

《商务礼仪与沟通》题库

一. 单选题

- 正式商务场合, 以下关于着装叙述不正确的是()
 - 不能穿时装和便装;
 - 不能穿休闲西服;
 - 可以穿三件套西服;
 - 夏天男士可穿短袖衬衫、打领带和西裤。
- 在商务交往中, 应注意使用称呼应该()
 - 就高不就低;
 - 就低不就高;
 - 选取适中;
 - 以上都不对;
- 以下哪个不是商务交往中宜选的话题()
 - 格调高雅的话题;
 - 哲学、历史话题;
 - 对方擅长的话题;
 - 时尚流行的话题。
- 名片使用中以下描述不正确的是 ()
 - 名片的版式一般分横式和竖式;
 - 接过来名片放到装自己名片的盒里;
 - 递名片时应站立, 面带微笑, 双手或右手将名片正面对着对方递过去;
 - 若对方是外宾, 最好将名片上印有英文的那一面对对方。
- 下列哪一项不是穿西装必要的()
 - 打领带
 - 穿皮鞋
 - 领带夹
 - 穿衬衫
- 名片是现代商务活动中必不可少的工具之一, 下列做法正确的是()
 - 为显示自己的身份, 应尽可能多的把头衔都印在名片上;
 - 为方便对方联系, 名片上一定要有自己的联系方式;
 - 在用餐时, 要利用好时机多发名片, 以加强联系;
 - 接过名片时要马上默读, 再放到桌角以方便随时看。
- 女性在正式商务场合应着裙装, 下列配件穿着正确的是
 - 夏天太热时, 可以穿肉色、浅灰或浅棕色的低腰袜;
 - 有破洞的袜子一定要修补后再穿;
 - 寒冷的冬天, 可以穿黑色或棕色的低腰靴;
 - 穿着的裙子和袜子之间留空白。
- 自我介绍时, 内容的四个要素不正确的为
 - 单位;
 - 部门;
 - 职务;
 - 姓氏
- 在商务场合优先使用的称呼是 ()
 - 职称性称呼;
 - 行业性称呼;
 - 职务性称呼;
 - 姓名性称呼
- 作为一个引导者, 在进出没有管理员的电梯时一般应 ()
 - 让宾客先进入, 出电梯时则最后出来;
 - 自己先进入, 出电梯时首先出来;
 - 自己先进入, 出电梯时则最后出来;
 - 让宾客先进入, 出电梯时则首先出来。
- 正式商务场合, 交谈公事时, 应该注视对方的 ()。
 - 上半身
 - 双眼到额头 (上三角区)
 - 颈部
 - 双眼到鼻尖 (中三角区)

- 12.首轮效应告诉我们,给人第一印象最深刻的是
A. 说话的内容 B.说话的声音 C. 外表形象 D. 眼神
- 13.在商务礼仪中,男士西服如果是两粒扣子,那么扣子应()
A. 两粒都系 B. 系上面第一粒
C. 系下面一粒 D. 两粒都不系
- 14.当您的同事不在,您代他接听电话时,应该()
A. 先问清对方是谁; B. 先告诉对方他找的人不在;
C.先问对方有什么事; D.先记录下对方的重要内容,待同事回来后告诉他处理。
- 15.下列不属于商务人员着装TOP原则的是
A.商务人员的穿着与打扮,在不同的时间里,要穿着适宜的服装;
B.商务人员的服饰要与特定的场合及气氛相协调;
C.商务人员的穿着与打扮,在面对不同的情况与背景时,应当有所不同;
D.商务人员的穿着打扮要根据本人的爱好与时尚相结合。
- 16.商务场合女性头发最长不应长于)
A.耳部 B.颈部 C.腰部 D.肩部
- 17.无论是男士还是女士,出席重要场合,身上哪两种物品的颜色应该一致:()
A.公文包与皮鞋 B.皮鞋与皮带
C.公文包与帽子 D.上衣与皮鞋
- 18.在引导客人时,上下楼梯符合正确商务礼仪的做法是:()
A.上楼时让来宾走在前方,下楼时相反;
B.上楼时让来宾走在后方,下楼时相反;
C.上下楼时都让来宾走在前方;
D.上下楼时都让来宾走在后方
- 19.在带领宾客参观时,作为一个引导者,在进出有专人控制的电梯时应做到:()
A.进电梯时让宾客先进入,出电梯相同;
B.进电梯时自己先进入,出电梯相同;
C.进电梯时自己先进入,出电梯相反;
D.谁先进出都无所谓。
- 20.公司中的职员在见到上司称呼时,应该注意:()
A.称其姓+职务,如上司表示可用名字或昵称相称,也只能在公司内部相称;
B.称其姓+职务,如上司表示可用姓名或昵称相称,即可在任意场合相称显得亲切;
C.根据上司的性别、年龄,以兄弟姐妹相称,这样可以显得亲切;
D. 称其姓名+职务,显得很正式。
- 21.在拜访别人办公室的时候,你应该:()
A.推开一个门缝,察看要找的人不在里面,就关门走人;
B.推门而入,马上进行自我介绍;
C.透过门缝或推开一个门缝,察看要找的人在里面后再敲门;
D. 敲门示意,经过同意后再进入。
- 22.在商务场合握手,一般情况下应该是:()
A.职务不同时,职务高者应先伸手去握;
B.职务不同时,职务低者应先伸手去握;
C.职务不详时,年龄低者应先伸手去握;
D.职务不详时男女之间,男士先伸手去握。
- 23.商务场合握手时,下列做法正确的是()
A. 用左手以合适的力度握手;
B. 戴着墨镜握手;
C. 使用双手与异性握手;
D. 握手时间一般不超过三秒。
- 24.关于握手的礼仪,描述不正确的有:(\)

