

Chương 1: Khái quát chung về giao tiếp

1. *Hãy cho biết đặc tính nào sau đây là của giao tiếp trong kinh doanh:*

- a. Hoạt động kinh doanh là một hoạt động giao tiếp hết sức phức tạp
- b. Giao tiếp kinh doanh vừa là một khoa học vừa là một nghệ thuật
- c. Giao tiếp trong kinh doanh luôn gấp rút về mặt thời gian
- d. Tất cả đều đúng

Đáp án: d

2. *Giao tiếp trong kinh doanh tuân theo mấy nguyên tắc?*

- a. 5
- b. 6
- c. 7
- d. 8

Đáp án: c

3. *Trong tâm lý học người ta chia các chức năng của giao tiếp ra thành 2 nhóm, đó là:*

- a. Chức năng thuần túy xã hội và chức năng điều khiển
- b. Chức năng thuần túy xã hội và chức năng tâm lý xã hội
- c. Chức năng cân bằng cảm xúc và chức năng phối hợp hành động
- d. Chức năng tâm lý xã hội và chức năng tạo mối quan hệ

Đáp án: b

4. *Người ta phân loại giao tiếp dựa vào:*

- a. 6 tiêu chuẩn
- b. 5 tiêu chuẩn
- c. 8 tiêu chuẩn
- d. 4 tiêu chuẩn

Đáp án: a

5. *Dựa vào nội dung tâm lý giao tiếp người ta phân ra:*

- a. Giao tiếp nhằm thông báo những thông tin mới
- b. Giao tiếp trực tiếp
- c. Giao tiếp nhằm kích thích, động viên hành động
- d. cả a và c đều đúng

Đáp án: d

6. *Dựa vào đối tượng hoạt động giao tiếp, người ta phân ra:*

- a. Giao tiếp nhân cách
- b. Giao tiếp xã hội
- c. Giao tiếp nhóm
- d. Tất cả đều đúng

Đáp án: a

7. là hoạt động xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa người với người, hoặc giữa người với các yếu tố xã hội nhằm thoả mãn những nhu cầu nhất định:

- a. Truyền thông
- b. Thuyết phục
- c. Giao tiếp
- d. Thương lượng

Đáp án: c

8. Các chức năng thuần túy xã hội của giao tiếp bao gồm:

- a. Chức năng thông tin, tổ chức; Chức năng điều khiển; Chức năng cân bằng cảm xúc; Chức năng phát triển nhân cách
- b. Chức năng tạo mối quan hệ; Chức năng điều khiển; Chức năng thông tin, tổ chức; Chức năng phối hợp hành động
- c. Chức năng phối hợp hành động; Chức năng động viên, kích thích; Chức năng điều khiển; Chức năng thông tin, tổ chức
- d. Chức năng thông tin, tổ chức; Chức năng điều khiển; Chức năng phối hợp hành động; Chức năng tạo mối quan hệ

Đáp án: c

9. Giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp được phân chia dựa vào:

- a. Nội dung tâm lý của giao tiếp
- b. Tính chất tiếp xúc
- c. Hình thức giao tiếp
- d. Thái độ và sách lược giao tiếp

Đáp án: b

10. Dựa vào hình thức giao tiếp người ta chia thành:

- a. Giao tiếp chính thức và giao tiếp không chính thức
- b. Giao tiếp ở thể mạnh và giao tiếp ở thể yếu
- c. Giao tiếp nhóm và giao tiếp xã hội
- d. Tất cả đều sai

Đáp án: a

Chương 2: Cấu trúc của hoạt động giao tiếp

1. *Trong hoạt động giao tiếp, chúng ta đồng thời tiến hành 3 quá trình, đó là:*

- a. Trao đổi thông tin
- b. Nhận thức thông tin
- c. Tác động qua lại lẫn nhau
- d. Tất cả đều đúng

Đáp án: d

2. *Trong giao tiếp kinh doanh truyền thông được phân tích trên 2 cấp độ là:*

- a. Truyền thông qua lại giữa các cá nhân và truyền thông trong tổ chức
- b. Truyền thông qua lại giữa các cá nhân và trong một nhóm người
- c. a và b đều đúng
- d. a và b đều sai

