## 一、销售人员笔试试题

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 文案名称 | **××公司销售人员笔试试题** | 受控状态 |  |
| 编制部门 |  |
|  |
| **一、选择题**1—13题为单选题，14—15为多选题。1．2、4、6、8、（A）A．10 B．11 C．12 D．142．找出不同类的一项（B）A．铁锅 B．米饭 C．勺子 D．盘子3．一个西瓜切三刀最多能切成（C）块A．4 B．6 C．8 D．164．现要在马路的一侧种树，马路长50米，每隔5米种一棵树，那么请问，一共需要种植（ D ）棵树A．8 B．9 C．10 D．115．组合策略（4P）不包含哪一项（A）A．广告策略 B．价格策略 C．渠道策略 D．促销策略6．企业只推出单一产品，运用单一的市场营销组合，力求在一定程度上满足尽可能多的顾客的需求，这种战略是（A）A．无差异市场营销战略　　　　　　B．密集市场营销战略C．差异市场营销战略　　　　　　　D．集中市场营销战略7．指出下列哪种市场是不可扩张市场（D）A．儿童玩具市场　　B．家用电器市场　　C．烟草市场　　D．食盐市场8．中国服装设计师李萍设计的女士服装以典雅、高贵享誉中外，在国际市场上，一件“李萍”牌中式旗袍售价高达1千美元，这种定价策略属于（A）A．声望定价　　 B．基点定价　　 C．招徕定价　　 D．需求导向定价9．产业购买者往往这样选择供应商：你买我的产品，我也买你的产品，这种习惯做法称为（D） A、直接购买 　 B、冲动购买　 C、往返购买　 D、互惠购买10．企业产品的市场表现优于（劣于）主要竞争对手的核心原因是（D）A．产品价格低于（高于）主要竞争对手产品B．产品功能多于（劣于）主要竞争对手产品C．本企业市场宣传优于（劣于）主要竞争对手企业D．对主要客户群偏好的掌握优于（劣于）主要竞争对手11．当客户出现有规律的投诉时，应该优先从哪些环节着手系统性解决问题（A）A．售后服务人员的素质和严格规范的流程　　　　B．营销方案的调整C．制订完善的索赔补充计划　　　　　　　　　　D．产品研发12．企业产品的市场份额主要是由以下哪个因素决定的（A）A．具有共同特征的客户数量　　　　　　　B．企业产品价格的竞争力C．企业产品特征优异程度　　　　　　　　D．企业投放广告数量13．企业在调整和优化产品组合时，依据情况不同可选择以下策略（ABCD）A．扩大产品组合　　B．缩减产品组合　　C．产品延伸　　D．产品大类现代化14．根据消费者消费习惯划分，消费品可分为以下几类（BCDE）A、公用品 B、便利品 C、选购品 D、特殊品 E、非渴求品**二、简答题**1．作为销售人员，你认为自己应该具备何种能力？2．在促销力度不强的情况下，你如何销售品牌知名度不高而价位又与知名品牌同类竞品相差无几的中高档新产品？3．公司派小张到北美的某一个小岛上推销鞋，小张回来说：“推销不了鞋，那个小岛上的人们根本就不穿鞋。”公司又派小李去了，小李回来说：“那个小岛上的人们都不穿鞋，市场好大呀！”作为销售人员，你会得到什么启示？4．刘老板已经同意经销公司产品，并答应你三天内可以打款进货，但到第四天他还没有打款．当你打电话或上门拜访他时，他又以种种原因推脱说这几天很忙过几天就打款．请问你该怎么让刘老板尽快打款？5．你对自己的人生是如何规划的，你预计在公司工作多长时间？**三、论述题**1．请您介绍一个您认为以前工作、生活、学习中最成功的案例，并详细分析成功的原因。2．您是如何面对压力的，如果您进入公司两个月仍没有销售额，您会怎么想？怎么办？ |
| 编制人员 |  | 审核人员 |  | 批准人员 |  |  |  |
|  |
| 编制日期 |  | 审核日期 |  | 批准日期 |  |  |  |

