

教学辅导之二商务沟通和接待 PDF转换可能丢失图片或格式
，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/57/2021_2022__E6_95_99_E5_AD_A6_E8_BE_85_E5_c39_57133.htm 一、 填空题 1、 接待的

准备工作主要有心理准备和物质准备，物质准备包括环境准备和办公用品准备。 2、 沟通是一种信息交换过程。是人们为了既定目标，用一定的符号、思想和情感在人与人之间进行传播的过程。 3、 接待计划的主要内容包括确定接待规格、拟订日程安排、提供经费列支。 4、 了解来宾的饮食和生活习惯，特别是与宗教相关的饮食忌讳。 5、 部门“本位主义”和员工短视倾向是横向沟通的障碍之一。 二、 选择题 1

、“ ” 的理念认为工作的下一个环节就是本工作的客户。 A、 员工客户 B、 环节客户 C、 内部顾客 D、 环节至上 2、 高接待规格是指主要陪同人员比主要来宾的职位高的接待。 A、 高接待规格 B、 高职接待 C、 重要规格 D、 最高规格 3、 对于以前接待过的客人，接待规格最好参照上一次的标准。 A、 高于 B、 低于 C、 参照 D、 不理睬 4、 在接待过程中，要特别注意做好保密工作。重要的文件、资料要保管好。 A、 资料保管 B、 保密 C、 安全保卫 D、 防盗 5、 在纵向沟通中，下行沟通是纵向沟通的主体，上行沟通是纵向沟通的关键。 A、 上行下行 B、 下行上行 C、 上行上行 D、 下行下行 三、 判断题 (X) 1、 穿西服时，衬衫袖子不可以露出来。 (Y) 2、 任何来访的客人，都不应该绕开前台或有关秘书而直接去找要见的人。 (X) 3、 没有冲突的团队是最理想的团队。 (Y) 4、 树立“内部顾客”的理念是加强横向沟通的有效策略。 (X) 5、 按常规，凡是接待过程中产生的费用一律由接

待单位负责。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。
详细请访问 www.100test.com