- A.先伸手者为地位低者;
 B.客人到来之时,应该主人先伸手握手;
 C.客人离开时,应该客人先伸手握手;
 D.握手时不能交叉握。
- 25.递送名片时,下列叙述正确的是()
 A.用双手或者右手;
 B.用双手;
 C.用右手;
 D.用左手。
- 26.商务接待中,公司司机开车,小轿车的上座是:()
 A.后排右座
 B.副驾驶座
 C.司机后面之座
 D.以上都不对
- 27.接待高级领导、高级将领、重要企业家时人们会发现,轿车的上座往往是()
 A. 后排中座;
 B. 后排右座;
 C. 副驾驶座;
 D. 司机后面的座位。
- 28.会客时,座次排列要点正确的是()
 A. 面门为上、以左为上、居中为上、后排为上、以远为上;
 B.面门为下、以左为上、居中为上、前排为上、以远为上;
 C. 面门为上、以右为上、居中为上、前排为上、以远为上;
 D.面门为上、以右为上、居中为上、前排为上、以近为上。
- 29.在正式场合,男士穿的西服有三个扣子,站立时可()
 A.扣下面1个
 B.扣中间1个
 C.扣上面1个
 D.三个都扣
- 30.介绍他人或为他人指示方向时的手势应该用:()
 A.食指
 B.拇指
 C.掌心向上
 D.手掌与地面垂直
- 31.下列座次安排错误的是:()
 A.主席台上领导座次右为上,左为下;
 B.宾主相对而坐,主人面向正门,客人背对正门;
 C.签字仪式中,主方签字人在左边,客方签字人在主方的右边;
 D.宴请时,主宾在主人右侧,副主宾在主人左侧。
- 32.女士发型,每天梳理、定型,碎发定型,长发可()
 A.披肩
 B.喷发胶
 C.盘起
 D.一侧披肩
- 33.商务谈判时,座次安排正确的是()
 A.横桌式主方面对正门就坐;
 B.横桌式客方面对正门就坐;
 C.竖桌式主方在进门的右侧就坐;
 D.竖桌式客方在桌子靠里的两侧就坐。
- 34.男士领带系好之后末端的长度位于()
 A.第一粒纽扣处
 B.第二粒纽扣处
 C.第三粒纽扣处
 D.第四粒纽扣处

- A.皮带扣上边缘上下一公分;
 - B.皮带扣上面;
 - C.皮带扣下面;
 - D.皮带扣中间的位置。
- 35.女士上岗，应该每天画（）
- A.淡妆
 - B.浓妆
 - C.眉毛
 - D.唇彩
- 36.如果总经理亲自驾驶小轿车接某公司王经理，则王经理应坐在
- A. 后排右侧
 - B. 副驾驶座
 - C. 后排左侧
 - D. 后排中间
- 37.递送名片时，下面做法不正确的是()
- A. 名片正面朝向接受方;
 - B. 双手拿着名片两个上角;
 - C. 右手拿着名片上角;
 - D. 左手拿着名片上角。
- 38.面对上级和下级,长辈和晚辈,嘉宾和主人，你先介绍（）
- A. 下级、晚辈、主人
 - B. 上级、长辈、嘉宾
 - C. 上级、晚辈、嘉宾
 - D. 下级、长辈、主人
- 39 一般最佳的握手时间是()
- A. 3—5 秒
 - B. 5—8 秒
 - C. 10 秒
 - D. 30 秒
- 40符合传统礼仪，而在商务礼仪座次中错误的是()
- A. 前排为上
 - B. 居中为上
 - C. 以左为上
 - D. 以右为上
41. 涉外礼仪有什么基本要求有哪些？（）
- A. 尊重为本
 - B. 善于表达
 - C. 以上都包括
 - D. 以上都不对
42. 服饰三要素不包括以下哪一点（）
- A. 色彩
 - B. 款式
 - C. 面料
 - D. 大小
43. 以下那一项不属于礼貌服务三要素（）
- A. 接待三声：来有迎声、问有答声、去有送声;
 - B. 文明五句：问候语"你好"、请求语"请"、感谢语"谢谢"、抱歉语"对不起";
 - C. 热情三到：眼到、口到、意到;

D.送客三声：你慢走、你走好、欢迎再来。

44.人际距离中私人距离是指人际间距为（ ）

- A.0.15~0.5 米
- B.0.5~1.5 米
- C.1.5 米以上
- D.4 米以上

45.介绍业务要注意哪几点：（ ）

- A.把握时机
- B.掌握分寸
- C.以上都包括
- D.以上都不对

46.名片分类不包括以下哪几种：（ ）

- A.企业名片
- B.私人名片
- C.商用名片
- D.交际名片

47.以下哪项不属于“热情三到”的内容：（ ）

- A.口到
- B.眼到
- C.耳到
- D.意到

48.国际上对"商务礼仪"的解释是商务人员的沟通技巧，实际上是如何在商务交往中达到最大相互（双向）沟通效果，包括三个循序渐进的方面，下列哪项不是：

- A.自我定位；
- B.定位他人；
- C.遵守惯例；
- D.他人定位

49.下列哪些内容是国际礼仪所强调的（ ）

- A.规范性
- B.对象性
- C.技巧性
- D.以上都包括

50.礼仪距离是多少（ ）

- A.0.5m-1m
- B.1m-2m
- C.1.5m-3.5m
- D.2.5m-3m

51.礼仪的根本是什么？（ ）

- A.形象
- B.交流
- C.尊重
- D.自信

52.社交场合一般由谁来当介绍人（ ）

- A.男主人
- B.女主人
- C.客人
- D.以上都不是

53. 国际交往中的介绍人包括哪些 ()

