



京东 2018 秋招售后管理类笔试题

1.面对公司年终奖金分配不公的现象，你的态度是（ ）

正确答案: D

- A. 只在没有损害自己的利益，就没有必要站出来说话
- B. 说了也没用，还是不说的为好
- C. 习以为常
- D. 不管有没有损害自己的利益，都要坚持原则

2.雨果说：“人有了物质才能生存，人有了理想才谈得上生活。你要了解生存与生活的不同吗？动物生存，而人则生活。”这表明（ ）

正确答案: B

- A. 人与动物的根本区别是人理想
- B. 人要活着就会有对生活的想法，而这就是理想
- C. 人与动物的根本区别在于生存与生活
- D. 人的理想就是指生活理想

3.你的老同学在工作中取得突出成绩时，你会采取（ ）做法。

正确答案: D

- A. 认为他运气好
- B. 各有所长，继续做好自己的工作
- C. 认为他太聪明了，自己可望而不可及
- D. 虚心请教，努力学习

4.按照既定的行为规范开展工作，体现了职业化三层次内容中的（ ）。

正确答案: C

- A. 职业化素养
- B. 职业化技能
- C. 职业化行为规范
- D. 职业道德

5.下面表达爱的语段，其中一项与其他三项较有所不同的是()

正确答案: D

- A. 爱情是一株长势良好的果树，它的果子再甜，但它的根系始终是在泥里的
- B. 有种情感与生俱来，有种责任无法推卸，有种爱可以传递，下一代的生命是上一代生命的延续
- C. 爱人有时像个忠心耿耿的奴仆，但被爱的人不能因此自以为是皇帝。真正的爱，没有皇帝，也没有奴隶，只有平等与尊严
- D. 爱情是一株长势良好的果树，它的果子再甜，但它的根系始终是在泥里的



D. 你可以用自己不喜欢的方式赚到财富，也可以自己相信有药治好病，但你无法从自己不爱的人身上获得幸福

6. 就我来说, 在大众前演讲或表演是一件不容易的事: ()

正确答案: B

- A. 是的
- B. 介于其他两项之间
- C. 不是的

7. 在实际工作中坚持唯物主义就是 ()。

正确答案: B

- A. 一切从理论出发
- B. 不唯上，不唯书，只唯实
- C. 使主观意志得到发现
- D. 调和主观思想和客观实际

8. 无论你所从事的工作有多么特殊它总是离不开一定的()的约束。

(1) 岗位责任 (2) 家庭美德 (3) 规章制度 (4) 职业道德

正确答案: C

- A. (1) (2) (3)
- B. (2) (3) (4)
- C. (3) (4)
- D. (1) (2) (3) (4)

9. 下列说法中，符合“语言规范”具体要求的是 ()。

(1) 多说俏皮话 (2) 用尊称，不用忌语 (3) 语速要快，节省客人时间 (4) 不乱幽默，以免对方误解

正确答案: D

- A. (1) (2)
- B. (1) (3)
- C. (3) (4)
- D. (2) (4)

10. 只有管理活动和作业活动并存于一个组织之中，才能保证组织目标的圆满实现，不过管理人员和作业人员是有区别的，管理人员与作业人员不同主要有: ()

正确答案: D

- A. 管理人员是指从事管理工作的人员
- B. 从事作业工作的人员不参与管理工作
- C. 管理人员要对作业人员的最终结果负责



D. 管理人员要通过自己的努力和他人的努力来实现组织目标

11.当有人向自己提出意见或进行批评时，你一般会（ ）

正确答案: D

- A. 反驳
- B. 解释、说明
- C. 不予理会
- D. 耐心倾听

12.（ ）对于调整人际关系，维护正常的社会秩序具有重要作用。

正确答案: C

- A. 法律
- B. 行为准则
- C. 道德
- D. 社会舆论

13.假如你在公司的法务部，近期部门计划选拔一位法务部经理，你会采取哪种做法（ ）。

正确答案: B

- A. 认为自己有能力胜任，毛遂自荐
- B. 积极参与竞争
- C. 让单位好朋友推荐自己
- D. 有领导决定，任命谁都可以

14.如果因为一件小事错怪别人，你一般（ ）。

正确答案: A

- A. 心里觉得过意不去，会主动道歉
- B. 心里愧疚，但碍于面子，难以启齿说“抱歉”
- C. 认为没必要小题大做，下次注意就行
- D. 找机会沟通一下，争取得到对方的谅解