## 二、行政秘书笔试试题

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 文案名称 | **××公司行政秘书笔试方式题** | 受控状态 |  |
| 编制部门 |  |
|  |
| **一、单项选择题****一般智力测验（**1～5题）1．3、5、9、17、 （ B ）A．29 B．33 C．30 D．402．现有37名人员需要渡河，只有一只小船，每船每次只能载5人，请问需要（ C ）次才能渡完A．7 B．8 C．9 D．103．如果4个矿泉水空瓶可以换一瓶矿泉水，现有15个矿泉水空瓶，不交钱最多可以换矿泉水（C）。A．3瓶　　 B．4瓶　　 C．5瓶　　 D．6瓶4．甲乙丙丁4个小孩在外面玩耍，其中一个小孩不小心打碎了邻居家的一块玻璃，邻居家的主人过来，想问问是谁打破的玻璃。甲：“是丙打碎的。”乙：“不是我打碎的。”丙：“甲在说谎。”丁：“是甲打碎的。”他们4个人中只有一个人说的是真话，其余三个都是假话。请问：是谁打碎的玻璃 （ B ）A．甲 B．乙 C．丙 D．丁5．甲、乙、丙三人买书共花费96元钱，已知丙比甲多花16元，乙比甲多花8元，则甲、乙、丙三人所花的钱的比是（D）。A．3：5：4　　B．4：5：6　　C．2：3：4　　D．3：4：5**语言理解能力（**6～11题）6．随着工业的发展和人口的增长，排放的废污水量也相应地（ A ）增加，从而导致了许多江、河、湖、海及地下水受到严重污染。A．迅猛 B．急剧 C．迅速 D．剧烈7．他对武侠小说的（ D ），使他不再专心学习，以至于学习成绩出现很大的退步。A．热爱 B．爱好 C．痴迷 D．迷恋8．下面4句话中，有歧义的一句是（ D ）A．天桥拐角处坐着一位老人，盘腿而坐，吹着一个小口风琴B．他仿佛看见父亲发怒的眼睛责备地望着他C．他对你说的一番话，我看你一句都没听进去D．我已经和你父亲说好了，周末咱们一块去9．甲比乙大，乙小于丙，则可推断出（ C ）A．甲大于丙 B． 甲小于丙 C．无法确定甲与丙的大小 D．以上说法均不正确10．小林认为自己的领导从来不会认为他在日常工作中不是一个兢兢业业的员工。请问：小林的领导认为小林是不是一个兢兢业业的员工（ B ）A．不是 B．是 C．没表明态度 D．不太好说**专业知识测试（**12～24题）11．秘书人员要具有（ A ）的美德A．谦虚谨慎 B．惟命是从 C．谨小慎微 D．察言观色12．各行各业都有自己的职业道德，秘书人员也须加强职业道德修养，其中很重要的一条是**不**可（ C ） A．有自己的想法和创新 B．更多地考虑自己的私人利益C．假借上级的名义以权谋私 D．做好自己分内的事情，对公司的其他事情漠不关心 13．做会议记录时，除了要把可有可无或重复的语句删去，还要尽可能做到既注重精，又注重详，则需采用（ B ）记录法 A．纲要 B．精详 C．精要 D．补充 14．“人定一”（人定胜天）采用了汉字速记中的（A）略写法。A．成语　　B．熟知　　C．词组　　Ｄ．多音节词15．秘书人员不准向客人索要礼品，如对方主动赠送应婉言谢绝，无法谢绝的应该（ B ） A．收下归自己所有 B．收下后上交公司 C．