Đáp án: a

3. *..... là quá trình chuyển từ ý nghĩ sang lời nói, chữ viết hay các dấu hiệu, ký hiệu và các phương tiện phi ngôn ngữ khác nhau.*

- a. Thông điệp
- b. Truyền thông
- c. Giao tiếp
- d. Mã hoá

Đáp án: d

4. *Quá trình ruyền thông trong tổ chức thường bị tác động bởi các yếu tố nào sau đây?*

- a. Các định kiến, thành kiến của người nghe
- b. Sự quá tải thông tin
- c. Sự nhận định vội vã của người nghe
- d. Tất cả đều sai

Đáp án: b

5. *Trong giao tiếp, nét mặt, cử chỉ, nụ cười, ánh mắt là phương tiện giao tiếp:*

- a. Ngôn ngữ
- b. Phi ngôn ngữ
- c. a và b đều đúng
- d. a và b đều sai

Đáp án: b

6. *Thông thường người ta chia không gian giao tiếp thành ... vùng xung quanh mỗi cá nhân*

- a. 3 vùng
- b. 4 vùng
- c. 5 vùng
- d. 2 vùng

Đáp án: b

7. Là các yếu tố nằm ở người phát, ở việc truyền đạt hay ở người nhận mà chúng cản trở tới việc thông tin:

- a. Thông điệp
- b. Phản hồi
- c. Mã hoá
- d. Nhiễu

Đáp án: d

8. Để hoàn thiện quá trình truyền thông giữa các cá nhân, yêu cầu đối với người phát là:

- a. Phải nhằm vào các vấn đề trong mô hình 5W-H
- b. Phải tìm hiểu nhu cầu, quyền lợi và trình độ người nhận
- c. Phải biết lắng nghe
- d. Tất cả đều đúng

Đáp án: d

9. Cửa sổ Johari có

- a. 3 ô
- b. 4 ô
- c. 5 ô
- d. 6 ô

Đáp án: b

10.là một phương pháp tác động ảnh hưởng có mục đích nhằm thay đổi các quan điểm, thái độ của người khác, hoặc xây dựng quan điểm mới.

- a. Thuyết phục
- b. Thương lượng
- c. Bắt chước
- d. Âm thị trong giao tiếp

Đáp án: a

Chương 3: Cơ sở tâm lý – xã hội của hành vi giao tiếp

1. Nhu cầu cao nhất của thuyết nhu cầu 5 bậc của Maslow

- a. Nhu cầu được thể hiện
- b. Nhu cầu được tôn trọng
- c. Nhu cầu xã hội
- d. Nhu cầu an toàn

Đáp án: a

2. là sự biểu hiện về mặt cường độ, tốc độ và nhịp của các hoạt động tâm lý trong những hành vi, cử chỉ, lời nói của con người

- a. Vô thức
- b. Cơ chế tự vệ
- c. Cảm xúc
- d. Khí chất (tính khí)

Đáp án: d

3. Chuẩn mực là gì?

- a. Là những quy tắc sống và ứng xử, quy định cách cư xử của con người là tốt hay xấu, là thích hợp hay không thích hợp
- b. Là nơi mà con người học hỏi được những cách thức, hành vi đầu tiên
- c. Là sự kết hợp độc đáo các đặc điểm tâm lý ổn định của con người, những đặc điểm này quy định phương thức, hành vi điển hình của con người đó
- d. Là hệ thống quan điểm của con người về tự nhiên, xã hội và bản thân, xác định phương châm hành động của người đó

Đáp án: a

4. Nhu cầu nào sau đây thuộc Thuyết nhu cầu 5 bậc của Maslow

- a. Nhu cầu sinh lý
- b. Nhu cầu xã hội
- c. Nhu cầu được tôn trọng
- d. Tất cả đều đúng

