

礼仪礼节准备

一、 单选题

1、

入座时应坐椅子的（ ）。 (2 分)

- ☐ A.三分之一
- ☐ B.三分之二
- ☐ C.四分之一
- ☐ D.二分之一

2、

要有目光交流， 对人应友善， 不要高于客户视线。每次与人目光交流时应保留（ ）秒。

(2 分)

- ☐ A.1-4
- ☐ B.2-6
- ☐ C.3-5
- ☐ D.2-5

3、

蹲姿要求正确的是（ ）。 (2 分)

- ☐ A.双腿并拢
- ☐ B.右脚在前
- ☐ C.左脚在前
- ☐ D.双退平行分开

4、

胸牌佩带正确的是（ ）。 (2 分)

- ☐ A.右胸显眼处

- ☐ B.左胸显眼处
- ☐ C.左肩明显处
- ☐ D.右肩明显处

5、

在接待准备环节中，表达不正确的是（ ）。

(2 分)

- ☐ A.根据排班表，人员各就各位
- ☐ B.确保车辆清洁
- ☐ C.女性销售顾问应多佩戴饰品来提升形象
- ☐ D.保持身体清洁无异味（含口腔）

6、

与客户沟通时眼睛应注视（ ）。 (2 分)

- ☐ A.对方的嘴
- ☐ B.对方的额头
- ☐ C.对方的眼睛
- ☐ D.对方的鼻子

二、多选题

1、

不了解客户需求就直接介绍展车会有怎样的影响（ ）。

(2 分)

- ☐ A.降低客户购买欲望
- ☐ B.不能有效的传递信息
- ☐ C.会让客户烦感，导致不能顺利完成成交
- ☐ D.使顾客信任度降低

2、

询问客户信息的好处是（ ）。

(2 分)

- ☐ A.有效了解客户信息
- ☐ B.避免客户误解
- ☐ C.让客户感到专业
- ☐ D.帮助自己掌握客户需求

3、

下面哪些属于客户接待阶段需要使用的销售工具（ ）。

(2 分)

- ☐ A.《来店客户调查表》
- ☐ B.《有望客户进度管理表》
- ☐ C.《车型单页》
- ☐ D.《中国一汽营业日报表》

4、

下列描述微笑的要求正确的有（ ）。 (2 分)

- ☐ A.友善热情
- ☐ B.不卑不亢
- ☐ C.虚情假意
- ☐ D.自然适度