及时汇报 D．先收下，后退回 16．秘书接待工作的3项主要任务分别是：安排好来宾的工作事宜、接待工作和（ D ） A．学习 B．参观访问 C．培训活动 D．业余文化娱乐活动 17．在接待工作中，最常使用的接待规格是（C）。A．高格接待　　B．低格接待　　C．对等接待　　Ｄ．参照以往的接待规格而定18．对档案存放进行管理和维护档案完整与安全的活动属于档案（ B ） A．整理工作 B．保管工作 C．统计工作 D．分析工作 19．档案部门的检索工具，按照编制的方法，其中之一是（ B ） A．人名索引 B．指南 C．全宗指南 D．案卷目录20．立卷类目是（ C ）A．案卷名册 B．移交目录 C．案卷目录 D．分类归卷方案21．根据有关规定，我国档案保管期限的档次分为（ B ） A．永久、定期 B．永久、长期、短期 C．永久、长期、短期、不归档 D．永久、长期、短期、不移交 22．标引一份公文文稿，首先是从（ C ）开始 A．分析主题 B．查表选词 C．审计文稿 D．概念组配 23．多级上行文（ D ） A．在少数特殊情况下才可以采用 B．是上行文最基本的行文方式 C．是上行文一般使用的行文方式 D．只有在少数十分特殊的必要情况下才可以采用 24．通用文书中指挥性文书有（ A ） A．命令、指示、决定、条例等 B．命令、指示、决定、批复等 C．命令、指示、决定、规定等 D．命令、批示、决定、办法等**二、多项选择题**主要用于考察对**专业知识的**掌握程度1．接待工作中的握手礼仪要求（ A B C D ） A．距离受礼者约一步，上身略向前倾 B．四指并拢，拇指张向受礼者C．两足立正，伸出右手 D．由年长者、身份地位高者、女性先伸手2．文档检索的方法主要有（ A B C D ）A．按事件主题检索法 B．按部门机构检索法C．地区检索法 D．时间检索法3．对一般秘书部门而言，保密工作的主要内容包括（ A B C ） A．文件保密 B．会议保密 C．一般工作保密 D．来访保密 4．为安排好领导的参观活动，应做好（A B C ）准备 A．物质 B．思想 C．资料 D．保健 5．会议的名称可以由以下几个部分构成（ A B C ） A．主办单位的名称 B．会议的主题 C．内容及会议的性质 D．会议的范围 **三、简答题**1．您认为秘书人员的主要工作职责是什么？如果您现在已经成功地得到这个职位，您打算如何做好自己的本职工作？**测评要点**：计划分析能力 语言表达能力2．您认为一个合格的秘书应该具备哪些素质？**测评要点**：对基本知识的掌握程度3．您工作表现很好，也因此得到了领导的赏识，但却遭到了同事的异议，在这种情况下，您怎么解决这一问题？**测评要点**：应聘者的人际沟通能力4．在工作中，如果领导交给您一项工作，而您知道那是错误的，此时，您打算怎么办？**测评要点**： 解决问题的能力 综合素质**四、写作**即将到年底，公司召开年会，现总经理让您写一份年会发言稿，字数要求：500～800字。**测评要点**：公文写作能力 |
| 编制人员 |  | 审核人员 |  | 批准人员 |  |  |  |
|  |
| 编制日期 |  | 审核日期 |  | 批准日期 |  |  |  |

