

CHI TIẾT CÂU B ĐỀ THI

Tên Bộ Đề Thi: qn

Môn học: Kỹ năng giao tiếp_Cô Vân

Thời gian thi: 60

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

Số câu hỏi: 100

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 cảm ơn
-  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 còn phải mở cửa mời phụ nữ cao tuổi qua
-  D. Tất cả đều đúng

Câu 5: “ Muốn mở tiệm phải biết cộng, chia biết cộng phải học cộng, học mãi không cộng được xin đừng mở tiệm” là lời khuyên của người:

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

Câu 6: Tâm lý khi mua hàng: ít mặc cả, không quan tâm nhiều đến giá cả, không thích mua hàng giảm giá, không la cà, đo đũa chấm 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, loại 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:

A. Ấn Độ

B. Rôp

C. Malaysia



D. Tất cả đều đúng

Câu 16: Thông tin được truyền và tiếp nhận bằng ngôn ngữ biểu cảm là:



A. 55 %

B. 38%

C. 15%

D. 7%

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



A. Hoa đào

B. Hoa hồng

C. Hoa lily

D. Hoa sen

Câu 18: Người nước nào sau đây mà hành động lười biếng là tập quán:



A. Bungari và Thổ Nhĩ Kỳ

B. Nhật Bản và Hàn Quốc

C. Việt Nam

D. Anh và Pháp

Câu 19: 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 hóa tới mục đích chung

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

Câu 20: Bật tay là cách chào diễn ra:

A. Sau lời chào(1)

B. Trước lời chào (3)

C. Cùng lúc với lời chào (2)



D. (1) và (2) đúng

Câu 21: Chọn ngói bán hàng theo tiêu chuẩn 4S là của ngói:

A. Phòng Đông



B. Phòng Tây

C. Việt Nam

D. Hàn Quốc

Câu 22: "Hanbok" là trang phục truyền thống của ngói:

A. Nhật Bản

B. Đài Loan



C. Hàn Quốc

D. Trung Quốc

Câu 23: Bánh Pizza là món đặc sản của:

A. Hà Lan



B. Italia

C. Pháp

D. Mỹ

Câu 24: 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 25: Cách chào chụp hai tay trước mũi là của ngói:

A. Nhật Bản



B. Thái Lan

C. Indonexia

D. Hàn Quốc

Câu 26: Kim chi là món truyền thống của:

A. Nhật Bản



B. Hàn Quốc

C. Đài Loan

D. Trung Quốc

Câu 27: Vũ điệu Flamenco và lễ hội đấu bò tốt nổi tiếng ở:



A. Tây Ban Nha

B. Hy Lạp

- C. Bờ Đào Nha
- D. Hà Lan

Câu 28: Ngươi 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 29: Thiên chúa giáo là Quốc đạo của:

- A. Indonexia
- B. Philipines
- C. Malayxia
- D. Singapore



Câu 30: 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 31: 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 32: 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 33: 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 34: Tâm lý người châu Phi:



- A. Rất hiếu 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, cởi mở

Câu 35: Ăn trộm là một tập quán phổ biến hiện nay:

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

Câu 36: Chỗ nghĩa cá nhân là cốt lõi của nền văn hóa:

-  A. Mỹ
- B. Anh
- C. Pháp
- D. Nhật

Câu 37: Món thịt hun khói nổi tiếng của người:

-  A. Đức
- B. Anh
- C. Pháp
- D. Nhật

Câu 38: Chọn phát biểu đúng:

- A. Giao tiếp là hình thức được trình bày 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 39: Thông tin được truyền tải và tiếp nhận bằng ngôn ngữ nói là:

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

Câu 40: Thông tin được truyền tải và tiếp nhận bằng ngôn ngữ viết là:

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

Câu 41: Ngôn ngữ giao tiếp là:

- A. Lời nói
- B. Chữ viết

C. Cờ chi, hành động



D. Tất cả đều đúng

Câu 42: Trong quá trình giao tiếp, ngôn ngữ nào được sử dụng nhiều nhất:

A. Ngôn ngữ nói

B. Ngôn ngữ viết



C. Ngôn ngữ biểu cảm

D. Tất cả đều đúng

Câu 43: 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 tục tập quán

Câu 44: 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 45: Ngôn ngữ nào 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 lời muốn hai

B. Thích những điều mới lạ

C. Thích được quan tâm

D. Thích tò mò

Câu 46: Chào hỏi:

A. Là cờ chi, lời nói ban đầu khi gặp nhau(1)

B. Là cờ chi, lời nói khi kết thúc cuộc giao tiếp, chia tay nhau(2)



C. Cờ (1) và (2) đều đúng

D. Cờ (1) và (2) hai đều sai

Câu 47: 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 48: 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 bắt tay trước cũng được quyền chia tay ra bắt tay trước



- C. Nam giới được chỉ định chia tay bắt tay với nữ giới
- D. Nhân viên được chỉ định chia tay bắt tay với cấp trên

Câu 49: Nghi thức giới thiệu làm quen:



- A. Diên ra sau lời chào, bắt tay và cùng hoức 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 50: Danh thiếp:

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



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

Câu 51: 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 52: Ở quốc gia này, người ta thích được tặng hoa cúc vàng:



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

Câu 53: Chọn cách thức 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 54: 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 55: Không lấy thức ăn bằng tay trái là tập tục của:

- A. Thiên Chúa giáo



- B. Hồi giáo
- C. Phật giáo
- D. Ấn Độ giáo

Câu 56: 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 57: Nguồn gốc lịch sử của ngày Cá Tháng Tư là từ nước nào?



