc đạo của:

- A. Indonexia
-  B. Philipines

- C. Malayxia
- D. Singapore

Câu 28: Theo phong tục tập quán người Việt Nam, khi tặng hoa cho nhau để chia vui người ta không tặng:

- A. Hoa huệ
- B. Hoa cúc
- C. Hoa mầu đỏ



- D. Tất cả đều đúng

Câu 29: Sau khi nhận danh thiếp từ chủ nhân của nó, chúng ta nên:

- A. Đặt danh thiếp vào túi áo, quần
- B. Đặt danh thiếp vào bóp cá nhân



- C. Đặt danh thiếp trên bàn trước mặt

- D. Tất cả đều đúng

Câu 30: Đức điểm tâm lý người châu Á là:

- A. Kín đáo, dè dặt trong giao tiếp
- B. Ít bộc lộ cá tính, luôn tôn trọng thói quen, tuân thủ nề nếp xã hội
- C. Thích xúng hô theo quan hệ gia đình, cầu kỳ trong ăn uống



- D. Tất cả đều đúng

Câu 31: Tâm lý người châu Âu:



- A. Có lối sống thực tế, coi trọng, đề cao chủ nghĩa cá nhân
- B. Chú trọng chào hỏi, tuân thủ nề nếp xã hội
- C. Chỉ tiêu tính toán dè sẻn
- D. Coi trọng tình cảm, nặng tình nặng lý

Câu 32: Tâm lý người châu Phi:



- A. Rút hiu khách, tôn sùng đạo giáo
- B. Có lối sống thực tế, coi trọng, đề cao chủ nghĩa cá nhân
- C. Kín đáo, dè dặt trong giao tiếp
- D. Vui tính, coi trọng

Câu 33: Ăn trộm là một tập quán phổ biến hiện nay ở:

- A. Hàn Quốc
- B. Việt Nam
- C. Đài Loan



- D. Tất cả các ý kiến trên đều đúng

Câu 34: Chủ nghĩa cá nhân là cốt lõi của nền văn hóa:



- A. Mỹ
- B. Anh

- C. Pháp
- D. Nhật

Câu 35: Món thịt hun khói nổi tiếng của người:



- A. Đức
- B. Anh
- C. Pháp
- D. Nhật

Câu 36: Chọn phát biểu đúng:

- A. Giao tiếp là hình thức để trao đổi cho mọi quan hệ con người với con người mà qua đó nảy sinh sự tiếp xúc tâm lý
- B. Giao tiếp chỉ có ở con người
- C. Giao tiếp là điều kiện tồn tại của xã hội loài người



- D. Tất cả đều đúng

Câu 37: Thông tin được truyền tải và tiếp nhận bằng ngôn ngữ nói là:



- A. 38%
- B. 15%
- C. 7%
- D. 55%

Câu 38: Thông tin được truyền tải và tiếp nhận bằng ngôn ngữ viết là:



- A. 15%
- B. 7%
- C. 38%
- D. 55%

Câu 39: Ngôn ngữ giao tiếp là:

- A. Lời nói
- B. Chữ viết
- C. Cử chỉ, hành động



- D. Tất cả đều đúng

Câu 40: Trong quá trình giao tiếp, ngôn ngữ nào được sử dụng nhiều nhất:

- A. Ngôn ngữ nói
- B. Ngôn ngữ viết



- C. Ngôn ngữ cơ thể
- D. Tất cả đều đúng

Câu 41: Yếu tố tự nhiên ảnh hưởng đến kết quả giao tiếp:



- A. Tiếng ồn, ánh sáng, nhiệt độ,...
- B. Trạng thái tâm lý

- C. Năng lực giao tiếp
- D. Phong cách tiếp quản

Câu 42: Yếu tố tâm lý xã hội ảnh hưởng đến kết quả giao tiếp:



- A. Lòng tin và sự đồng cảm
- B. Năng lực giao tiếp
- C. Trạng thái tâm lý
- D. Năng lực sử dụng thông tin phản hồi

Câu 43: Ngôn ngữ بدن Đố có câu “Hết muối mới thấy muối là cần, Cha chết rồi mới thấy cha quý hóa biết bao” để chỉ đến điểm tâm lý:



- A. Thích những cái mà mình không có, có một lợi muộn hai
- B. Thích những điều mới lạ
- C. Thích được quan tâm
- D. Thích tò mò

Câu 44: Chào hỏi:



- A. Là câu chào, lời nói ban đầu khi gặp nhau(1)
- B. Là câu chào, lời nói khi kết thúc cuộc giao tiếp, chia tay nhau(2)
- C. Cả (1) và (2) đều đúng
- D. Cả (1) và (2) hai đều sai

Câu 45: Khi chào hỏi chúng ta có thể sử dụng:



- A. Ngôn ngữ nói
- B. Ngôn ngữ viết
- C. Ngôn ngữ biểu cảm
- D. Tất cả đều đúng

Câu 46: Chọn cách thức giao tiếp đúng:



- A. Người ít được tôn trọng, ưu tiên được quyền chia tay ra bắt tay trước
- B. Người được tôn trọng, ưu tiên bao giờ cũng được quyền chia tay ra bắt tay trước
- C. Nam giới được chào đứng chia tay bắt tay với nữ giới
- D. Nhân viên được chào đứng chia tay bắt tay với cấp trên

Câu 47: Nghi thức giới thiệu làm quen:



- A. Diên ra sau lời chào, bắt tay và cùng hoặc trước khi trao danh thiếp
- B. Diên ra cùng lúc với lời chào, bắt tay
- C. Diên ra sau lời chào và trước khi bắt tay
- D. Diên ra khi đang bắt tay

Câu 48: Danh thiếp:

- A. Là phương tiện giao tiếp (1)
- B. Là công cụ tiếp thị, quảng cáo (2)



- C. Cờ (1) và (2) đều đúng
- D. Cờ (1) và (2) đều sai

Câu 49: Chọn cách sắp xếp danh thiếp đúng:



- A. Luôn để trong túi quần, ngăn kéo tủ, kẹp trong đống sổ sách, giấy tờ,...
- B. Nên có hộp đựng và để nơi trang trọng, lịch sự, dễ thấy, dễ lấy
- C. Nên để trong túi áo, túi quần, trong cặp, trên bàn làm việc
- D. Nên cất thật kín trong tủ

Câu 50: Ở quốc gia này, người ta thích đeo bông hoa cúc vàng:



- A. Nhật Bản
- B. Việt Nam
- C. Anh
- D. Trung Quốc

Câu 51: Chọn cách giao tiếp đúng:



- A. Nên tặng hoa cúc, hoa huệ khi mừng sinh nhật một người Việt Nam
- B. Nên tặng hoa cúc, hoa huệ khi chúc mừng một người Châu Âu
- C. Nên tặng hoa cúc vàng cho một người Nhật Bản
- D. Nên tặng bó 13 bông hoa để mừng sinh nhật một người Anh

Câu 52: Tập tục xuất hành theo ngày giờ nhất định và làm việc liên phiên xem tuổi là của:



- A. Thiên Chúa giáo
- B. Phật giáo
- C. Hồi giáo
- D. Ấn Độ Giáo

Câu 53: Một một khách hàng trung thành quy công doanh nghiệp một đi bao nhiêu khách hàng tiềm năng:



- A. 150
- B. 250
- C. 350
- D. 450

Câu 54: Người dân nước này thường đón tiếp khách quý bằng bánh mỳ và muối:



- A. Mỹ
- B. Nga
- C. Hàn Quốc
- D. Nhật Bản

Câu 55: Cấu trúc tâm lý của hiện tượng ăn uống ban đầu:

- A. Thành phần cảm tính
- B. Thành phần lý tính

- C. Thành phần cảm xúc
-  D. Tất cả các ý kiến trên đều đúng

Câu 56: Đeo Thiên Chúa là Quốc Đeo của nước này:

-  A. Anh
- B. Nhật Bản
- C. Hàn Quốc
- D. Việt Nam

Câu 57: Món ăn của nước này là đặc trưng nhất cho món ăn Á Đông:

-  A. Trung Quốc
- B. Nhật Bản
- C. Hàn Quốc
- D. Việt Nam

Câu 58: Bạn hãy cho biết những định nghĩa nào sau đây mô tả chính xác nhất bản chất của giao tiếp?

-  A. Giao tiếp là sự tương tác và trao đổi thông tin giữa người nói và người nghe
- B. Giao tiếp chỉ mang tính chất thời điểm khi những đối tượng giao tiếp tiếp xúc cùng nhau
- C. Giao tiếp là quá trình truyền tải thông điệp một cách chính xác từ người nói đến người nghe
- D. Giao tiếp bao gồm sự tương tác giữa người nói và người nghe trong một hoàn cảnh nhất định

Câu 59: Trong quá trình giao tiếp, bạn có bao nhiêu thời gian để gây ấn tượng tốt cho người khác?