## 三、行政人事笔试试题

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 文案名称 | **××公司行政人事笔试试题** | 受控状态 |  |
| 编制部门 |  |
|  |
| **一、单项选择题**1．按规律填数：1，2，2，3，4，6（C）。A．7 B．8 C．9 D．102．甲对乙说：当我的岁数是你现在的岁数时，你才4岁。乙对甲说：当我的岁数到你现在的岁数时，你将有67岁。甲乙现在各有（B）。A．45岁，26岁　　B．46岁，25岁　　C．47岁，24岁　　D．48岁，23岁3．高峰体验指的是人在追求自我实现时所体验的一种臻于顶峰而又超越时空与自我的心灵满足感与完美感，这种感觉只可意会不可言传。下列不属于高峰体验的是（C）。A．运动员登上奥运冠军领奖台时的心理体验B．科学家获得诺贝尔奖时的心理体验C．观众见证人类首次踏上月球时的心理体验D．通过十年寒窗苦读，收到理想大学录取通知书时的心理体验4．“印者，信也。”从印章问世时起，作为一种工具，印章的主要功能是（C）。A．封存物品　　 B．递送物件　　 C．信用凭证　　 D．办理结算5．人事行政的首要功能是（A）。A．计划功能　　 B．决策功能　　 C．组织功能　　 D．指挥功能6．下列不属于内部招聘方法的是（B）。A．员工推荐　　B．人才招聘会　　C．发布职位公告　　D．人力资源技能清单7．招聘的基本程序是（C）。①招聘准备　　②招聘评估　　③招聘信息的发布　　④人员选拔　　⑤录用决策A．①②③④⑤　　B．③①④⑤②　　C．①③④⑤②　　D．③①⑤④②8．工作分析的方法**不**包括下列哪一种（D）A．工作日志法 B．问卷调查法 C．观察法 D．职业倾向测试9．当企业处于技术和经济快速变化的时期或萧条期时，企业的培训开发应该（A）。A．制订阶段性的培训计划　　　　　　B．实施长期计划C．长期不变　　　　　　　　　　　　D．根据过去的经验制定10．管理技能培训的重点总是指向（A）。A．在职培训　　B．工作轮换　　C．岗外培训　　D．管理技能**二、多项选择题**1．人力资源规划的目标包括（CD）。A．改善组织内部薪酬福利制度　　B．建立更合理的激励和约束机制C．充分利用现有人力资源　　　　D．预测组织中潜在的人员过剩或人力不足2．招聘工作的基础和前提（ A D ）A．工作分析 B．制订招聘计划 C．制定招聘策略 D．人力资源规划3．工作分析信息的主要来源（ABC）。A．岗位任职者提供的信息　　　　 B．工作人员到工作岗位现场观察C．任职者直接领导提供的信息　　 D．工作分析者自己根据相关信息得出的结论4．与外部招聘相比，内部招聘的优点有（ B C ）A．为企业注入新鲜血液，吸收新观念 B．员工能较快地适应新工作C．提高员工忠诚度 D．招聘成本较高5．泰勒主张用科学的方法确定工作中的每一个要素，减少动作和时间上的浪费。这种工作设计方法（ABD）。A．从经济的角度看，效率较高B．使工作更加机械化C．重视人在工作中的地位D．使人更加厌倦工作，导致怠工、旷工、离职甚至罢工等恶性事件**三、简答题**1．人力资源管理的主要职能有哪些？2．招聘的主要渠道及各自的优缺点？3．培训需求分析的主要方法？4．简述招聘的流程。**四、论述题**不少人认为最好的招聘策略就是提供高薪，只要薪水给得高，就不愁没有好的人才；也有的公司在抱怨人才都被竞争对手挖走了，主要原因就是竞争对手给的薪水比较高。从表面上看，人才是会向回报高的企业流动，似乎有钱就能买到人才，但如果仔细分析就会发现，问题其实并不是那么简单。也有一些公司认为，高薪留不住人才，因为为钱而来者便会为钱而去。您是如何看待这个问题的？**五、案例分析**招聘最适合的人才而不是最优秀的人才是企业招聘众所周知的道理，可在实际招聘过程中，招聘效果却是令众多人力资源经理头疼的问题。1. 某民营公司位于华北地区，公司发展迅速，急需招聘如下人员：副总经理1名、专业技术人员6名、基层管理者5名。现公司在报纸上发布了招聘信息，并且参加了当地的人才招聘会。 请问：（1）该公司通过以上两种渠道能否达到预期招聘效果？并说明理由。（2）该公司的招聘渠道选择是否合理？如果不合理，请您为该公司制定一个招聘策略。2．某企业现有员工190人，分设正副总经理各1人、综合办公室4人、业务部8人、财务部4人、设计部6人、生产采购部4人、储运部2人、工程服务部80人、质检部6人。生产部下辖A产品生产车间30人、B产品生产车间30人、维修车间10人，储运部下辖成品库房2人、配件库房2人。A产品生产车间产品单一、数量大、流水线作业；B产品车间生产整机设备，数量少，工序多，采用计件工资制；其他部门都采用绩效工资制；其中工程服务部人员需要常驻全国各地的工程现场提供设备维修服务，不定时工作，需要考虑相关补助情况。请根据上述情况为该企业设计《薪酬体系》、《绩效考评体系》各一套（写清主要部分即可），按企业月人均工资总额2 000元为标准确定各种比例关系。 |
| 编制人员 |  | 审核人员 |  | 批准人员 |  |  |  |
|  |
| 编制日期 |  | 审核日期 |  | 批准日期 |  |  |  |