- A. 专业对口人员
- B. 公关礼宾人员
- C. 在场职务最高者
- D.以上都是

54. 下面错误的说法是 ()

- A. 掌心向上表示谦恭尊敬，掌心向下表示训斥
- B. 不在女性面前夸奖其他女性
- C. 女性佩戴首饰：符合身份，以少为佳
- D. 高级场合：男性看腰，女性看头

55. 以下说法正确的是 ()

- A. 女性不能采用跷二郎腿的姿势就坐
- B. 如果下属不听你的话，就要严厉地斥责他，以让他有所畏惧
- C. 社交场合不问身体健康与否问题
- D. 商务场合女性适宜穿黑色皮裙

56. 下面说法正确的是 ()

- A. 商务场合男士鞋子以黑为佳
- B. 商务场合男士须着西装，但最好不是黑色。
- C. 男士穿夹克佩领带很显示稳重形象
- D. 男士腰间东西越多越好

57. 女士跷二郎腿的坐姿是 ()。

- A、不符合规范，因为会显得草率而轻浮
- B、男士可以，女士不可以
- C、只要注意上边的小腿往回收，脚尖向下，女士也可以采用

58. 作为商务人员，你的着装也是时刻受人关注的，作为男士，应该 ()。

- A、穿黑色西装，以显示成熟，稳重
- B、合理穿着西装，但最好是黑色
- C、穿西装并一定要配白袜子，以显示整洁
- D、穿休闲服即可，以显时尚

59. 到人家里赴宴，到达时间最好的选择 ()

- A. 提前到
- B. 准时到
- C. 稍晚几分钟
- D. 晚一段时间

60、下列说法错误的是 (D)

- A. 西餐讲究的座次安排：主客间隔而坐、男女间隔而坐、夫妻分开而坐。
- B. 入座后开宴前双手应放于（膝盖）上。
- C. （女主人拿起餐巾打开）表示宴会的正式开始。
- D. 就餐时把餐巾放在自己椅子上，以示不回来。

61. 正规商务中，关于着装的说法，以下哪些说法不正确（ ）
A. 上班时间不能穿时装和便装； B. 个人工作之余的自由活动时间不穿套装和制服。
C. 工作之余的交往应酬，最好不要穿制服； D. 公务场合夏天男性可穿短袖衬衫配西裤，女性穿衬衫加套裙；

62. 酒会上的小点心可以怎样吃()

- A 只可用手
- B 只可用牙签
- C 可用手也
可用牙签
- D 可用手也可用牙签

63. 以下对礼品的描述正确的有（ ）
A. 礼品的特性有：纪念性、宣传性、便携性、独特性、时尚性、习俗性等；
B. 礼品的特性有：纪念性、宣传性、价值性、独特性、时尚性、美观性等
C. 选择礼品的基本原则：人、物、时、地；
D. 通常不要给异性常送玫瑰，特别是不要送1朵红玫瑰。

64. 谈判进行中，各方的主谈人员在自己一方居中而坐，其他人员遵循_____的原则，依职位高低自近而远分别在主谈人员的两侧就座。（ ）

- A. 左高右低
- B. 右高左低
- C. 对门为上
- D. 自由择座

65. 下列哪一项不是穿西装必要的（ ）。

- A. 一定要打领带
- B. 一定要穿皮鞋
- C. 一定要配领带夹

67. 在男女之间的握手中，伸手的先后顺序也十分重要，在一般情况下应该是（ ）。

- A. 女方应先伸手去握，这样显得自己的落落大方，也不会让男方觉得难堪
- B. 男方应先伸手去握，这样会显得自己绅士风度，也避免女方不好意思去握
- C. 男女双方谁先伸手都可以

68. 名片是现代商务活动中必不可少的工具之一，有关它的礼仪当然不可忽视，下列做法正确的是（ ）。

- A. 为显示自己的身份，应尽可能多的把自己的头衔都印在名片上
- B. 为方便对方联系，名片上一定要有自己的私人联系方式
- C. 在用餐时，要利用好时机多发名片，以加强联系
- D. 接过名片时要马上看并读出来，再放到桌角以方便随时看

