

1、（ ）是在社会生活中约定俗成的，符合礼的要求，维护礼的精神，指导、协调人际关系的行为方式和活动形式的总和。

- A. 礼仪
- B. 礼节
- C. 礼貌

答案：A

题型：单选题

2、服饰礼仪的 TPO 原则中，P 代表的是（ ）。

- A. 时间
- B. 地点
- C. 目的

答案：B

题型：单选题

3、国际社会公认的“第一礼仪”是（ ）。

- A. 女士优先
- B. 尊重原则
- C. 宽容原则

答案：B

题型：单选题

4、给长辈递物品时应（ ）递上。

- A. 随手
- B. 单手
- C. 双手

答案：C

题型：单选题

5、行握手礼时，不合礼仪的是（ ）。

- A. 用右手握手
- B. 与他人握手时摘去手套，双眼注视对方
- C. 与别人握手后，有意无意地掏出手帕擦手

答案：C

题型：单选题

6、拜访亲朋好友时，如果需送礼物，除鲜花以外，都必须带着（ ）。

- A. 保修单
- B. 发票
- C. 包装

答案：C

题型：单选题

7、在公共交通工具或剧院等公共场所，朋友或熟人间说话应该（ ）。

- A. 随心所欲
- B. 高谈阔论
- C. 轻声细语、不妨碍别人

答案：C

题型：单选题

8、在手势运用中，伸出食指指点（ ）是一种不礼貌的行为。

- A. 天空
- B. 自己
- C. 对方

答案：C

题型：单选题

9、下面关于探望病人的说法错误的是（ ）。

- A. 遵守医院规定，按要求入内或离开
- B. 进入病房先轻轻敲门，然后进入
- C. 心情要沉重，对病人的病情表示担忧

答案：C

题型：单选题

10、参加宴会就餐时，不可用餐巾纸来（ ）。

- A. 擦嘴角的油渍
- B. 擦手上的油渍
- C. 擦拭餐具

答案：C

题型：单选题

11、在排队打饭时，符合礼仪要求的做法是（ ）。

- A. 插队排在熟人前面
- B. 请人代打
- C. 按次序排队

答案：C

题型：单选题

12、如果有客人来访，合适的做法是（ ）。

- A. 提前到门口迎接
- B. 当着客人面收拾屋子
- C. 如临时有事，可让客人自行娱乐

答案：A

题型：单选题

13、在网上交流要相互尊重，需要注意（ ）。

- A. 不发表污秽的言论
- B. 可以随意修改网络上的资讯

C. 坦诚相见时，可以使用讽刺的语言

答案：A

题型：单选题

14、在用中餐时，正确的礼仪是（ ）。

A. 拿起筷子在各种菜肴上游移不定

B. 用干净的公用筷给客人夹菜

C. 吃出声音以表示菜做得很香

答案：B

题型：单选题

15、在商务礼仪中，男士西服如果是两粒扣子，那么扣子的系法应为（ ）。

A. 两粒都系

B. 系上面一粒

C. 系下面一粒

答案：B

题型：单选题

16、邀请、接待客人时，下列不合适的是（ ）。

A. 隆重庆典，用口头或电话邀请

B. 主人应提前在家等候

C. 到家里做客，客人走时，主人主动给客人开门

答案：A

题型：单选题

17、在办公室中，员工用温和商量的语气请假，这体现了现代商务礼仪中的（ ）原则。

A. 认清主客场

B. 尊重他人

C. 适度

答案：B

题型：单选题

18、与西方人初次交谈时，可以谈论（ ）。

A. 对方年龄

B. 对方婚姻

C. 天气情况

答案：C

题型：单选题

19、把握好交际空间的距离，有助于交往成功，其中社交空间的距离应该是（ ）。

A. 1.2 米至 4.6 米

B. 1.2 米至 3.6 米

C. 3.6 米以上

答案：B

题型：单选题

20、当别人邀请你跳舞而你不想跳的时候，可以委婉地说（ ）。

