

09年秘书资格考试事务管理部分模拟试题(2)秘书资格考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/644/2021_2022_09_E5_B9_B4_E7_A7_98_E4_B9_c39_644701.htm id="FWM">案例分析题 加入收藏

录像（一）时间：上午9点 地点：秘书办公室 人物：业务部秘书初萌 业务部经理冯建 客户王佳 必备物品：计算机、电话、分类的文件夹、记录纸、笔、杂乱物品（报纸等）

情景一（初萌办公室）初萌身究职业装端坐在电脑前打字，办公桌上物品摆凌乱。经理冯建推门进来：“初萌，下星期的会议通知你准备好了吗？”初萌起身：“哦，冯经理，都整理好了。”初萌在乱放的文件堆里找来找去：“您稍等啊，哪去了？哦，在这儿！给您。”拿出一张纸身递给了冯经理。冯经理：“你的工作习惯该改改了！对了，一会儿你先给我印盒名片，要总经理那种的。还有，明天香港的孙老板到京，你再落实一下宾馆。”初萌：“好的。冯经理，下周您在上海的会要没有变化的话，我就订房间了。”冯经理：“嗯，你去订吧。我现在有个急事要马上出去，一会儿我有个客人要来，你先帮我接待一下。”初萌：“好的，您放心吧。”冯经理走出房间。

情景二初萌翻找出大上海宾馆电话。初萌：“你好！是大上海宾馆吗？”宾馆前台：“您好，我是大上海宾馆，愿意为您服务。”初萌：“我是宏远公司。5月19号我公司订了一个套房，我们下周五到。请问房间都准备好了吗？”宾馆：“请稍等，我马上查一下。对！没问题，在1508房间。我们恭候客人的到来。”初萌：“1508房间，谢谢，再见。”边说边记下来。宾馆：“再见！”

情景三初萌正打算关电脑，有人敲门。初萌：“谁呀？进来！”

王佳推门而入：“你好！请问这是业务部吗？”初萌坐在那里，抬眼看着来人：“这里就是。你找谁？”王佳：“冯经理在吗？我跟你们冯经理约好了。”王佳说着掏出名片，双手递给初萌。初萌用左手接过名片，随手放在桌上，同时马上变得热情起来，招呼道：“啊，刚才冯经理还等您呐。不过这会儿他有点急事要办，让您稍等会儿，他马上就回来。您先坐。”初萌让王佳坐下，转身倒水，用纸杯招待客人（特写）。“您是习惯喝茶还是开水？”客人：“不客气，都可以。”这时，电话铃响起，铃响四遍后，初萌拿起电话：“谁呀，打错了。”挂断。考\试大收集 初萌坐下后开始与客人交谈。初萌：“我在报上经常看到对您公司宣传，我想买你们那个新的产品，可以优惠吗？”王佳犹豫着：“……我回去给你想想办法。”初萌：“您知道吗？我们公司刚刚研制出的WEC产品，马上就要投入市场了。这回，我们能大赚一笔。哎，你们公司待遇怎么样啊？……”（淡出）

参考答案：1.着装符合要求。对 2.环境不整洁，办公用品摆放凌乱。错 3.能够提前准备会议通知。对 4.能熟练操作办公室事务，提醒上司的工作安排。对 5.能够用电话确订为上司订客房。对 6.订房间没有事先查对标准。错 7.电话语言规范正确，认真记录。对 8.没有做到热情迎客，语言动作均不礼貌。错 9.对待客人不能一视同仁，前后态度反差太大。错 10.接名片动作不规范。错 百考试题整理 11.接过名片后没有认真阅读，随手丢在桌上，对客人不礼貌。错 12.送饮品能征得客人意愿。对 13.没有遵循接电话“响铃不过三”的原则，电话接应不及时。错 14.对待错打过来的电话，语言、态度不符合要求。错 15.不懂得与客人沟通时的语言禁忌，为个人谋私利。错

16.没有保密意识，将公司新产品秘密泄露出去。错 17.随便问客人公司的待遇情况。错 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