69. 当别人介绍的时候说错了你的名字，你应该（ ）。

- A. 不要去纠正，免得对方难堪
- B. 礼貌地加以纠正，希望对方能够纠正

C.很生气，表示不予理睬

70. 下面有关礼仪的做法不正确的是（ ）。

A.商业人员在接待顾客的时候应该站起来 B.客人什么时间抵达目的地应该由客人自主安排

C.拜访的时候去的越早越好，体现了对对方的尊重

71. 下面有关礼仪论述合乎规范的是（ ）。

A.求职电话什么时间打都可以 B.电子商务并不需要注重写作能力

C.宴会时一定要等主人宣布开饭后再动手吃饭 D.当别人夸奖自己时越谦虚越好

72.初次见面，鞠躬90度角并用敬语是以下哪个国家的习惯（ ）

A.韩国

B.中国

C.日本

D.法国

73.在商务交往中，尤其应注意使用称呼应该（ ）

A. 就高不就低

B. 就低不就高

C. 适中

D. 以上都不对

74.很多人之所以在人际交往中出现问题，关键一点就是没有（ ）

A. 入乡随俗

B. 以对方为中心

C. 摆正位置

D. 以上都不对

75.在商务交往过程中，务必要记住（ ）

A. 以对方为中心

B. 入乡随俗

C. 摆正位置

D.以上都不对

76.看名片的技巧有哪些（ ）

A. 名片是否经过涂改

B. 是否印有住宅电话

C. 是否头衔林立

D.以上都正确

77. 作为一个商业人士，需要面对来自不同行业的人，难免会众口难调,这样需要（ ）

A. 先抓住主要矛盾

B. 先抓住次要矛盾

C. 主要矛盾和次要矛盾无所谓先后

D.以上不对

78. 出入有人控制的电梯时，走路的一个基本规则是（ ）

A. 把选择方向的权利让给地位高的人或客人

- B. 谁靠近门谁先出
- C. 无所谓先后
- D. 以上都不对

79. 交谈包括两个问题,包括 ()

- A. 内容问题
- B. 形式问题
- C. 以上都包括
- D. 以上都不对

80. 男士对女士的第一印象就是 ()

- A. 谈吐
- B. 发型
- C. 举止
- D. 以上都不对

81. 请客有四个层次, 其中第三个层次是 ()

- A. 吃饱
- B. 吃特色
- C. 吃环境
- D. 吃文化

82. 以下哪个民族忌食狗肉 ()

- A. 满族
- B. 蒙古族
- C. 藏族
- D. 以上都包括

83. 以下哪些属于尊重他人五要点 ()

- A. 尊重上级
- B. 尊重同事
- C. 尊重下级
- D. 以上都包括

84. 以下哪个不是交际交往中宜选的话题 ()

- A. 格调高雅的话题
- B. 哲学、历史话题
- C. 对方擅长的话题
- D. 时尚流行的话题

85. 西服穿着的三大禁忌包括 ()

- A. 袖口上的商标没有拆
- B. 在正式场合穿着夹克打领带
- C. 正式场合穿着西服、套装时袜子出现问题
- D. 以上都包括

86. 商务交往中, 有哪些个人隐私不适合问 ()

- A. 收入
- B. 年龄
- C. 婚否
- D. 以上都包括

87. 国际礼仪中 () 原则是保持人格平等的原则。
A. 互相帮助 B. 友好合作 C. 不卑不亢 D. 互相理解

88. 接待外宾要增强 () 观念, 注意内外有别, 掌握分寸。
A. 以礼相待 B. 保密 C. 相互尊重 D. 友好

89. 会见外宾, 按国际惯例, 主宾坐于主见人的右侧, 其他外宾依级别、身份均坐于 ()
A. 左倾 B. 右侧 C. 左右侧分坐 D. 坐于主人对面

90. 会议的议题根据实际情况一般可以 ()。
A. 合并议题 B. 撤销议题 C. 精简议题 D. 临时改变议题

91. 为他人作介绍时必须遵守的规则是 ()

- A. 卑者优先
- B. 男士优先
- C. 女士优先
- D. 尊者优先

92. 信息工作一般由 ()、存储、传递反馈、开发与利用等组成。
A. 及时、有序 B. 准确、实用 C. 收集、整理 D. 科学、集中
【答案】

93. 篇幅较长, 且传递范围较广的信息资料, 适合用 () 传递方法。
A. 口头 B. 影像 C. 机要 D. 专人
【答案】

94. “二次反馈”是指 ()。
A. 对上次反馈所产生的效果和反馈 B. 信息宿对信息源再次的信息反馈
C. 两次正反馈 D. 两次负反馈
【答案】

95. 用电报传递信息, 根据 () 的要求, 可采用“明传电报”、“明码电报”、“密电报”。
A. 电报内容 B. 电报密级 C. 电报设备 D. 电报技术
【答案】

96. 人员网络反馈方式是 ()。
A. 建立组织网点 B. 建立人员个体间的联系 C. 建立计算机网络系统 D. 建立内部的反馈机制
【答案】

97. 信息反馈量 ()。
A. 越多越好 B. 越少越好 C. 越精越好 D. 适当为宜
【答案】

98. 信息传递的方法有 () 影像传递和电子计算机系统传递、机要交换和专人传送。
A. 语音传递和网络传递 B. 人工传递和机械传递
C. 声讯传递和卫星传递 D. 口头传递和书面传递
【答案】99. 组织信息的反馈是有一定模式的, 其内部信息反馈的模式一般有 () 和并行反馈。
A. 上行式反馈 B. 网络式反馈 C. 下行式反馈 D. 串行式反馈
【答案】