-  A. 30 giây
- B. 1 phút
- C. 10 phút
- D. 15 phút

Câu 60: Các chức năng thuôn túy xã hội của giao tiếp bao gồm:

- A. Chức năng thông tin, tổ chức; Chức năng điều khiển; Chức năng cân bằng cảm xúc; Chức năng phát triển nhân cách
- B. Chức năng tạo mối quan hệ; Chức năng điều khiển; Chức năng thông tin, tổ chức; Chức năng phối hợp hành động
-  C. Chức năng phối hợp hành động; Chức năng đồng viên, kích thích; Chức năng điều khiển; Chức năng thông tin, tổ chức
- D. Chức năng thông tin, tổ chức; Chức năng điều khiển; Chức năng phối hợp hành động; Chức năng tạo mối quan hệ

Câu 61: Giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp được phân chia dựa vào:

- A. Nội dung tâm lý của giao tiếp
-  B. Tính chất tiếp xúc
- C. Hình thức giao tiếp
- D. Thái độ và sách lược giao tiếp

Câu 62: Dựa vào hình thức giao tiếp người ta chia thành:

-  A. Giao tiếp chính thức và giao tiếp không chính thức
- B. Giao tiếp có thể minh và giao tiếp có thể yểu

- C. Giao tiếp nhóm và giao tiếp xã hội
- D. Tất cả đều sai

Câu 63: Trong hoạt động giao tiếp, chúng ta tiến hành quá trình nào?

- A. Trao đổi thông tin
- B. Nhận thức thông tin
- C. Tác động qua lại lẫn nhau



- D. Tất cả đều đúng

Câu 64: là quá trình chuyển từ ý nghĩ sang lời nói, chuyển viết hay các dấu hiệu, ký hiệu và các phương tiện phi ngôn ngữ khác nhau

- A. Thông điệp
- B. Truy cập thông tin
- C. Giao tiếp



- D. Mã hoá

Câu 65: Quá trình truy cập thông tin trong tổ chức thường bị tác động bởi các yếu tố nào sau đây?

- A. Các định kiến, thành kiến của người nghe



- B. Số quá tải thông tin
- C. Số nhận định với văn của người nghe
- D. Tất cả đều sai

Câu 66: Là các yếu tố nhằm người phát, việc truyền đạt hay người nhận mà chúng cần trả lời việc thông tin:

- A. Thông điệp
- B. Phản hồi
- C. Mã hoá



- D. Nhiễu

Câu 67: Để hoàn thiện quá trình truyền thông giữa các cá nhân, yêu cầu đối với người phát là:

- A. Phải nhập vào các vấn đề trong mô hình 5W
- B. Phải tìm hiểu nhu cầu, quy định lời và trình độ người nhận
- C. Phải biết lắng nghe



- D. Tất cả đều đúng

Câu 68: là một phương pháp tác động định hướng có mục đích nhằm thay đổi các quan điểm, thái độ của người khác, hoặc xây dựng quan điểm mới.



- A. Thuyết phục
- B. Thông lý luận
- C. Bật chướng
- D. Ám thị trong giao tiếp

Câu 69: Nhu cầu cao nhất của thuyết nhu cầu 5 bậc của Maslow:



- A. Nhu cầu được thể hiện

- B. Nhu cầu được tôn trọng
- C. Nhu cầu xã hội
- D. Nhu cầu an toàn

Câu 70: Lắng nghe thụ cảm cần những kỹ năng nào?

- A. Kỹ năng bíu ló sự quan tâm và kỹ năng gợi mở
- B. Kỹ năng gợi mở và kỹ năng phản ánh
- C. Kỹ năng bíu ló sự quan tâm và kỹ năng phản ánh
-  D. Kỹ năng bíu ló sự quan tâm, kỹ năng gợi mở và kỹ năng phản ánh

Câu 71: Chọn phát biểu đúng:

-  A. Ngôn ngữ là một phương tiện giao tiếp quan trọng
- B. Ngôn ngữ chỉ biểu hiện thái độ
- C. Ngôn ngữ chỉ biểu hiện tình cảm
- D. Tất cả đều đúng

Câu 72: Chỉ ngón tay vó phía ai đó khi đang hướng đến thì hiện thái độ:

-  A. Hung hăng
- B. Quyết đoán
- C. Yêu cầu
- D. Tôn trọng

Câu 73: Nhân tố nào quan trọng trong giao tiếp:

