

商务礼仪试题

一、单项选择题（共 25 道）

1、电话铃声响后,最多不超过 (C) 声就应该接听

A 一声 b 两声 c 三声 d 四声

2、一般最佳的握手时间是 (B) 秒

a 3 - 5 秒 b 5 - 6 秒 c 10 秒 d 30 秒

3、关于西餐餐具的使用,下面哪项做法是错误的 (D)

a 一般情况下,左手持刀,右手持叉.

b 就餐过程中,需同人交谈,刀叉应在盘子上放成八字。

c 进餐一半,中途离席,餐巾应放在座椅的椅面上.

d 取用刀叉或汤匙时,应从内侧向外侧取用。

4、讲究礼仪的原因,用一句话概括为 (B)

a 内强素质 b 外塑形象

c 增进交往 d 使问题最小化

5、商务礼仪中交往应遵循的主要原则是 (C)

a 以对方为中心原则 b 以相互沟通为原则

c 以互相尊重为原则 d 以合乎标准为原则

6、公众场合,人际交往的距离应以多少米为宜 (B)

a 半米之内 b 0.5 - 1.5 米之间

c 1.5 - 3 米之间 d 3 米以上

7、一般情况下,礼节性拜访停留时间以多长为宜,亲朋好友以多长为宜 ()

a 10 分钟,20 分钟 b 10 分钟, 30 分钟

b 20 分钟, 30 分钟 d 10 分钟, 10 分钟

8、在社交场合,眼睛注视对方时不符合规范的是(B)

a 近距离时,看对方的区域为从眼部到颈部。

b 和人交谈时,应从下面注视对方

c 注视对方的时间应在谈话总时间的 1/3 - 2/3 为宜

d 握手时应目视对方，面带微笑.

9、如果主人亲自驾驶汽车, (**A**) 应为首位？

A 副驾驶座 B 后排右侧

C 后排左侧 D 司机后排对角线

10、使用手机的不正确做法是: (**A**)

a、 女士将手机挂在脖子上

B、在会议或影院等场合，应关机或将铃声置于静音状态

C、手机不宜握在手里或挂在腰带上，应放在公文包中

D、手机不适合传递重要商业信息的

11、宴会上,为表示对主宾的尊重，主宾的座位应是 (**D**)

A 主人的左侧 B 主人的右侧

C 主人的对面 D 面对门的位置

12、下面哪项不是商务交往名片三不准的内容?(**B**)

A 名片不能随便涂改 B 名片上不提供私宅电话

C 名片上不印制两个以上的头衔

D 名片上不准印名言警句

13、呈递名片时,下面哪项做法是不正确的 (**D**)

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

14、面对上级和下级、长辈和晚辈、嘉宾和主人,先介绍谁(**C**)

A 下级 晚辈 主人 B 上级 长辈 嘉

C 上级 晚辈 嘉宾 D 下级 晚辈 主人

15、传统礼仪和商务礼仪排座次区别是 (**D**)

A 前排为上 B 居中为上 C 以右为上 D 以左为上

16 商务礼仪的首要问题是 (**A**)

A. 尊重为本 B. 规范为本

C. 友善为本 D. 招待为本

17 “到什么山上唱什么歌”是商务礼仪(**B**)特征的喻意。

A. 规范性 B. 对象性

C. 制度性 D. 针对性

18 休闲场合可穿(**B**)

A. 制服 B. 运动装

C. 礼服 D. 套装

19 职场可以交谈的内容(**D**)

A. 国家秘密 B. 私人问题

C. 议论同事 D. 合同问题

20 商务交往中可送的礼品有(**D**)

A. 价格昂贵的礼品 B. 涉及国家安全的礼品

C. 药品营养品 D. 纪念品

21 送礼品时应避免 (**A**)

A. 赠送者的身份不确定 B. 由身份高的人送

C. 对礼品加以适当说明 D. 说明礼品的寓意

22 竖桌式谈判不正确的是 (**D**)

A. 以右为尊 B. 主方在左

C. 客方在右 D. 以左为尊

23 圆桌单主人宴请时,错误的是 (**B**)

A. 主人应面对门 B. 主人应面背对门

C. 主人在左 D. 主宾在右

24 进行商务便宴,首先考虑的是 (**B**)

A. 座次 B. 菜肴

C. 餐费 D. 时间

25 不属于商务礼仪 3A 原则的是 (C)

- A. 接受对方 B. 重视对方
C. 记住对方 D. 赞美对方

二、多项选择题 (共 20 道)

1.对索取名片的方法描述正确的有(ABCD)

- 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？”

2.名片使用中的三不准是指 (ABD)

- 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。

3. 双方通电话,应由谁挂断电话 (AC)

- 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。

4.当您的同事不在，您代他接听电话时，应该（ **B** ）

A.先弄清对方是谁； 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。

5. 商用名片讲究三个三,以下属于这三个三内容的有（ **ABD** ）

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；

6.以下属于电话形象要素的有（ **ABCD** ）

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.

7.电话通话过程中，以下说法正确的有（ **ABC** ）

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，不边吃东西边打电话；

C. 为了尊重对方，不边看资料边打电话； D.以上说法都不正确。

8. 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(**ABCD**)

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.