100. 《×县基础教学汇集》属于 ()。
A. 综合性统计数字汇集 B. 专题性统计数字汇集
C. 系统性统计数字汇集 D. 地区性统计数字汇集

- C. 投票表决法
D. 一致决策法
115. 下列交谈方式中，正确运用了交谈技巧的是（ ）
- A. 话题乏味
B. 主动地、适当地赞美别人
C. 把先到的客人介绍给后到的客人
D. 对别人的谈话反应冷淡
116. 以下关于有效赞美的说法错误的是（ ）
- A. 赞美的语言要因人而异
B. 赞美要注意场合
C. 赞美要直接而不要间接
D. 赞美的内容要具体
117. 面试结束后要与招聘单位联系，表示感谢和加强联系，以下那种不是可取的方法（ ）。
- A. 找熟人去问问能否被录用
B. 结束后2—3天到招聘单位拜访
C. 打电话给招聘人员表示感谢
D. 写封感谢信给招聘者
118. 常用档案分类法之一是（ ）。
- A. 工作分类法
B. 问题分类法
C. 事件分类法
D. 人事分类法
119. 按照时间顺序记载一定范围内发生的重大事件的参考资料是（ ）。
- A. 时事
B. 年鉴
C. 专题概要
D. 大事记
120. （ ）信息反馈系统是当前信息工作中的主要反馈系统。
- A. 人工
B. 自动机
C. 人工—自动机复合
D. 计算机
121. 对原始信息资料要进行严格的科学鉴别。经常使用的信息资料鉴别方法有逻辑分类法和数理统计法、（ ）。
- A. 查重法和量表法
B. 调查核实法和比较鉴定法
C. 查重法和检索法
D. 专家评估法和老化规律法
122. 在大事记的撰写过程中，（ ）是做好此项工作的关键。
- A. 客观论述
B. 大事的合理选择
C. 突出中心工作
D. 记载准确日期
123. 影响群体沟通效率的不可控因素不包括（ ）
- A. 群体因素
B. 环境因素
C. 任务因素
D. 领导风格
124. 谈判进行中，各方的主谈人员在自己一方居中而坐，其他人员遵循（ ）的原则，依职位高低自近而远分别在主谈人员的两侧就座。
- A. 左高右低
B. 右高左低
C. 对门为上
D. 自由择座
125. 档案参考资料是指（ ）。
- A. 档案原件
B. 档案副本
C. 档案复制件
D. 档案材料加工品
126. “你认为我们应该接受这个愚蠢的想法吗？”这句问话属于（ ）
- A. 提示性提问
B. 假设性提问
C. 别有用意的提问
D. 引导性提问

127. 做好信息反馈工作，还应特别注意科学合理地把握（ ）和反馈频率。
A. 反馈内容 B. 反馈量 C. 反馈方式 D. 反馈程序
- 128.“按你的说法，这样做不够合理？”这句问话属于（ ）
A. 重复性提问
B. 假设性提问
C. 直接性提问
D. 引导性提问
129. 下列说法中不正确的是（ ）
A. 孤立的与外界没有任何关系的组织系统实际上是不存在的。
B. 非正式沟通是组织沟通的主流。
C. 组织是社会的一个细胞，无论是组织的一般环境还是间接环境都影响着组织活动。
D. 管理水平和效果与管理过程中信息流动的质量、流动的方式，以及对信息的利用水平密切相关。
130. 行路坐车，以下不恰当的是（ ）
A. 一般以右为尊，女士同行，男士应走左边，出入应为女士推门
B. 自己开车时须先为客人开车门，等坐定后始上车启动
C. 上下楼梯时，后上为尊，先下为尊
D. 搭车时，车主驾车，前座为尊，余则以后座右侧为尊
131. 信息受众不仅要能够广泛、深入明了信息的性质、含义、用途和影响，而且要认同、同意信息的内容是沟通目标中的（ ）
A. 理解
B. 接受
C. 传递
D. 行动
132. 发信者将信息译成可以传递的符号形式的过程是（ ）
A. 反馈
B. 解码
C. 编码
D. 媒介
133. （ ）是管理的最基本最重要的重要职能。
A. 员工管理
B. 组织沟通
C. 薪酬管理
D. 绩效管理

二、多选题

1. 双方通电话,应由 ()
A. 主叫先挂电话;
B. 被叫先挂电话;
C. 尊者先挂电话;
D. 不做要求,谁先讲完谁先挂,最好同时挂。
2. 办公室电话通话过程中,以下说法正确的有()
A. 为了不影响他人,不使用免提方式拨号或打电话;
B. 为了维护自己形象,不能边吃东西边打电话;
C. 为了尊重对方, ,
边看资料边打电话; ;
D. 以上说法都不正确。
3. 在商务礼仪中,有些时间一般不要因公事给对方打电话, ,这些时间通常是指()
A. 星期一早上 10:00 以前的时段;

- B.周末的 16:00 以后时段;
C.对方休假时段;
D.每天 22:00-6:00 时段。
- 4.在会客时或拜访客户时,手机要做到()
A.不大声讲电话;
B.不响;
C.不听;
D.不出去接听。
- 5.学习商务礼仪的作用是()
A.提高个人素质;
B.便于理解应用; ;
C.有利于交往应酬;
D.维护企业形象。
- 6.商务交往中女性佩戴首饰的原则是()
A.符合身份,以少为佳;
B.同质同色;
C.不佩戴珍贵的首饰; ;
D.不佩戴展示性别魅力的首饰(如耳环、脚链等)。
- 7.关于握手的礼仪,描述正确的有:)
A.客人离开时客人先伸手;
B.握手时不能戴墨镜;
C.忌用左手;
D.客人到来之时,应该客人先伸手。
- 8.商务场合西服穿着的搭配不当的是()
A.穿西服时穿有鞋带的薄底黑皮鞋;
B.穿着西服时着深色无洞的牛仔裤;
C.着西服时穿黑色棉质低腰袜;
D.穿着藏蓝色西服时,用乳白色皮带。
- 9.商务场合男性着装的“三个三”包含()
A.全身不能超过三种品牌;
B.鞋子、腰带、公文包保持一个颜色,黑色最佳;
C.全身服饰颜色不得多于三种色系;
D.袖子上商标拆掉,不穿白色袜,西装不能配休闲鞋。
- 10.对于座次的描述正确的有()
A.后排高于前排;
B.两侧高于中央;
C.中央高于两侧;
D.前排高于后排。
- 11.以下不宜使用商务礼仪的场合是()
A.初次交往;
B.老朋友相聚;
C.家人在家时;
D.正在参加公司庆典的父子之间。
- 12.自我介绍时不恰当的有()
A.介绍了自己的姓名和多种职务,以便让对方不低看自己;
B.介绍时姓名等要用全称,以免产生误会;
C.初次见面介绍可详细一些,一般不宜超过 5 分钟;
D.先让对方做完自我介绍,自己再做介绍,以表示尊重。
- 13.在与客户交往中,不适合谈论的问题有()
A.对方的收入问题;