- A. Là yếu tố quan trọng trong giao tiếp
- B. Giúp đánh giá sự bất đồng trong giao tiếp
- C. Tác động trực tiếp đến sự thành bại của cuộc tiếp xúc
-  D. Tất cả đều đúng

Câu 74: Cách tạo nên một giao tiếp tốt:

-  A. Tìm hiểu kỹ và đánh giá đúng đối tượng
- B. Phong thái dễ dãi
- C. Nên chủ động nói nhiều hơn lắng nghe
- D. Nên đánh giá bên ngoài của đối tượng giao tiếp

Câu 75: Platon cho rằng:

-  A. Một giao tiếp là thành công một nửa
- B. Một giao tiếp là thành công 10%
- C. Một giao tiếp là thành công toàn bộ
- D. Tất cả đều đúng

Câu 76: Khi giao tiếp nên:

- A. Nói nhiều về mình, biết kiểm soát và lắng nghe, để đối phương tiếp nhận

-  B. Nhớ tên người tiếp chuyển và nhất quán trong cách xưng hô
- C. Trả lời trực diện, tỏ ra hiểu biết hơn người, biết trả lời nhưng gì không thể
- D. Biết ngắt lời người tiếp chuyển

Câu 77: Khi chào hỏi cần:

-  A. Sử dụng ngôn ngữ nói và kết hợp với ngôn ngữ biểu cảm, phù hợp vào văn hóa của từng dân tộc
- B. Sử dụng ngôn ngữ nói tốt
- C. Sử dụng ngôn ngữ biểu cảm
- D. Chào hỏi theo cách của mình

Câu 78: Khi bắt tay cần chú ý:

- A. Nên chỉ dùng bắt tay người có công việc cao hơn mình
- B. Khi bắt tay nhiều người, phải bắt tay lần lượt từ người cao tuổi đến người ít tuổi hơn
- C. Khi bắt tay nhiều người, phải bắt tay lần lượt từ người ít tuổi đến người cao tuổi hơn
-  D. Khi bắt tay nhiều người, phải bắt tay người đứng đầu tiên trong giao tiếp trước

Câu 79: Cách thức bắt tay:

- A. Nên bắt tay chặt và lực mạnh
- B. Người bắt tay phải chỉ dùng, dứt khoát, dứt khoát
-  C. Khi bắt tay không nên dùng đôi tay bắt tay người trên cao, hoặc người thấp
- D. Bắt tay ở mức độ thoải mái

Câu 80: Cách thức giới thiệu:

-  A. Khi giới thiệu người đứng đầu tiên trong giao tiếp, phải đứng giới thiệu đầy đủ họ và tên chức vụ để họ hiện sự trang trọng và phép
- B. Khi giới thiệu phải thật đầy đủ, rõ ràng, đi sâu vào đôi tay, không giới thiệu nhóm tên hoặc nhóm chức vụ của người đứng giới thiệu
- C. Trong lần nghi trang trọng lần giới thiệu thông thường được mở đầu: “Đây là....”, “Xin giới thiệu...”.
- D. Người đứng giới thiệu không được chỉ dùng bắt tay người đứng nghe giới thiệu

Câu 81: Bên thân phải từ giới thiệu trong trường hợp nào?

- A. Các cuộc gặp gỡ, chiêu đãi có khách tham dự, nếu đến sớm nhất thì phải từ giới thiệu với khách
- B. Khi mới người đầu quen biết nhau
-  C. Thấy người đang giới thiệu dường như không kịp nhớ ra tên mình
- D. Tất cả đều đúng

Câu 82: Khi tặng quà chúng ta cần chú ý:

- A. Món quà phải thể hiện tình cảm thêm thiết của mình với đôi bạn nhận quà
- B. Tặng quà phải xem xét đến tâm lý người tặng quà
- C. Tặng quà cần phải chú ý đến giá trị món quà
-  D. Chọn thời điểm sao cho phù hợp để tặng quà nhằm mang lại hiệu quả cao

Câu 83: Khi giao tiếp nên công cộng cần tuân thủ:

- A. Nếu giới nên nhường nhịn và giúp đỡ người nghèo, trẻ nên giúp đỡ người lớn tuổi, người già yếu nên nhường người tàn tật
- B. Nên thể hiện tình cảm một cách nồng nhiệt với người khác giới nơi công cộng
- C. Nên dùng tiếng "lóng" để chế cười tiếng giao tiếp hiệu quả
-  D. Luôn chấp hành nội quy nơi công cộng và vệ sinh chung