## 四、基层管理人员笔试试题

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 文案名称 | **××公司基层管理人员笔试试题** | 受控状态 |  |
| 编制部门 |  |
|  |
| **一、单项选择题**1．按规律填数：2，1，2，2，4，（C）A．2 B．6 C．8 D．122．173×173×173－162×162×162=（D）A．926 183　　 B．936 185 C．926 187　　 D．926 1893．父亲把所有财产平均分成若干份以后全部分给儿子们，其规则是长子拿一份财物和剩下的十分之一，次子拿两份财物和剩下的十分之一，三子拿三份财物和剩下的十分之一，依次类推，结果所有儿子拿到的财物都一样多，请问父亲一共有（B）个儿子。A．8　　 B．9　　 C．10　　 D．114．现有一项工作任务，甲单独完成需要4小时，乙单独完成需要6小时，那么请问：甲乙两人同时完成共需（ B ）小时A．3 B．2．4 C．4 D．55．下面词语中，对领导的作用描述不太贴切的是（D）A．领头羊　　 B．龙头　　 C．教练　　 D．执行者6．经济增长率代表的发展速度是相对数，不等于经济发展。不同地方GDP增长1%，基数小的比基数大的要容易得多，经济状况差的比经济状况好的要难得多。对这段话，理解不正确的是（C）A．不能过于相信增长率　　　　　　　 B．增长率高并不代表经济状况好C．GDP总数越大，经济增长率越高　　 D．经济发展比经济增长率的内涵大7．市场体系的三大支柱是（B）A．商品市场、技术和信息市场、房地产市场B．商品市场、资本市场、劳动力市场C．资本市场、技术和信息市场、劳动力市场D．生产资料市场、期货市场、技术和信息市场8．有天府之国美称的是（A）A．成都　　 B．重庆　　 C．上海　　 D．杭州9．双因素理论的提出者是（ B ）A．马斯诺 B．赫兹伯格 C．亚当斯 D．斯金纳10．根据确定的年度生产总目标，将目标完成情况作为年度评奖和提拔重用人才的标准，以达到调动员工工作积极性的目的，这种激励方法称为（ C ）A．情感激励法 B．物质激励法C．目标激励法 D．参与激励法**二、多项选择题**1．组织结构设计应遵循（ABCDE）A．集权与分权统一　　　　　　　　　B．目标统一性C．责、权、利相结合　　　　　　　　D．控制幅度原则E．统一指挥原则2．合同订立的两个过程为（AC）A．要约　　 B．双方协商　　 C．承诺　　 D．签字3．属于人才测评评价中心的方法是（ABCD）A．无领导小组讨论　　B．文件筐测验　　C．管理游戏　　 D．角色扮演4．拉动经济增长的需求包括（ABD）A．投资需求　　 B．消费需求　　 C．储蓄需求　　 D．出口需求5．市场机制主要包括（ D ），其中，核心机制是（ ）①经营机制 ②价格机制 ③供求机制 ④竞争机制A．①②③，④ B．②③，④ C．①③④，② D．②③④，② **三、简答题**1.作为一名领导者，要懂得如何授权与分权给下属，请联系实际工作谈谈您是如何实施的。2.谈谈您对学习型组织的理解。**四、案例分析**您是技术部门的负责人，现部门有一名员工，工作表现中等偏上，但他更大的兴趣是想到市场部门做企划工作，而如果他全身心地投入到现在的工作中去，其成绩会更好。您作为部门负责人，将如何比较妥善地解决这个问题？ |
| 编制人员 |  | 审核人员 |  | 批准人员 |  |  |  |
|  |
| 编制日期 |  | 审核日期 |  | 批准日期 |  |  |  |