- A. 对不起，我不想跳
- B. 对不起，我不喜欢这首曲子，想休息一会儿
- C. 对不起，我感觉和你配合不了

答案：B

题型：单选题

21、以下哪项不属于信息发送者的障碍（ ）。

- A. 目的不明
- B. 表达模糊
- C. 知觉偏差

答案：C

题型：单选题

22、人在正常状态下，一天中精力最旺盛的时间段是（ ）。

- A. 11:30—13:00
- B. 7:30—10:30
- C. 13:00—15:30

答案：B

题型：单选题

23、下列选项中，哪项不属于纵向沟通的障碍（ ）。

- A. 管理者展示的沟通风格与情境不一致
- B. 接收者沟通技能上的障碍
- C. 猜疑、威胁和恐惧

答案：C

题型：单选题

24、商务信函属于（ ）沟通形式。

- A. 书面
- B. 网络
- C. 非语言

答案：A

题型：单选题

25、属于语言沟通的是（ ）。

- A. 面露微笑
- B. 打电话
- C. 眉头紧蹙

答案：B

题型：单选题

26、颁奖辞属于（ ）沟通形式。

- A. 书面
- B. 团队
- C. 口头

答案：C

题型：单选题

27、（ ）阶段是冲突的“行动阶段”。

- A. 潜在冲突
- B. 公开冲突
- C. 感觉冲突

答案：B

题型：单选题

28、让冲突者以团体利益为重，让冲突者个人或局部利益服从于整体全局利益的做法是（ ）。

- A. 交换立场
- B. 给冲突双方留台阶
- C. 晓以大义

答案：C

题型：单选题

29、以下哪项不属于网络沟通的优势（ ）。

- A. 大大降低了沟通成本
- B. 使工作便利化
- C. 安全性较差

答案：C

题型：单选题

30、以（ ）姿态来处理冲突是一种较为理想的处理方式。

- A. 合作
- B. 回避
- C. 对抗

答案：A

题型：单选题

31、马斯洛的需要层次理论认为，最低层次需要是指（ ）。

- A. 生理需要
- B. 安全需要
- C. 社会需要

答案：A

题型：单选题

32、作为现代营销观念之一，市场营销观是强调以（ ）为心。

- A. 企业利润
- B. 市场竞争
- C. 顾客需求

答案：C

题型：单选题

33、建立在人的理性认识上，特别看重商品质量、价格、实用性和售后服务的购买动机，是（ ）。

- A. 感情动机
- B. 理智动机
- C. 惠顾动机

答案：B

题型：单选题

34、人口、经济、文化、技术等因素，是影响企业市场营销活动的（ ）因素。

- A. 宏观环境
- B. 微观环境
- C. 竞争环境

答案：A

题型：单选题

35、企业根据现有产品在市场上所处的位置，塑造本企业与众不同的有鲜明个性或特色的形象，以适合目标消费者的需要或偏好等，这是企业的（ ）活动。

- A. 市场定位
- B. 市场细分
- C. 目标市场选择

答案：A

题型：单选题

36、产品生命周期中，产品已被顾客熟悉，大量新顾客开始购买的阶段是（ ）。

- A. 成熟期
- B. 导入期
- C. 成长期

答案：C

题型：单选题

37、为了吸引大量顾客，提高市场占有率，企业把新产品的价格定得较低，这种定价策略是（ ）。

- A. 撇脂定价策略
- B. 渗透定价策略
- C. 声望定价策略

答案：B

题型：单选题

38、推销人员携带样品、说明书、订货单等，走访顾客并推销产品。这种推销方式是（ ）。

- A. 专业推销
- B. 柜台推销
- C. 上门推销

答案：C

题型：单选题

39、促销方式包括人员推销、广告、公共关系和（ ）等。

- A. 营业推广
- B. 网络营销
- C. 自媒体营销