15.单位组织集体活动时，你一般会（ ）

正确答案: D

- A. 领导要求参加就参加
- B. 能不参加就不参加
- C. 身体许可就参加
- D. 积极参加

16.在银行等候服务时，看完公共阅览区的杂志，你的习惯的举动是（ ）



正确答案: C

- A. 看完就走
- B. 把杂志放回原处
- C. 把杂志整理好后放在原处
- D. 教管理员来整理

17.当在工作中遇到困难时，你一般会通过（ ）途径来解决。

正确答案: B

- A. 让领导给自己另找其他容易做的事情
- B. 自己想办法解决
- C. 让领导帮助自己
- D. 自己不做，尽量让别人去做

18.一个朋友正在倾诉他的心事，我会（ ）。

正确答案: A

- A. 真切体会她的感受并安慰她
- B. 不时发表自己的见解
- C. 对他表示赞同，用眼神支持他说下去
- D. 耐着性子听听吧

19.某国有企业陷入困境，而厂长却超标购买专用轿车，对此，作为企业的员工，你会采取哪一种做法（ ）

正确答案: B

- A. 通过职代会，质询或罢免厂长
- B. 给厂长写信，力陈这样做的利害关系
- C. 向上级主管部门反映
- D. 对厂长的行为予以谴责

20.企业()指明行政工作所应起的作用及所处的地位

正确答案: B

- A. 战略决策
- B. 目标
- C. 政策
- D. 程序和规则

21.客户服务是指（ ）。

正确答案: B

- A. 企业为客户提供的售后服务
- B. 为了能够使企业与客户之间形成一种难忘愉悦的互动，企业所能做的一切工作。



- C. 与有形产品对比, 额外提供的内容
- D. 一线人员提供给客户的服务内容

22.以下 () 对客户服务特性理解是不正确的。

正确答案: C

- A. 服务具有无形性, 服务的本质是抽象和无形的, 客户在体验的过程中才能感受到服务。
- B. 服务的无偿性, 当服务作为企业对客户的一种行为时, 服务就是无偿的, 不具备可衡量的价值。
- C. 服务具有的不可分性, 在服务销售的过程中, 有形产品可以集中生产而分散销售, 无形的服务则需要由企业的员工有效的传递给客户。
- D. 服务具有易消失性, 在有效的工作时间内, 如果一个服务场所中的座位、房间和易变的食物没有人来消费的话, 无论有形与无形的产品, 都造成了销售机会的损失, 而且永不能挽回。

23.优质服务的价值体现在 () 。

正确答案: A

- A. 对于客户来说, 服务成了衡量企业是否值得追随的重要标准。
- B. 可以提升企业产品的竞争力。
- C. 商品的差异不大, 企业的产品优势减弱, 竞争力下降。
- D. 对于企业来说, 服务成了产品价值的重要增值部分。

24.优质服务主要能给企业带来 () 好处。

正确答案: C

- A. 能节省大量的硬件成本
- B. 能吸引优质员工, 建立优秀的服务团队
- C. 可以树立企业品牌
- D. 可以使员工产生企业自豪感

25.4C“理论”认为, () 是企业一切经营活动的核心。

正确答案: A

- A. 客户
- B. 沟通
- C. 便利
- D. 成本

26.客户关系管理是在观念和理论指导下, 借助于管理技术和管理机制所进行的特定商业活动, 包括 () 开发、维系、挽救。

正确答案: A



- A. 客户关系
- B. 客户
- C. 市场
- D. 产品

27.客户关系管理工作包括三大任务，即客户关系的开发、维系和（ ）。

正确答案: B

- A. 档案管理
- B. 挽救
- C. 抱怨处理
- D. 流失预警

28.作为一套技术解决方案，CRM 的基本功能不包括（ ）。

正确答案: D

- A. 对销售、营销和客户服务等三个部门业务流程的信息化和自动化
- B. 客户沟通手段(如电话、传真、网络、Email 等)的集成和自动化处理
- C. 信息分析处理和决策支持
- D. 客户抱怨处理