- B.美容美发的问题;
 - C.对方的婚姻家庭;
 - D.对方的健康状态。
- 14.商务交往中可能用到称呼有()
- A.根据对方行政职务称呼其职务;
 - B.根据对方的专业技术职称称其职称;
 - C.根据对方的职业称其行业称呼;
 - D.根据对方的性别称其时尚称呼。
- 15.名片的使用,以下叙述不正确的是()
- A.递送出的名片即便印刷错误也不要涂改;
 - B.名片上一般不提供两个以上的头衔;
 - C.为了工作方便,名片上务必提供私人联络方式;
 - D.为方便查找,可与与顾客交谈的重要信息记在刚接过来的名片上。
- 16.女士商务场合着装忌讳的有()
- A.上衣与裙子都很短小。
 - B.衣服很透。
 - C.颜色很深
 - D.颜色很鲜艳
- 17.办公室打电话时,以下表述正确的是()
- A.打电话时应微笑,让对方感觉到亲切;
 - B.接电话时,铃声一响马上接起,以免对方久等;
 - C.打电话前应列简单提纲,使内容没有遗忘的条理叙述;
 - D.通话时声音以对方能够听清楚为原则,尽量压低声音。
- 18.以下属于交谈禁忌的是()
- A.迎合对方
 - B.纠正对方
 - C.质疑对方
 - D.打断对方
- 19.商务交往中宜选用的话题()
- A.既定的话题
 - B.格调高雅的话题
 - C.轻松愉快的话题
 - D.对方擅长的话题
- 20.商务场合在介绍他人中,下面符合礼仪的是()
- A.首先将职位低的人介绍给职位高的人
 - B.首先将来宾介绍给主人
 - C.首先将年轻者介绍给年长者
 - D.首先将女性介绍给男性。
- 21.学习礼仪的三个基本理念是:()
- A.尊重为本
 - B.善于表达
 - C.习惯良好
 - D.形式规范
- 22.与客户交往时不恰当的是()
- A.用语言挖苦对方
 - B.补充对方所讲内容
 - C.用语言赞赏对方
 - D.用语言捉弄对方
- 23.引导者引导客人参观时,一般情况下按商务礼仪下列恰当的是()
- A.左前方引路
 - B.左后方指路
 - C.右前方引路
 - D.右后方指路
- 24.商务礼仪中座次排列正确的基本规则是()
- A.面门为上
 - B.以左为上
 - C.居中为上
 - D.以远为上
- 25.会客的座次排列一般有()

- A.自由式排列 B.相对式排列
C. 一排式排列 D. 并列式排列
- 26.在正式商务场合男士穿西服时不正确的是()
A.要打领带;
B.露出衬衣袖口;
C.名片装在西服上衣外面的上口袋中;
D.穿单色浅色的纯棉袜子。
27. 介绍一般可分为自我介绍、介绍他人、介绍集体。下列说法不恰当的是()
A.正式的自我介绍中,单位、部门、职务、姓名缺一不可;
B.介绍双方时,先卑后尊;
C.介绍集体时,则应当自卑而尊;
D.以上说法都不正确。
- 28 名片使用中以下描述错误的是:()
A.与多人交换名片时,由远而近,或由尊而卑进行;
B.向他人索取名片宜直截了当;
C.递名片时应起身站立,走上前去,使用双手或者右手,将名片正面对着对方递给对方;
D.若对方是外宾,最好将名片上印有英文的一面对着对方。
- 29 商务人员职场着装注意事项有()
A. 符合身份;
B. 紧跟时尚;
C. 遵守裙服穿着常规;
D. 遵守西服穿着常规。
- 30 关于戒指的戴法,下面关于含义表达正确的是()
A. 戒指戴在食指上,表示奉行独身主义;
B. 戴在中指上,表示已在恋爱;
C. 戴在无名指上,表示已经订婚或结婚;
D. 戴在小指上表示无偶求爱。
31. 对 索 取 名 片 的 方 法 描 述 正 确 的 有 ()
A.交易法: 首先递送名片; B.激将法: 递送同时讲“能否有幸交换一下名片”;
C.平等法: “如何与你联系?” C. 谦恭法: 对于长辈或高职务者, “希望以后多指教, 请问如何联系?”
32. 片 使 用 中 的 三 不 准 是 指 ()
A.名片不得随意涂改。 B.名片不准提供两个以上的头衔。
C.不用特殊材质负制做名片。 D.名片不印多个联系方式。
33. 双 方 通 电 话 , 应 由 谁 挂 断 电 话 ()
A.主叫先挂电话; B.被叫先挂电话; C.尊者先挂电话; D.不做要求, 谁先讲完谁先挂, 最好同时挂。
- 34 演讲开始时应该 ()
A 演讲开始要迅速 B 开场白要新颖
C 出现了错误也不道歉 D 尽快掀起大高潮
35. 商 用 名 片 讲 究 三 个 三 , 以 下 属 于 这 三 个 三 内 容 的 有 ()
A.商用名片负责制时要有企业标识、企业全称、部门; B 商用名片要提供本人称谓: 姓名、行政职务、学术头衔;
C. 商用名片的交换三原则是交换索取, 双手送上, 注视接受。
D.商用名片通常只能提供三种联络方式.联络方式: 企业所在的详细地址、邮政编码、办公电话。 邮箱、传真要酌情给, 手机等私人联系方式不要印;