- A. Mỹ
- B. Pháp
- C. Nga
- D. Ấn Độ

Câu 58: Đền Thiên Chúa là Quốc Đền của nước này:



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

Câu 59: 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 60: 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 61: Khi hai đồng nghiệp của bạn xung đột với nhau. Theo bạn quy trình nào sau đây mô tả phương pháp giải quyết xung đột trong giao tiếp một cách hiệu quả nhất?



- A. Lắng nghe – Đặt câu hỏi thu thập thông tin – Đề ra giải pháp
- B. Tách ra – Uống nước – Lắng nghe – Đặt câu hỏi – Đề ra giải pháp
- C. Đặt câu hỏi – Lắng nghe – Đề ra giải pháp
- D. Mời ngồi – Lắng nghe – Đề ra giải pháp

Câu 62: Trong quá trình giao tiếp, bạn có bao nhiêu thời gian để gây ấn tượng tốt cho người khác?

-  A. 20 giây
- B. 1 phút
- C. 10 phút
- D. 15 phút

Câu 63: Các chức năng thuôn tuý xã hội của giao tiếp bao gồm:

- A. Chức năng thông tin, tậ chậ; Chức năng điếu khiậ; Chức năng cân bằng cảm xúc; Chức năng phát triển nhân cách
- B. Chức năng tạo mối quan hệ; Chức năng điếu khiậ; Chức năng thông tin, tậ chậ; Chức năng phối hợp hành động
-  C. Chức năng phối hợp hành động; Chức năng động viên, kích thích; Chức năng điếu khiậ; Chức năng thông tin, tậ chậ
- D. Chức năng thông tin, tậ chậ; Chức năng điếu khiậ; Chức năng phối hợp hành động; Chức năng tạo mối quan hệ

Câu 64: 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 65: Dựa vào hình thức giao tiếp người ta chia thành:

-  A. Giao tiếp chính thức và giao tiếp không chính thức
- B. Giao tiếp ậ thậ mậnh và giao tiếp ậ thậ yếu
- C. Giao tiếp nhóm và giao tiếp xã hội
- D. Tất cả đều sai

Câu 66: 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 67: là quá trình chuyển tậ ý nghĩ sang lời nói, chậ viết hay các dấu hiệu, ký hiệu và các phậng tậ phi ngôn ngữ khác nhau

- A. Thông điệp
- B. Truyệ thông
- C. Giao tiếp
-  D. Mã hoá

Câu 68: Quá trình truyệ thông trong tậ chậ thậng bậ tác động bậ các yếu tậ nào sau đây?

- A. Các định kiến, thành kiến của người nghe
-  B. Số quá tậ thông tin
- C. Số nhận định với vậ của người nghe
- D. Tất cả đều sai

Câu 69: Là các yếu tố nhằm ngăn ngừa phát, và việc truyền đi hay ngăn ngừa nhận mà chúng còn trở lại việc thông tin:

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

Câu 70: Để hoàn thiện quá trình truyền thông giữa các cá nhân, yêu cầu đối với người phát là:

- A. Phải nhúng vào các vấn đề trong mô hình 5W
- B. Phải tìm hiểu nhu cầu, quyền lợi và trình độ người nhận
- C. Phải biết lắng nghe
-  D. Tất cả đều đúng

Câu 71: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 lượng
- C. Bất chấp
- D. Âm thầm trong giao tiếp

Câu 72: 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 73: Lắng nghe thụ cảm cần những kỹ năng nào?

- A. Kỹ năng biểu lộ sự quan tâm và kỹ năng ghi nhớ
- B. Kỹ năng ghi nhớ và kỹ năng phản ánh
- C. Kỹ năng biểu lộ sự quan tâm và kỹ năng phản ánh
-  D. Kỹ năng biểu lộ sự quan tâm, kỹ năng ghi nhớ và kỹ năng phản ánh

Câu 74: 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 75: Chỉ ngón tay vờ phía ai đó khi đang hướng đến thể hiện thái độ:

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

Câu 76: Bạn thông ban đầu trong giao tiếp:

- A. Là yếu tố quan trọng trong giao tiếp
- B. Giúp đánh giá sơ bộ với đối tượng giao tiếp
- C. Tác động trực tiếp đến sự thành bại cuộc tiếp xúc



D. Tốt cả đều đúng

Câu 77: Cách tạo nên thông ban đầu 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 bộ ngoài của đối tượng giao tiếp

Câu 78: Platon cho rằng:



- A. Mọi đều tốt là thành công một nửa
- B. Mọi đều tốt là thành công 10%
- C. Mọi đều tốt là thành công toàn bộ
- D. Tốt cả đều đúng

Câu 79: Nhưng tín hiệu “đèn đỏ” báo hiệu nên dừng lại:

- A. Hay liếc đồng hồ
- B. Đang nói chuyển lời mà đòi to hơn, hoặc sai ngớ ngẩn khác đi làm công tác chuyển bị
- C. Với một thói quen, ngập vút, một nhìn lơ đãng,...