答案：A

题型：单选题

40、为了树立企业形象，有利于企业市场营销目标的实现，企业通过积极参与社会公益事业，为社区发展做贡献，这种公关策略是（ ）。

- A. 宣传性公关策略
- B. 交际性公关策略
- C. 社会性公关策略

答案：C

题型：单选题

41、仓库最重要的功能是（ ）。

- A. 存储功能
- B. 加工功能
- C. 信息传递功能

答案：A

题型：单选题

42、（ ）是指依托网络通讯和计算机技术，进行物品储存、保管和远程控制的物流设施。

- A. 平面仓库
- B. 立体仓库
- C. 虚拟仓库

答案：C

题型：单选题

43、（ ）是在商品保管过程中最常见的堆码方式。

- A. 垛堆法
- B. 散堆法
- C. 行列式

答案：A

题型：单选题

44、自动化仓库内的货架通常采用（ ）。

- A. 高层立体货架
- B. 悬臂式货架
- C. 轻型层板货架

答案：A

题型：单选题

45、在入库商品管理过程中，表示“抓住关键少数”、“突出重点”原则的库存成本控制方法是（ ）。

- A. JIT 法
- B. ABC 法
- C. MRP 法

答案：B

题型：单选题

46、目前物流仓库中使用量最大的托盘是（ ）。

- A. 平托盘
- B. 柱式托盘
- C. 轮式托盘

答案：A

题型：单选题

47、体积重量最大的拣货单位是（ ）。

- A. 单件
- B. 箱
- C. 托盘

答案：C

题型：单选题

48、按仓储对象划分，可以将仓储分为（ ）。

- A. 储存式仓储和配送式仓储
- B. 普通物品仓储和特殊物品仓储
- C. 自营仓储和公共仓储

答案：B

题型：单选题

49、货架使用钢制结构，钢柱上有向外伸出的水平突出构件或悬轨，叉车将托盘送入，由货架两边的悬轨托住托盘及货物，货架两端可方便叉车出入，该货架为（ ）。

- A. 悬臂式货架
- B. 驶入/驶出式货架
- C. 策略式货架

答案：B

题型：单选题

50、ABC 分类法根据（ ）把仓库存货分为 A、B、C 三类。

- A. 周转量
- B. 单位存储成本
- C. 订货提前期

答案：A

题型：单选题

51、在餐饮服务中，轻托的正确使用次序是（ ）。

- A. 装盘、起盘、行走、理盘、卸盘
- B. 行走、理盘、装盘、卸盘、起盘
- C. 理盘、装盘、起盘、行走、卸盘

答案：C

题型：单选题

52、在正式场合，安排 10 位客人中餐宴会座次时，主人两边分别安排（ ）。

- A. 主宾和陪同
- B. 主宾和第三宾
- C. 第二宾和第三宾

答案：B

题型：单选题

53、一般大型宴会开始前（ ）上冷盘。

- A. 5 分钟
- B. 10 分钟
- C. 15 分钟

答案：C

题型：单选题

54、筷尾的右下角距桌边的距离是（ ）。

- A. 1 厘米
- B. 1.5 厘米
- C. 2 厘米

答案：B

题型：单选题

55、几种物品同时装入托盘，以下摆放正确的是（ ）。

- A. 轻物、低物放在里面
- B. 重物、高物放在外面
- C. 重物、高物放在里面

答案：C

题型：单选题

56、餐厅有一对情侣客人来用餐，合适的做法是（ ）。

- A. 以女士的选择为主
- B. 推销价格低的菜肴

C. 推销昂贵的香槟酒

答案：A

题型：单选题

57、服务员上菜时发现桌面上菜品较多，摆不下新菜，以下处理方式错误的是（ ）。

A. 整理台面，留出空间

B. 菜盘重叠摆放

C. 征得客人同意后合并同类菜或帮助分派

答案：B

题型：单选题

58、中餐摆台中，用的最多的圆形餐台直径是（ ）。