29.客户的满意度和忠诚度在客户关系生命周期各阶段的表现（ ）。

正确答案: C

- A. 各不相同
- B. 完全相同
- C. 可能相同
- D. 不完全相同

30.用语规范， 以诚待人， 语调适中， 语气平和， 语言亲切， 提倡讲（ ）。

正确答案: B

- A. 双语
- B. 普通话
- C. 英语
- D. 方言

31.受理业务时， 注意倾听客户提出的要求和问题， 了解客户所办业务的需求； （ ）接
过客户递交的现金、 凭证、 票据， 以适宜的音量复述客户所办的业务；

正确答案: A

- A. 双手
- B. 单手



- C. 左手
- D. 右手

32. 客户服务主要包括四个阶段： 接待客户、（ ）和挽留客户。

正确答案: A

- A. 理解客户和帮助客户
- B. 欢迎客户和帮助客户
- C. 欢迎客户和理解客户
- D. 分析客户和理解客户

33. 衡量客户满意度的指标有美誉度、（ ）和销售力。

正确答案: A

- A. 知名度、 回头率、 抱怨率
- B. 知名度、 抱怨率
- C. 知名度、 回头率
- D. 回头率、 抱怨率

34. 客户服务管理人员语言要求中, 问候多位客户以下原则（ ）是错误的。

正确答案: C

- A. 由尊而卑。如“张总好!”“李经理好!”
- B. 由近到远, 先问候距离近的, 再问候距离稍远的。
- C. 先男士后女士
- D. 统一问候。如“大家好。”“各位晚安。”

35. 一般来讲, 服务一开始的时候, 服务人员应多使用（ ）。

正确答案: A

- A. 开放式问题
- B. 封闭式问题
- C. 选择式问题
- D. 自问自答问题

36. 服务人员可以用“您看还有什么需要我为您做的吗”（ ）。

正确答案: B

- A. 管理客户期望
- B. 在服务结束时检查客户对服务是否满意
- C. 同客户建立关系
- D. 向客户表示感谢

37. 当客户有失误时, 应该（ ）。



正确答案: B

- A. 直接对客户说“你搞错了”
- B. 用“我觉得这里存在误解”来间接地说明客户的错误
- C. 直接对客户说“这不是我的错”
- D. 对客户说：“怎么搞的，重新填”

38.理智型问题客户具有很强的推理能力和判断能力，在深思熟虑后才做决定，善于控制自己的情感，所以在处理理智型客户的投诉时应（ ）。

正确答案: B

- A. 以专业、权威的形象出现，并提供有理有据的解决方案。
- B. 有理有据，以理服人。
- C. 应耐心引导，使其说出真实想法。
- D. 态度要热情，多花一点时间倾听。

