

客户类型分析

一、单选题

1、
如果某人的钱包、手机、电脑和办公桌上都是家人的照片，最有可能属于（ ）
性格

(2 分)

- ☐ A.支配型
- ☐ B.和蔼型
- ☐ C.表达型
- ☐ D.分析型

2、
下列选项中，不属于分析型客户性格特征的是（ ）

(2 分)

- ☐ A.属于指责型人格
- ☐ B.喜欢问问题
- ☐ C.不会轻易说“不”
- ☐ D.所提意见通常很有道理

3、
在各种服务状态中，适用于表达型客户的是（ ）

(2 分)

- ☐ A.迎合
- ☐ B.平等
- ☐ C.掌控
- ☐ D.影响

4、

下列选项中，对表达型客户性格特征描述错误的是（ ）

(2 分)

- ☐ A.喜欢取悦他人
- ☐ B.喜欢聊天
- ☐ C.善于准确把握其他人物的情感需求
- ☐ D.承受压力能力较强

5、

人的最基本的需求是（ ）

(2 分)

- ☐ A.生理需求
- ☐ B.安全需求
- ☐ C.爱和归属感的需求；被尊重的需求
- ☐ D.自我实现的需求

6、

以客户为中心的经营、服务第一步，也是最关键的一步就是（ ）

(2 分)

- ☐ A.销售产品
- ☐ B.讨好客户
- ☐ C.当客户在询问时，心神不定
- ☐ D.了解客户和客户需求

二、多选题

1、

了解客户、收集信息的渠道和方法有如下几方面。（ ）

(2 分)

- ☐ A.客户资料

- ☐ B.调查问卷
- ☐ C.面谈沟通
- ☐ D.电话沟通

2、

按照客户的人际风格把客户分为（ ）。

(2 分)

- ☐ A.猫头鹰型
- ☐ B.鸽子型
- ☐ C.孔雀型
- ☐ D.老鹰型

三、判断题

1、

对于和蔼型的客户，服务人员尽量不要让其做选择性的决定

(2 分)

- ☒ 正确
- ☐ 错误

2、

支配型客户的情感需求大于现实需求

(2 分)

- ☒ 正确
- ☐ 错误