36. 以下属于电话形象要素的有 ()
A.通话内容：语言、信息等内容； B.举止表现：神态、语气、态度、动作等等；
C.通话时机，时机不对会影响工作效率、影响双方关系； D.公务性问题。

37. 电话通话过程中，以下说法正确的有 ()
A.为了不影响他人，不使用免提方式拨号或打电话； B.为了维护自己形象，
边吃东 西 边 打 电 话 ；
C.为了尊重对方，
边看资料边打电话； D.以上说法都不正确。

38. 在商务礼仪中，有些时候，不要因公事打对方电话，这些时候通常是指 ()
A. 星期一早上 10:00 以前的时段； B. 周末的 16:00 以后时段；
C.对方休假时段； D.平常 22:00-6:00 这个时段。

39. 在会客时或拜访客户时，手机要做到 ()
A.不大声讲电话 B.不响 C.不听 D.不出去接听

40. 学习商务礼仪的目的是 ()
A.提高个人素质； C.便于理解应用； C.有利于交往应酬； D.维护企业形象。

41. 商务交往中女性佩戴首饰的原则是 ()
A.符合身份，以少为佳； B. 同质同色； C.不佩戴珍贵的首饰； D.不佩戴展示性别魅力的
首饰（如胸针、脚链）。

42. 对于汽车上座描述正确的有 ()
A. 社交场合：主人开车，副驾驶座为上座； B.商务场合：专职司机，后排右座为上（根据
国内交通规则而定），副驾驶座为随员座； C.双排座轿车有的VIP上座为司机后面那个座
位； D.在有专职司机驾车时，副驾驶座为末座。

43. 下列关于语言礼仪正确的有 ()
A.商务交往中应该遵循“六不问原则”； B. 语言要正规标准； C. 商务语言的特点：“少
说多听”； D.双方初次见面无话可说时，可以“聊天”一谈天气。

44. 关于握手的礼仪，描述正确的有： ()
A. 先伸手者为地位低者； B.客人到来之时，应该主人先伸手。客人离开时，客人先握手。

C.忌用左手，握手时不能戴墨镜； D.男士与女士握手，男士应该在女士伸手之后再伸手；

E.不要戴帽子，不要戴手套握手； F.下级与上级握手，应该在下级伸手之后再伸手；

45. 关于商务礼仪中对着装的说明正确的有 ()
A. 社交场合可着时装、礼服、中山装、单色旗袍、民族服装等服装；
B. 通常情况下，男士不用领带夹，但穿制服可使用；
C.女性在商务交往场合不能穿皮裙；（正确答案为：不能穿黑色皮裙，通常最好不要穿破
裙）
D. 高级场合：男性看表，女性看包。普通商务场合：男性看腰，女性看头。

46. 商务着装基本规范 ()
A.符合身份； B.善于搭配； C.遵守惯例 D.区分场合，因场合不同而着装不同。

47. 男性的“三个三”是指 ()

- A.全身不能多过三种品牌； B.鞋子、腰带、公文包三处保持一个颜色，黑色最佳。
C. 全身颜色不得多于三种颜色（色系）；
D.左袖商标拆掉；不穿尼龙袜，不穿白色袜；领带质地选择真丝和毛的，除非制服配套否则不用一拉得，颜色一般采用深色，短袖衬衫打领带只能是制服短袖衬衫，夹克不能打领带。

48. 商务礼仪中有很多与三有关的要求，请选出正确的表述。（）
A.服饰三要素：色彩、款式、面料； B.接待三声：来有迎声、问有答声、去有送声；
C.热情三到：眼到、心到、手到； D.微观上商务礼仪有三个基本特征：规范性、对象性、技巧性。
E.沟通中三个循序渐进的方面：（1）自我定位；（2）定位他人；（3）遵守惯例。
F.领带的三种时尚：男人的酒窝 Men' Dimple、不用领带夹（除非经常挥手致意的VIP和穿制服并使用特制领带夹的公务人员）、领带下端箭头在腰带扣的上端（西服一般不扣最下面的扣子，合身的西服最下面扣子正好在腰带扣处，这样领带不至于露出下端）；
- 49.下列哪些属于职场六忌（）

- A. 过分短小。
B.过分紧身。
C.过分杂乱
D.过分鲜艳

50. 对于座次的描述正确的有（）
A.后排高于前排 B.两侧高于中央 C.中央高于两侧 D.内侧高于外侧
E.前排高于后排 F.外侧高于内侧

51. 有三种情况下通常不宜使用商务礼仪，这三种场合是（）
A.初次交往 B.老朋友相聚 C.夫妻之间 D.与少数民族交往

52. 自我介绍应注意的有（）
A.先介绍再递名片； B.先递名片再做介绍； C.初次见面介绍不宜超过5分钟
.初次见面介绍不宜超过2分钟 E.先介绍自己，再让对方介绍 F.先让对方做完自我介绍，自己再做介绍