A. 160 厘米

B. 180 厘米

C. 200 厘米

答案：B

题型：单选题

59、中餐宴会两个圆桌横向排列时，桌次以（ ）为尊。

A. 左

B. 右

C. 两者皆可

答案：B

题型：单选题

60、中餐摆台操作时，汤碗应该摆放在骨碟左上方（ ）处。

A. 0.5 厘米

B. 1 厘米

C. 1.5 厘米

答案：B

题型：单选题

61、递交名片可以单手随意递上。

答案：错

题型：判断题

62、年长者与年幼者握手，应由长者首先伸出手来。

答案：对

题型：判断题

63、为表示自己对朋友的关心，我们在任何时间都可以去朋友家拜访。

答案：错

题型：判断题

64、在正式社交场合，“兄弟”、“哥们”等称呼不可以随意使用。

答案：对

题型：判断题

65、在求职应聘时，为了显示自己的年轻活力，需要穿着能展示活泼热情年轻的服装。

答案：错

题型：判断题

66、反馈可以检验信息传递的程度、速度和质量。

答案：对

题型：判断题

67、噪音是指从发送者传递信息到接收者收到信息，理解信息并加以反馈的全过程干扰因素。

答案：对

题型：判断题

68、如果一个组织当中的人都偏好非正式沟通时，说明正式沟通出现了问题。

答案：对

题型：判断题

69、谈判的结果一定是其中一方取得了谈判的胜利。

答案：错

题型：判断题

70、明确演讲的目的和希望达到什么样的目标，是成功演讲的第一步。

答案：对

题型：判断题

71、善于倾听就是要同意对方的意见。

答案：错

题型：判断题

72、商务信函是组织内部信息传递的方式。

答案：错

题型：判断题

73、在商务谈判中，应当尽量让对方了解自己，以促进沟通。

答案：错

题型：判断题

74、意见箱是最常见的保障上行沟通的途径之一。

答案：对

题型：判断题

75、团队的规模越大，团队的规范就越简单。

答案：错

题型：判断题

76、“皇帝的女儿不愁嫁”是生产观念的具体体现。

答案：对

题型：判断题

77、市场专业化是指企业集中生产一种产品，并向各类顾客销售这类产品。

答案：错

题型：判断题

78、产品线的数量是产品组合的宽度。

答案：对

题型：判断题

79、当竞争对手对产品进行调价时，企业必须随之调价。

答案：错

题型：判断题

80、营销广告的最终目的就是通过广告宣传，提高企业产品的知名度，从而促进产品销售。

答案：对

题型：判断题

81、做好商品入库前的准备工作是保障商品准确迅速入库的重要一环，也是避免出现差错、减少入库时间的有力措施。

答案：对

题型：判断题

82、入库初步查验的主要工作是对到货情况进行粗略的检查，主要包括包装检查和数量检查。

答案：对

题型：判断题

83、在商品验收工作过程中，如发现入库单登记数量与实际商品数量不符，可直接人工涂改入库单数量使二者一致。

答案：错

题型：判断题

84、货物先到达仓库而入库凭证还未到达时，可先入库，后验收。

答案：错

题型：判断题

85、商品入库是商品仓储工作流程的最后一个环节。

答案：错

题型：判断题

86、除了台布、装饰布、花盆和桌号牌可徒手操作外，其他摆台物品均须使用托盘操作。

答案：对

题型：判断题

87、铺装饰布、台布时，要拉开主人位餐椅才能进行操作。

答案：对

题型：判断题

88、中餐摆台的基本要求是：餐具图案对正，距离均匀、整齐、美观、清洁大方，为宾客提供一个舒适的就餐位置和一套必需的就餐餐具。

答案：对

题型：判断题

89、台布应该铺在装饰布之下。

答案：错

题型：判断题

90、骨碟距桌边一般为 1.5 厘米。

答案：对

题型：判断题