Câu 84: Khi giao tiếp nơi công cộng cần chú ý:

- A. Cần trang điểm trước mặt mọi người để tạo sự thân thiện
- B. Chỉ nên cười khi bị hỏi những câu khó x
- C. Nên cười nói to, la hét để thể hiện tình cảm chân thành
-  D. Không dùng điện thoại, tò mò hỏi người khác về những vấn đề riêng tư

Câu 85: Khi sơn đồ công văn – thư tín cần chú ý:

- A. Giấy viết có màu đen hoặc màu kem sáng
- B. Giấy viết có màu đen hoặc màu vàng nhạt
-  C. Giấy viết có màu trắng hoặc màu kem sáng
- D. Giấy nào cũng được

Câu 86: Khi nghe điện thoại cần lưu ý:

-  A. Xong danh trước khi vào trò chuyện, sau đó xin giúp người cần giúp
- B. Không nên đi thẳng vào nội dung chính mà phải hỏi thăm trước
- C. Nếu gọi nhầm số phải cúp máy ngay lập tức để tránh làm phiền
- D. Cần tiết kiệm thời gian đa thời gian gọi

Câu 87: Khi gọi điện thoại cần lưu ý:

- A. Chỉ nên gọi vào giờ nghỉ trưa, giờ ăn cơm
- B. Nên chờ đúng gác máy trước
-  C. Tìm hiểu tâm lý, thể hiện khách trước khi gọi để nói nh
- D. Hỏi thăm sức khỏe và các vấn đề riêng của gia đình và cá nhân người nghe điện

Câu 88: Cách thức sử dụng danh thiếp đúng:

- A. Nên nhận danh thiếp khi người
- B. Sau khi nhận được 1 lần, nên nhét luôn vào túi, không được tùy tiện đưa
- C. Nên ghi chú vào danh thiếp, hoặc viết chữ vào danh thiếp nếu có thêm thông tin về chủ danh thiếp
-  D. Không được để đồ vật khác đè lên trên danh thiếp

Câu 89: Công văn - thư tín:

-  A. Là một trong những phương tiện phổ biến trong giao tiếp xã hội
- B. Là một phương tiện ít phổ biến trong giao tiếp xã hội
- C. Là phương tiện truyền tin và nhận tin vô tuyến bằng hình ảnh
- D. Mang tính chất hình thức không phải là cơ sở pháp lý trong quan hệ công tác giữa các doanh nghiệp

Câu 90: Căn cứ vào những cách của các đời tiếng giao tiếp chia thành:



- A. Ngoại giao - Thân mật - Thân thiết
- B. Trực tiếp - Gián tiếp
- C. Tính chất nghi ngờ nghi ngờ - Luôn luôn nghi ngờ tham gia giao tiếp
- D. Chính thức - Không chính thức

Câu 91: Nhận thức cảm tính là hoạt động của giai đoạn:



- A. Mở đầu quá trình giao tiếp
- B. Diễn biến quá trình giao tiếp
- C. Kết thúc quá trình giao tiếp
- D. Tất cả đều đúng

Câu 92: Bộ thu là:



- A. Người nhận tin (hiệu thông tin), phản hồi
- B. Cách truyền tải thông tin
- C. Lời nói: sóng âm, chữ viết, ký hiệu,...
- D. Nguồn tin hay người truyền tin, thông điệp

Câu 93: Các yếu tố chủ quan gây trở ngại trong quá trình giao tiếp:



- A. Sự đồng thuận người không chuẩn xác, không có khả năng diễn đạt thông tin
- B. Tiếng ồn, nhiệt độ, ánh sáng,...
- C. Các thiết bị kỹ thuật bị trục trặc
- D. Tài liệu in ấn sai sót

Câu 94: Nguyên tắc ABC trong giao tiếp:



- A. Chính xác – Ngắn gọn – Rõ ràng
- B. Chủ động – Hiệu biết – Tin tưởng
- C. Chính xác – Chủ động – Tin tưởng
- D. Ngắn gọn – Chính xác – Hiệu quả

Câu 95: Khả năng xác định đúng vị trí giao tiếp đối tượng đó tạo điều kiện cho đối tượng chủ động thuộc nhóm:



- A. Khả năng định vị
- B. Khả năng định hướng
- C. Khả năng điều khiển
- D. Tất cả đều đúng