## 五、销售人员面试试题

1．销售人员面试试题样例（一）

销售人员须具备较强的客户服务意识、灵活的沟通技巧、较强的销售能力和工作积极主动等素质，下面列举的这些面试问题可以用于测试销售人员的这些能力。具体内容如下表所示。

**销售人员面试试题样本**

|  |  |
| --- | --- |
| 考察内容 | 面试试题 |
| 销售能力 | 1.自我介绍 |
| 2.对自己最为熟悉的产品作一下介绍 |
| 3.对考场周围的任意一件物品作即兴推销 |
| 商务谈判沟通能力 | 1.请举一个说明你成功地说服别人按照你的想法去做事情的事例 |
| 2.请讲述你曾遇到的最困难的一次销售经历，期间，你是如何与客户沟通的 |
| 3.现场模拟：与某公司的采购经理进行业务谈判 |
| 工作经验 | 1.描述某一具体业务的销售流程 |
| 2.如果让你对新员工以销售为主题进行培训，你的主要内容如何安排 |
| 3.在工作过程中，你是如何开发新客户和维持老客户的 |
| 求职动机 | 你为什么来应聘这个职位 |
| 道德品质 | 如果你的一位客户无意中落下了一个文件夹，其中有很多对你来说是很重要的商业信息，你打算怎么做 |
| 团队合作 | 你的一位同事工作能力和业绩都不如你，可最近得到了提升，你如何对待此事 |
| 工作主动性 | 请举一个本属于你的上级领导分内的工作而他却没有做，你主动完成的事例 |
| 情绪控制能力 | 当你对客户进行推销时，遭到多次拒绝，你如何调整自己的心态 |
| 应变能力 | 你做出了一个较大的决定，而事情的发展却事与愿违，你如何处理 |

2．常见销售人员面试样例（二）

|  |
| --- |
| 常见销售人员面试问题1．人们购买产品的三个主要原因是什么？2．你如何看待拓展业务中的唱歌、喝酒等与业务无关的事情？3．对于销售你最喜欢和最不喜欢的是什么？为什么？4．你认为什么样的素质和技能才能使你从众多的销售人员中脱颖而出？5．你认为你的性格当中哪些是最适合或者最阻碍销售工作的？6．你最典型的一个工作日是怎样安排的？7．请你用3分时间推销一件产品给我。8．谈一下你曾遇到的最困难的销售经历，你是如何劝说客户购买产品的？9．请描述一下我们公司现阶段面临的市场竞争？10．你所使用的典型销售方法和销售技巧有哪些？11．如果公司给你定的销售任务很重，完成任务的时间又很紧，你用什么办法确保完成销售任务？12．你是否有超额完成销售目标的时候，你是怎样取得这样的业绩的？13．一般而言，从你和客户接触到最终销售的完成需要多长时间？这个时间周期怎样才能缩短？14．你怎样才能把一个偶然购买你产品的人变成经常购买的人？15．当你接管了一个新的行销区或一新的客户群时，怎样才能使这些人成为你的固定客户？16．假如你遇到这样一种情况：你的产品和服务的确是某公司需要的，但是那家公司内部很多人强烈要求购买质量差一些但价格便宜的同种产品。客户征求你的意见，你该怎样说？17．你希望与什么样的上级共事？希望公司给你怎样的发展空间？ |