Đáp án: d

5. Theo Herzberg con người có mấy nhóm nhu cầu:

- a. 2
- b. 3
- c. 4
- d. 5

Đáp án: a

Chương 4: Các kỹ năng giao tiếp

1. *Lắng nghe thấu cảm cần những kỹ năng nào?*

- a. Kỹ năng biểu lộ sự quan tâm và kỹ năng gợi mở
- b. Kỹ năng gợi mở và Kỹ năng phản ánh
- c. Kỹ năng biểu lộ sự quan tâm và Kỹ năng phản ánh
- d. Kỹ năng biểu lộ sự quan tâm, kỹ năng gợi mở và Kỹ năng phản ánh

Đáp án: d

2. *Có mấy cách để mở đầu một cuộc nói chuyện trong giao tiếp?*

- a. 4
- b. 5
- c. 6
- d. 7

Đáp án: c

3. *Câu hỏi nào sau đây là câu hỏi có cấu trúc cao?*

- a. Câu hỏi hẹp
- b. Câu hỏi chuyên tiếp
- c. Câu hỏi gợi mở
- d. Câu hỏi tóm lược ý

Đáp án: a

Chương 5: Giao tiếp trong môi trường công ty

1. *Trong một buổi họp chủ tọa không nên:*

- e. Khuyến khích mọi người tham dự cuộc họp phát biểu ý kiến
- f. Ngăn chặn những ý kiến có tính chất công kích, phê phán lẫn nhau
- g. Hỏi lại để làm sáng rõ các phát biểu, đóng góp ý kiến khi đa số các đại biểu chưa hiểu ý người đó muốn nói gì
- h. Tập trung ghi lại những gì diễn ra, không nên quan sát thái độ, cử chỉ của mọi người

Đáp án : d

2. *Khi tuyển nhiều ứng viên vào cùng một chức vụ, người ta thường sử dụng hình thức phỏng vấn nào?*

- a. Phỏng vấn theo mô thức
- b. Phỏng vấn không chỉ dẫn
- c. Phỏng vấn căng thẳng
- d. Phỏng vấn nhóm

Đáp án: a

3. ***Khi giao tiếp với cấp dưới, bạn nên tuân thủ những nguyên tắc nào?***
- Lắng nghe ý kiến của họ
 - Không cần thiết phải thực hiện lời hứa của mình với họ
 - Khen, chê kịp thời
 - A và c đúng
- Đáp án: d

Chương 6: Khái quát chung về thương lượng

1. ***Đâu không phải là tiêu chuẩn chủ yếu để đánh giá sự thành công của một cuộc thương lượng?***
- Tiêu chuẩn thực hiện mục tiêu
 - Tiêu chuẩn ưu hoá giá thành
 - Tiêu chuẩn quan hệ giữa 2 bên
 - Tiêu chuẩn một bên có lợi
- Đáp án: d
2. ***Thương lượng trong kinh doanh có mấy đặc điểm?***
- 4
 - 5
 - 6
 - 7
- Đáp án: d
3. ***Kiểu thương lượng nào coi đối tác như địch thủ?***
- Thương lượng kiểu mềm
 - Thương lượng kiểu cứng
 - Thương lượng kiểu nguyên tắc
 - Tất cả đều đúng
- Đáp án: b

Chương 7: Tiến trình thương lượng

1. ***Thông thường tổ thương lượng được tổ chức theo mấy chức năng?***
- 2
 - 3
 - 4
 - 5
- Đáp án: b

2. Mục tiêu cao nhất trong tiến trình thương lượng là?

- a. Là mục tiêu ở cảnh giới lý tưởng, khi cần thiết có thể bỏ qua
- b. Là mục tiêu kỳ vọng, cố sức tranh thủ để thực hiện được, chỉ trong tình huống bất đắc dĩ mới có thể bỏ qua
- c. Là mục tiêu kỳ vọng thấp nhất để đạt thành giao dịch
- d. Không có đáp án nào đúng

Đáp án: a

3. Khi bạn cần nhượng bộ, bạn nên tuân theo những nguyên tắc nào sau đây?

- a. Lấy nhượng bộ để đổi lấy nhượng bộ, không nhượng bộ đơn phương
- b. Để đối tác cảm thấy bạn chịu nhượng bộ một bước quan trọng
- c. Lấy phương án thay thế mà phương án ngang nhau đổi lấy sự thay đổi lập trường của đối tác
- d. Tất cả đều đúng

