

全国MBA联考精选全攻略面试题六 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/646/2021_2022__E5_85_A8_E5_9B_BDMBA_E8_c70_646444.htm 服务意识 客户服务类工作

：服务提供者需要有特别的态度和心理素质，这种特殊的心态体现在：不要把所有事情的是非都联系在一起。喜欢给内外客户都提供超级服务的应聘者肯定能够知道并理解他人的需求。他们努力提供超过客户需求的服务。他们能够认识到：没有客户，就没有生意；没有良好的服务，就没有回头客。他们知道如何处理好提供超级客户服务和保证公司兴旺发达的关系。下面一些问题能够问出应聘者对服务他人的理解以及他们的服务能力。

- * 请讲一次这样的经历：你使一个非常不满的客户改变了看法。是什么问题？你是怎样使客户回心转意的？
- * 讲一次你曾经为了取得与工作有关的目标而做出个人牺牲的经历。
- * 你认为质量和客户服务的关系是什么？
- * 很多人都把客户服务的重点放到处理客户投诉上，你认为这种策略的问题是什么？
- * 给我讲一个你曾经遇到的这样的问题：和你打交道的一位客户要求解决问题的方法和公司利益发生冲突。你是怎样解决这个矛盾的？
- * 在客户服务中，公司的政策和规定起着什么样的作用？
- * 请列举好的客户代表应该具备的四种基本素质。你为什么认为这四种基本素质很重要？
- * 如果客户对所发生的事情的判断是完全错误的话，你该如何解决这个问题？
- * 统计数字表明，19个客户中，只有1个客户会投诉，而其他18人尽管不满意也不会说什么，但再也不会购买你的产品了。客户服务代表怎样鼓励沉默的客户发表自己的看法？
- * 若客户不满，他们能接受的

最大的不满程度有多大？工作主动性 工作是否有主动性是要从应聘者那里了解的非常重要的事项之一。工作积极主动的人往往具有不断探索新办法来解决问题的企业家精神。在追求不断进步的过程中，他们会尽心尽力地追求富有创新性、想像性的新项目。这类人才会对企业的长远发展做出贡献。这类员工还会给企业和员工带来崭新的思维和方法，以解决企业存在的难题。下面的问题主要是考核应聘者这方面的素质的。

- * 说一个你曾经干了些份外工作的经历。你为什么要承担那么多的份外工作？
- * 请讲这样一个经历：你获得了很难得到的一些资源，这些资源对你完成工作目标特别重要。
- * 你前任工作中，都干了哪些有助于你提高工作创造性的事情？
- * 在你前任工作中，你曾经试图解决了哪些与你工作责任无关的公司问题？
- * 讲讲这样的一次经历：在解决某一难题时，你独辟蹊径。
- * 工作中使你最满意的地方是什么？
- * 在你前任工作中，因为你的努力而使公司或部门发生了什么样的变化？
- * 你认为工作中什么被视为是危险的情况？
- * 你最后一次违反规定是什么时候？
- * 若你干这个工作的话，你怎样决定是否需要一些改变？
- * 哪些经历对你的成长最有用？
- * 你怎样确保在这儿也会有同样的经历？
- * 为了做好你工作份外之事，你该怎样获得他人的支持和帮助？

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