## 六、采购人员面试试题

|  |
| --- |
| 采购人员面试试题1．采购员的基本职责有哪些？2．采购工作的基本流程有哪些？3．为什么选择做采购？采购人员的价值体现在哪里？4．如果你作为一名采购员,你将如何开展工作？5．如果你经手的某个产品库存过大，出现滞销，该怎么办？6．采购如果遇到交期延误、缺料状况时，如何采取紧急补救措施以减少损失？7．采购可采取哪些合理措施降低费用及增加利润？8．经常有客户插急单，一个优秀的采购人员应该怎么做？9．现在生产部门急需物料，而现有供应商突然提价，作为采购人员的你应该怎么办？10．老供应商每次报价都略高于新供应商，但沟通后又同意适当降低，应如何处理这种情况？11．你如何看待采购中的回扣问题？12．供应商提供的物料有问题时如何处理？13．你是否了解仓储部门和物控部门的运作？14．如果你的一个亲戚完全满足作为公司供应商的条件，而且价格和质量都不错，在这种情况下，你会选择他作为供应商吗？为什么？15．除了工资，还有什么福利最吸引你？ |

## 七、管理人员面试试题

1．管理人员面试试题样例（一）

对管理人员的考察一般从管理能力、决策分析能力、团队领导能力、情绪控制能力等方面展开，其面试试题的内容如下表所示。

**管理人员面试试题样本**

|  |  |
| --- | --- |
| 考察内容 | 面试试题 |
| 管理意识 | 1.谈谈对管理的理解 |
| 2.企业文化的作用 |
| 3.企业良好发展需具备哪些条件 |
| 管理技巧 | 1.如何处理部门之间的矛盾 |
| 2.如何调动员工工作积极性 |
| 管理风格 | 如何对下属授权 |
| 请描述一下您是如何对员工进行管理的，并举个例子说明 |
| 决策能力 | 现有一个项目，急需请总经理批示，而总经理一时联系不上，您会怎么处理 |
| 监控能力 | 如何监控和支持下属的工作 |
| 团队管理能力 | 如何领导一个高效的团队 |
| 学习和知识更新的速度 | 是否经常阅读管理书籍 |
| 情绪控制能力 | 如果我们公司决定淘汰你，你认为您面试表现中所反映出来的不足之处在哪里，以至于我们做出那样的决定 |

2．管理人员面试试题样例（二）

|  |
| --- |
| 管理人员面试试题1．你认为一个合格的管理者，应该具备哪些基本素质？2．一家企业要取得进步，哪些方面是决定性的？3．你认为本行业未来十年面临的最大难题是什么？你打算如何应对？4．你认为你所应聘的职位与你的部门或公司的战略有什么关系？5．儒家强调以仁义治国而道家强调以制度治国，你会如何取舍？6．在工作中，你如何对下属进行授权？7．你是如何监督和支持下属员工开展工作的？8．您怎样处理与其他部门之间的矛盾？9．开始与一批新人共同工作时，你将如何了解他们？如果作为一名部门管理人员，你将如何领导和团结团队成员？10．有人认为事必躬亲的管理者一定不是一个好的管理者，你对此有何看法？11．你通常怎样制订和监控一项大型的计划？12．你的下属没有按时完成任务，上司责备下来，你应该如何应对？13．最近读过的管理方面的书籍有哪些？14．在工作中，要你的客户、上级、同事接受你的工作思路和决定时是否遇到过困难，你是如何处理的？15．海上战争：将军要攻打敌方战船，夜里他偷偷登上敌船，用手抹了一下敌船的一个角落，居然没有一点灰尘，于是他决定放弃攻打。这个例子说明了什么？ |