Đáp án: d

Chương 8: Phân tích giá cả trong thương lượng

1. Yếu tố nào sau đây là yếu tố ảnh hưởng đến giá cả?

- a. Yêu cầu kỹ thuật
- b. Thời gian giao hàng
- c. Kênh phân phối
- d. Tất cả đều đúng

Đáp án: d

2. Yếu tố nào sau đây không phải là yếu tố ảnh hưởng đến giá cả?

- a. Phương thức vận chuyển và bảo hiểm
- b. Mức độ mới cũ của sản phẩm
- c. Quan hệ giữa sản phẩm chủ yếu và sản phẩm phụ trợ
- d. Tất cả đều sai

Đáp án: d

3. Đặc điểm nào sau đây không phải là ưu điểm của kênh phân phối trực tiếp?

- a. Nhà sản xuất có sự hiểu biết sâu sắc về tính năng, kỹ thuật và công năng của sản phẩm
- b. Nguồn thông tin thông suốt giúp cho sự lựa chọn hàng hoá tốt hơn
- c. Người mua sẽ được ưu tiên nhượng giá
- d. Tất cả đều sai

Đáp án: b

4. **Có mấy yếu tố ảnh hưởng đến giá cả?**

- a. 4
- b. 5
- c. 6
- d. 7

Đáp án: d

5. **Có mấy phương pháp đặt giá?**

- a. 4
- b. 5
- c. 6
- d. 7

Đáp án: c

6. **..... là phương pháp đặt giá bằng cách phân tích điểm hoà vốn?**

- a. Định giá dựa vào cạnh tranh
- b. Đặt giá theo tập quán người tiêu dùng
- c. Định giá cộng chi phí
- d. Định giá theo lợi nhuận mục tiêu

Đáp án: d

7. **Đâu không phải là một trong những phương pháp đặt giá?**

- a. Đặt giá theo sản phẩm mới
- b. Đặt giá theo số lượng
- c. Đặt giá phân biệt
- d. Đặt giá tâm lý

Đáp án: b

8. **Phương pháp đặt giá nào thuộc phương pháp đặt giá tâm lý?**

- a. Đặt giá lẻ
- b. Đặt giá chẵn
- c. Đặt giá theo nhận thức của người mua
- d. Tất cả đều đúng

Đáp án: d

9. **Một chiếc Tivi có giá 4.499.999 VND, bạn hãy cho biết nhà sản xuất đã áp dụng phương pháp đặt giá nào?**

- a. Giá “hót kem”
- b. Đặt giá chẵn
- c. Đặt giá lẻ
- d. Giá xâm nhập thị trường

Đáp án: c

10. Đặt giá sản phẩm mới bao gồm:

- a. Giá “hót kem”
- b. Giá xâm nhập thị trường
- c. A và b đều đúng
- d. A và b đều sai

Đáp án: c

11. Đặt giá phân biệt bao gồm:

- a. Đặt giá theo phân khúc khác nhau
- b. Đặt giá theo dạng sản phẩm
- c. Đặt giá theo khu vực
- d. Tất cả đều đúng

Đáp án: d

12. Khi điều chỉnh giá phải tuân theo mấy nguyên tắc?

- a. 3
- b. 4
- c. 5
- d. 6

Đáp án: b

13. Có những phương pháp điều chỉnh giá nào?

- a. Tăng giá
- b. Cải tiến công nghệ
- c. Giảm giá
- d. Cả a và c đều đúng

Đáp án: d

14. Đâu không phải là nguyên tắc trong việc điều chỉnh giá?

- a. Phải dựa vào lượng cầu thị trường
- b. Chính sách giả cả của Nhà nước
- c. Dựa vào giá thành của sản phẩm
- d. Tất cả đều sai

Đáp án: d

15. Có bao nhiêu mối quan hệ giá cả trong khi thương lượng?

- a. 4
- b. 5
- c. 6
- d. 7

Đáp án: a