9.在会客时或拜访客户时,手机要做到(**BCD**)

A.不大声讲电话 B.不响 C.不听 D.不出去接听

10. 学习商务礼仪的目的是 (**ABD**)

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。

11.商务交往中女性佩戴首饰的原则是 (**ABCD**)

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）。

12.对于汽车上座描述正确的有 (**ABCD**)

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。

13. 下列关于语言礼仪正确的有 (**ABCD**)

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”——谈天气。

14. 关于握手的礼仪，描述正确的有：(**BCDEF**)

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；

15. 关于商务礼仪中对着装的说明正确的有 (**ABD**)

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。

16. 商务着装基本规范 (**ABD**)

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。

17. 男性的“三个三”是指(**BCD**)

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。

18.商务礼仪中有很多与三有关的要求,请选出正确的表述。(**ABDEF**)

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。

D.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

一、判断题 (30 题)

1. 宴请时,餐桌上的具体位次也有主次尊卑之分.各餐桌上位次的尊卑可以根据其距离该桌主人的远近而定,一般以近为上,以远为下.()

2. 乘坐国内航班的旅客,每人应交纳机场建设费 50 元,乘坐国际航班应交纳 100 元人民币。()

3. 在安排西餐座次时,应安排男主宾坐在女主人右侧。()

4. 参加舞会时不能穿民族服装.()

5. 不要用左手与他人握手。()

6. 西餐中的开胃菜也称为西餐的头盆。()

7. 拜访他人必须有约在先。()

8. 上茶须遵循一定的顺序,但来宾较多时,可以不讲究顺序,或者由饮用者自己取用。()

9. 由主人亲自驾驶轿车时,车上前排座为上,后排座为下;以右为尊,以左为卑。()

- 10 . 在各种社交场合 , 涉及对方年龄、健康、经历等话题应忌谈。()
- 11 . 在较为正式的舞会上,尤其是涉外舞会上 , 同性之人切勿相邀共舞。()
- 12 . 酒店门童要主动与女贵宾握手、开门、帮助搬运随身行李等 , 以显示对宾客的重视。()
- 13 . 美国人忌 “13”、“星期五” , 还忌讳蝙蝠作图案的商品和包装 , 认为这种动物吸人血 , 是凶神的象征。()
- 14 . 日本人忌讳绿色 , 认为是不祥的颜色,还忌讳荷花图案。喜欢仙鹤和乌龟 , 认为是长寿的象征。()
- 15 . 在国内 , 送礼用的花篮切忌用白色花材插制.在西方一些国家 , 白色鲜花则象征着纯洁无暇。()
- 16 . 社交礼仪对乘坐飞机的有关礼仪规范主要涉及先期准备、登机手续和乘机表现等三个具体方面。()
- 17 . 正式宴会是一种讲究排场、气氛的大型聚餐活动。()
- 18 . 餐饮礼仪的基本法则是费用、会见、菜单、言语、音乐、环境。()
- 19 . 英国式刀叉的使用要求在进餐时始终右手持刀 , 左手持叉。()
- 20 . 向交往对象表示特有的尊重 , 或在举行会议、庆典、仪式时 , 人与人之间应该保

持的礼仪距离是 0 . 5 到 1 . 5 米之间。(√)

21 宾主会面时，接待人员应先介绍自己人 (√)。

22 圆桌双主人时，面对房间正门为一号位坐第一主人,第一主人的右侧为第一主宾。
(√)

23 按商务礼仪位次的横向排列规则是内侧高于外侧。(√)

24 送礼品时应介绍礼品的特殊价值。(√)

25 公务场合着装应遵循舒适自然。(×)

26 见面时应先递名片,再做介绍。(√)

27 自我介绍应尽量详细介绍自己。(×)

28 职场交谈不能涉及国家秘密和行业秘密。(√)

29 陌生场合不可请教他人擅长的问题。(×)

30 商务电话不可选周一上午。(√)

四、简答题 (5 题)

1、举出三个古代的礼仪至今仍在使用的例子

答：例如：尊老爱幼 热情待客（有朋自远方来，不亦乐乎）双手替物、皆无。这些礼仪自古代至今都是一脉相承的。

2、你认为下属对上司的礼仪最应注意的是什么？

答：1、听从上司的指挥安排。

2、尊重上司

3、遵守时间

4、进上司办公室要敲门

6、与上司见面时，衣着得体，不随便吸烟。

7、主动与上司交往

8、与上司谈话时不抢话。

3、说明礼仪的培养为什么要求加强道德修养？

答：道德修养是礼仪的基础。一个有道德的人必然具备对别人的关爱和尊重的品德，所以，有道德的人必定会以礼待人。因此，我们在培养礼仪过程中强调要加强道德修养。

例如：雷锋热爱党、热爱祖国、工作负责、乐于助人、他必定会尊重别人、关怀别人、代人自然有礼貌。

李素丽，她热爱工作,热情为乘客服务,有高尚的职业道德，也必然会以礼待人。

4、举三个例子说明礼仪的“适度”原则。

答：礼仪的适度原则是要求施礼时，既要到位,又不要过头.做不到位或者做过了头都会使人感到是失礼。

例一：对上级领导尊重不够是无理的表现：但过分恭维，让人感到是奉承，反而失礼了。

例二：请客人吃饭,如果太寒酸了，会让客人认为自己不受欢迎：但过分的铺张浪费,也会让客人觉得难以接受，反而不舒服，同样也是失礼。

例三：售货员对待顾客热情服务,特别是微笑服务可以使顾客感到亲切、友好：但过分热情反而会使顾客产生怀疑，是否有欺诈？是否在推销假冒伪劣商品。

5、楼梯引领女士引领男宾和男士引领女宾的区别。

答：1、女士引领男宾，无论上楼还是下楼,宾客一定是走在前面的。

2、如果是男士引领女宾，上楼时应该让宾客走前面。

3、如果是男士引领男宾，上楼时应让宾客走前面。

4、如果是男士引领男宾,下楼时引领者走在前面。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/258065115121006034>