39.在处理客户投诉时，适时更换接待人员、由高级主管出面处理的目的是（ ）。

正确答案: A

- A. 客户有受重视的感觉
- B. 让客户能尽快冷静
- C. 稳定投诉处理人员的情绪
- D. 其他三者都是

40.换位思考的能力，也就是（ ），是为客户提供优质服务的必要条件之一。

正确答案: B

- A. 同情心
- B. 同理心
- C. 有形体
- D. 信任度

41.从客户忠诚的类型来看，下列哪种的忠诚度是最脆弱的？（ ）

正确答案: B

- A. 兴奋忠诚
- B. 价格忠诚
- C. 垄断性忠诚
- D. 服务基础上的忠诚

42.经营者具以下（ ），需要担付行政责任。

正确答案: D

- A. 商品存在缺陷。
- B. 不符合商品说明、实物样品等方式表明的质量状况的。



- C. 以暴力、威胁等方法阻碍有关行政部门工作人员依法执行职务的。
- D. 生产国家明令淘汰的商品或者失效、变质的商品的。

43. 客户服务人员在向客户道歉时，以下说法不妥当的是（ ）。

正确答案: C

- A. 十分愧疚
- B. 非常惭愧
- C. 我真笨
- D. 多多包涵

44. 随着客户关系的改善和延续，客户的间接收益随之（ ）。

正确答案: A

- A. 增加
- B. 减少
- C. 不确定性变化
- D. 先增后减

45. 按贡献大小，现实客户又可分为钻石级客户、重点客户、（ ）、烂户。

正确答案: D

- A. 目标客户
- B. 流失客户
- C. 休眠客户
- D. 有待发展的客户

46. 挪威客户满意度指数模型引入了（ ）因素。

正确答案: C

- A. 硬件质量
- B. 软件质量
- C. 企业印象
- D. 感知质量

47. 以下正确的服务措辞有（ ）。

正确答案: C

- A. 这是公司的规定
- B. 这不是我的工作
- C. 让我想想我能做什么
- D. 我不知道

48. 在服务的生产和消费过程中，（ ）。



正确答案: D

- A. 客户只是服务的接受者
- B. 客户不参与服务的生产和消费
- C. 客户之间不会相互影响
- D. 公司的服务人员和客户之间有互动，而且是相互影响的

49.处理投诉的 CLEAR 原则中的“A”代表的是（ ）。

正确答案: A

- A. 对客户的情形表示歉意
- B. 聆听客户诉说
- C. 控制你的情绪
- D. 提出应急和预感性的方案

50.处理投诉的 CLEAR 原则中的“L”代表的是（ ）。

正确答案: B

- A. 对客户的情形表示歉意
- B. 聆听客户诉说
- C. 控制你的情绪
- D. 提出应急和预感性的方案

51.（ ）客户是忠诚度低，盈利性高的。

正确答案: C

- A. 优质类客户关系
- B. 低质类客户关系
- C. 时尚类客户关系
- D. 问题类客户关系

52.在客户关系管理理念里，客户价值的预测通常指哪一种？（ ）

正确答案: A

- A. 客户的长期价值或者是终身价值。
- B. 客户消费量最高的时期所产生的价值。
- C. 客户从新客户到流失客户期间所产生的价值。
- D. 客户从潜在客户到真正的企业客户期间所产生的价值。

53.CRM 战略实施的程序为（ ）

正确答案: C

- A. 客户分析、客户信息获取、企业文化变革、战略活动实施、流程重组
- B. 客户分析、客户信息获取、流程重组、战略活动实施、企业文化变革
- C. 客户信息获取、客户分析、企业文化变革、战略活动实施、流程重组



D. 客户信息获取、客户分析、战略活动实施、企业文化变革、流程重组

54.根据客户的重复购买程度和购买时的态度取向标准来划分,拥有较低的态度取向同时伴随着较高的重复购买行为的客户是 ()

正确答案: D

- A. 忠诚的客户
- B. 潜在忠诚的客户
- C. 不忠诚的客户
- D. 虚假忠诚的客户

55.银行设立VIP接待室属于企业维持客户忠诚中哪一项措施? ()

正确答案: B

- A. 有形的回馈
- B. 优先礼遇
- C. 共同的价值观
- D. 提高转移成本

56.在客户关系管理里,对于客户价值的分析与评价,常用所谓的“二八原理”,这个原理指的是 ()

正确答案: B

- A. VIP客户与普通客户通常呈20:80的比例分布。
- B. 企业的利润的80%来自于20%的客户,而80%的客户给企业只带来20%利润。
- C. 企业的内部客户与外部客户的分布比例为20:80。
- D. 企业的利润的80%是来自于80%的客户,20%的客户给企业带来20%的收益。

57.在客户关系管理里,以下哪种情况不是客户的忠诚的表现 ()

正确答案: C

- A. 对企业的品牌产生情感和依赖
- B. 有向身边的朋友推荐企业的产品的意愿
- C. 即便遇到对企业产品的不满意,也不会向企业投诉
- D. 重复购买

58.“货物售出,概不负责”是 () 的典型说辞。

正确答案: C

- A. 社会营销
- B. 市场营销
- C. 交易营销
- D. 关系营销



59.转换成本是指当客户从（ ）转向（ ）时所发生的一次性成本。

正确答案: B

- A. 一个产品，另一个产品
- B. 一个供应商，另一个供应商
- C. 一项服务，另一项服务
- D. 一个关系时期，另一个关系时期

60.简述企业为什么要重视客户服务环境分析？

参考答案

- (1) 客户服务环境是与企业营销活动有潜在关系的所有外部力量和相关因素的集合。
- (2) 客户服务环境是影响企业拓展客户、稳住客户的各种外部条件及内部因素。
- (3) 客户的服务环境其内容既广泛又复杂，不同的因素对企业提供的客户服务活动也不尽相同，同样的环境因素对不同的企业所产生的影响和形成的制约也会大小不一。

61.促进客户忠诚形成应采取哪些策略？

参考答案

客户忠诚形成的策略来源于影响顾客态度和感受的因素，包括：

- (1) 感受。忠诚计划成功的基础应该是让潜在顾客参加服务设计。
- (2) 价格。价格不是形成忠诚的方法，重视价格的顾客一般不会轻易离开价格实惠的产品。
- (3) 互联网的进入。在相同的条件下，互联网的应用有利于增强忠诚。
- (4) 促进。促进的目的是为了形成忠诚。有直接方式和间接方式两种。
- (5) 服务人员。在所有影响顾客忠诚里面，服务人员是影响最大的。
- (6) 环境。调整环境也有助于促进顾客购买。

● ● ●

内推 招聘岗位 资料包 课程 社群

进入腾讯阿里的简历模板
互联网校招笔面试题
数据分析资料包
2000份行业研究报告
....
近30份实用资料等你拿！

扫码关注校招日历