- 53.群体的稳定性取决于（）
A 群体对资源的保持和扩展能力 B 个体对群体资源的持续需求
C 群体的差异 D 群体对个体需求的满足

54. 商务礼仪的3A原则是（）
A.理解对方 B.注视对方 C.重视对方 D.了解对方 E.接受对方 F.赞美对方

55. 问候称呼包括以下哪些：（）
A.称行政职务
B.称技术职称
C.称行业称呼
D.时尚性称呼

- 56.酒会礼节包括以下哪些（）
A.要以恰当的方式把自己介绍给陌生人。
B.要欣然接受陌生人加入自己的谈话圈中。
C.聊天时要照顾到在场的所有人，不要冷落个别。
D.不要大声喧哗。

- 57.下面哪此说法是正确的（）

- A 主人或服务员为你斟酒时，你无需端起杯子
 B 不想喝，可以说：“不用了，谢谢！”
 C 用手捂盖子住杯口
 D 把杯子倒扣
58. 面谈时应避免（ ）。
 A 时间过长 B 把重点放在枝节问题上
 C 努力隐瞒面谈目的 D 面谈过程成为一言堂
59. 群体沟通中维持角色典型的表现有（ ）。
 A 提出、确立和监督群体沟通的规则、程序、标准
 B 挑动群体内部矛盾
 C 努力消除群体成员消极的参与形式
 D 发送会议通知、邀请函 D 会议报到期间接待与会人员，安排其食宿
- 60 激发良性沟通的技巧有（ ）。
 A 鼓励冲突 B 积极沟通
 C 引入竞争 D 变革组织
61. 在设计办公结构和布局时需要考虑的因素是企业（ ）。
 A. 组织经营的性质 B. 购买或租用的场所面积 C. 机构的建制和部室设置 D. 职工的人数
62. 办公室采取什么类型的间隔方式，主要考虑的因素是符合（ ）的需要。
 A. 视觉效果 B. 保密 C. 办公用品 D. 工作
63. 信息反馈的主要作用是（ ）。
 A. 对信息传递进行检验和调整的基本依据 B. 进行决策的重要基础
 C. 提高信息质量的可靠保证 D. 收集资料的另一个重要途径
64. 信息的筛选实际上是原始信息资料的选留过程，一般可分为（ ）。
 A. 实用选留 B. 剔除选留 C. 人藏选留 D. 专题选留
65. 专家评估法适用于（ ）的信息。
 A. 信息量大 B. 技术性强 C. 专业性强 D. 综合性强
66. 信息的主题是全篇信息的内核和中心，应该（ ）。
 A. 正确、集中 B. 简明、实用 C. 鲜明、深刻 D. 恰当、有序
67. 档案参考资料包括（ ）。
 A. 档案馆指南 B. 会议简介 C. 全宗介绍 D. 组织机构沿革
68. 档案复制本分为（ ）。
 A. 正本 B. 副本 C. 复印 D. 摘录
69. 人际沟通的动机主要有（ ）。
 A. 归属动机 B. 实用动机
 C. 发展动机 D. 探索动机
70. 和口头沟通相比，书面沟通的重要性体现在（ ）。
 A. 信息表达更加准确 B. 易保存，方便“复制”，不易被“污染”
 C. 更加容易令人信服 D. 方便快捷，更节约时间
71. 判断是否有必要开会的条件有（ ）。
 A. 是否有更好的办法解决问题 B. 相关领导是否在场
 C. 是否需要群体决策 D. 是否成本太高

72. 以下哪项属于会议的功能（ ）。
- A. 开展沟通，传达资讯 B. 提高创新，节省成本
C. 达成协议，解决问题 D. 资源汇总，信息分享
E. 监督员工，协调矛盾
73. 商务谈判的前期准备工作包括（ ）
- A. 探寻阶段 B. 确定谈判队伍
C. 搜集信息 D. 明确谈判目标
74. 商务礼仪的基本原则包括（ ）
- A. 真诚尊重原则 B. 恪守规范原则
C. 平等适度原则 D. 自信自律原则
75. 商务会议中，会议主席主持作出决策常见的方法有（ ）
- A 权威决策法 B 投票表决法
C 趋同决策法 D 一次决策法
76. 口头沟通的优点有（ ）
- A 有较强规范性 B 经济性
C 利于存档 D 迅捷性
77. 属于面谈的劣势的是（ ）
- A 要求比较多的时间 B 缺少非语言信息
C 不利于反馈 D 不容易控制情绪
- 78 . 会议接待组工作的重点应放在（ ）。
- A . 会议生活服务 B . 收费结算 C . 宣传娱乐 D . 医疗交通
79. 以下关于头脑风暴法的规则正确的有（ ）。
- A. 观点不能太夸张 B. 在彼此观点之上建立新观点
C. 不要对别人的观点进行批评 D. 追求观点的数量
- 80 . 统计数字汇集按其内容分为（ ）。
- A . 系统性 B . 地区性 C . 综合性 D . 专题性
- 81 . 档案复制方法主要有（ ）。
- A . 记录 B . 印刷 C . 复印 D . 拟写
- 82 . 信息资料加工的形式有（ ）。
- A . 综合加工 B . 提炼加工 C . 重点加工 D . 推导加工