D. Tốt cả đều đúng

Câu 80: Khi giao tiếp nên:

- A. Nói nhiều về mình, biết kiểm soát và lắng nghe, để lời với người tiếp chuyển



- B. Nhớ tên người tiếp chuyển và nhớ quán trong cách xưng hô
- C. Tự chủ từ trước đến, tự ra hiệu biết hơn người, biết tự chủ nhưng gì không thể
- D. Biết ngắt lời người tiếp chuyển

Câu 81: Khi chào hỏi cần:



- A. Sử dụng ngôn ngữ nói và kết hợp với ngôn ngữ biểu cảm, phụ thuộc 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 82: Khi bắt tay cần chú ý:

- A. Nên chủ động bắt tay người có chức vị 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 83: Cách thức bắt tay:

- A. Nên bắt tay chặt và lực mạnh
- B. Ngồi bắt tay phải chờ đứng, dứt khoát, xiết mạnh
- C. Khi bắt tay không nên đứng dúi thóp bắt tay người trên cao, hoặc ngược lại
- D. Bắt tay 1 mũi tay thôi

Câu 84: Cách thức giới thiệu:



- A. Khi giới thiệu người được ưu tiên trong giao tiếp, phải được giới thiệu đầy đủ họ và tên chức vụ để thể hiện sự trang trọng là phép
- B. Lời giới thiệu phải thật đầy đủ, rõ ràng, đi sâu vào nội dung, không giới thiệu nhóm tên hoặc thóp hùn chức vụ của người được giới thiệu
- C. Trong lúc nghỉ trang trọng lời giới thiệu thông thường được mở đầu: “Đây là...”, “Xin giới thiệu...”.
- D. Người được giới thiệu không được chờ đợi bắt tay người được nghe giới thiệu

Câu 85: Bên thân phải tỏ giới thiệu trong trường hợp nào?

- A. Các cuộc gặp gỡ, chiêu đãi có khách tham dự, nếu đến sớm nhất thì phải tỏ 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 86: Khi tặng quà chúng ta cần chú ý:

- A. Món quà phải thể hiện tình cảm thêm thiết của mình với đối phương nhận quà
- B. Tặng quà phải xem xét được điểm 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 87: Khi giao tiếp nội dung cần tuân thủ:

- A. Nội dung nên ngắn gọn và giúp đỡ phải rõ ràng, 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 nội dung công việc
- C. Nên dùng tiếng “lóng” để cho đối tượng giao tiếp hiểu được
- D. Luôn chấp hành nội quy nội dung công việc và vệ sinh chung

Câu 88: Khi giao tiếp nội dung cần chú ý:

- A. Cần trang điểm trước mặt mọi người để tạo sự thân thiện
- B. Chỉ nên nói chuyện khi bắt đầu những câu khó xử
- C. Nên cười nói to, la hét để thể hiện tình cảm chân thành
- D. Không đứng quá gần, quá xa người khác và những vấn đề riêng tư

Câu 89: Khi soạn thảo 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 90: Khi nghe điện thoại cần lưu ý:

-  A. Xông danh trước khi vào trò chuyện, sau đó xin gặp người cần gặp
- 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 đa thời gian gọi

Câu 91: 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, thói quen khách trước khi gọi để nói nhẽ thoải nào cho phù hợp
- D. Hỏi thăm sức khỏe và các vấn đề riêng của gia đình và cá nhân người nghe điện

Câu 92: Cách thức sắp xếp danh thiếp đúng:

- A. Nên nhón danh thiếp khi ngửi
- B. Sau khi nhón được 1 lón, nên nhét luôn vào túi, không được tùy tiện để bừa bãi
- 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 93: Công văn - thông tin:

-  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 94: Cấp độ I trong giao tiếp là:

-  A. Giao lưu xã hội
- B. Một mối quan hệ cá nhân
- C. Một lón giao tiếp cá nhân
- D. Một buổi thảo luận công

Câu 95: Căn cứ vào không cách của các đối tượng giao tiếp chia thành:

-  A. Ngoại giao - Thân mật - Thân thiện
- B. Trực tiếp - Gián tiếp
- C. Tính chất nghề nghiệp - Loại người tham gia giao tiếp
- D. Chính thức - Không chính thức

Câu 96: Nhận thức cảm tính là một nhân 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 97: Bộ thu là:



- A. Nhận 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 98: 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 99: Nguyên tắc ABC trong giao tiếp:



- A. Chính xác – Nhận gọn – Rõ ràng
- B. Chính đáng – Hiểu biết – Tin tưởng
- C. Chính xác – Chính đáng – Tin tưởng
- D. Nhận gọn – Chính xác – Hiểu quả

Câu 100: Khả năng xác định đúng vị trí giao tiếp để tạo 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