## 八、文秘助理人员面试试题

|  |
| --- |
| 文秘助理人员面试问题1．用3个词概括一下你自己？2．请说说你是如何安排一天的工作的，你用了哪些方法和技巧？3．用什么具体的方法来确定你的工作重点？为什么？4．如果你是考官，你觉得具备怎样的素质才适合这个职位？5．对于这项工作，你认为有哪些可以预见的困难？6．公司把日常行政事务交由你负责，你应该怎么做？ 7．向一个比自己年轻的人汇报事情，你感觉怎样？8．如果一个客户怒气冲冲地打电话过来，要找总经理，你该怎么办？9．如果让你安排一次例会，你认为应特别注意哪些问题？10．公司上级主管要来检查，你认为应该做哪些准备？11．上司让你按照他的方法去完成一件事情，但你发现他的方法并不一定好，而你有更好的方法，这时你会怎么做？12．如果你准备了10个人的会议室但来了13个人开会，你将会如何处理？13．总经理在办公室里会见一位重要客人，并要求不被打扰，但此时有份紧急文件需要总经理批示，你将如何处理？14．请讲一个你必须为一位高层主管完成一项重要任务的经历。有时，为了做好这项工作，需要老板的参与，但是老板不在，你该怎么办？15．请问你对加班有何看法？16．你找工作最重要的考虑因素是什么？ |

## 九、客户服务人员面试试题

1．客户服务类人员面试问题样例（一）

从事客户服务类工作需要具备良好的工作态度和心理素质，面试试题的设计如下表所示。

**客户服务类工作面试试题样本**

|  |  |
| --- | --- |
| 考察内容 | 面试试题 |
| 服务理念 | 你如何理解“顾客就是上帝”这句话 |
| 沟通能力 | 1.请举一个事例：一个客户起初非常不满意公司的服务，但后来成为您的忠实客户。您是如何做的 |
| 2.请举一个事例：你如何成功地处理一个较大客户的投诉 |
| 工作原则性 | 当顾客提出明显不合理的要求时，你通常是如何处理的 |
| 工作经验 | 1.你觉得服务型行业的服务重点在哪些方面 |
| 2. 你在工作中如何理解和运用“二八”原则 |
| 3.你是如何对顾客进行划分的 |

2．客户服务人员面试问题样例（二）

|  |
| --- |
| 客户服务人员面试试题1．你认为一个优秀的客户服务人员应具备哪些素质？2．你觉得客户服务在企业发展中处于一个什么样的位置？3．很多人都把客户服务的重点放到处理客户投诉上，你认为这种策略的问题在哪里？4．在客户服务过程中，公司的政策和规定起着什么样的作用？ 5．请谈谈客户投诉的处理流程?6．客户服务工作的重点是什么？7．当你面对一个对你咆哮的客人时，你应该如何处理？8．如果客户对所发生事情的判断是完全错误的，你应该如何处理？9．由于客户服务工作会带来很多压力，你将如何排解压力，使之不影响到你与客户的沟通？10．在过去，你有没有成功地解决过比较难解决的客户投诉？请详细谈谈。11．请讲一次这样的经历：你使一个非常不满的客户改变了看法。你是怎样使客户回心转意的？12．与你打交道的一位客户要求解决问题的方法和公司利益发生冲突，你将如何解决这个矛盾？13．你在与客户接触过程中，客户向你提出了一个你回答不了的技术问题，你当时又无法与其他人员联系，这种情况下你该怎么办？14．统计数字表明，19个客户中只有1个客户会投诉，而其他18人尽管不满意也不会说什么，但再也不会购买你的产品了。你将怎样鼓励沉默的客户发表自己的看法？15．你认为质量和客户服务的关系是什么？16．你对自己未来3年的规划是怎样的？你打算如何来实现？ |