



## 京东 2018 秋招客户经理类笔试题

1. 假设你是单位公关部职员，需要经常参加宴请宾客的活动，饭桌上喝酒是少不了的，但你不胜酒力。为了既做好公关工作，又能让客人满意，你通常会采取哪一种做法？（ ）

正确答案: B

- A. 为了完成工作，不能喝也喝
- B. 事先向客人做出解释，获得客人的理解
- C. 客人怎么劝也不喝
- D. 虽然自己酒量不行，但可以通过展示自己的人格魅力，赢得客人的尊重

2. 当领导交给你一项对你来说比较困难的工作时，你会选择哪一种做法？（ ）

正确答案: B

- A. 先接受，能否完成再说
- B. 接受时向领导说明情况，再想尽办法去完成
- C. 接受时向领导说明难度，请求领导多派人手
- D. 接受时让领导降低难度

3. 一位社会学家做了一个关于电视暴力的实验。他把 100 名小孩子分成两组，每组 50 名。第一组的孩子一周内只看暴力性的电视节目，第二组的小孩不看暴力性的电视节目。一周之后，让这两组孩子在一起玩耍。社会学家发现，第一组看暴力性电视节目的小孩表现出明显的暴力倾向。这位社会学家作出判断说，暴力性电视节目会增强孩子的暴力倾向，不看暴力性电视节目能遏制暴力倾向。社会学家的判断依赖于下面哪条假设？（ ）

正确答案: C

- A. 暴力性电视节目对社会有不良影响
- B. 作为父母应该对自己孩子负责
- C. 实验中的两组孩子各方面的特点都相投，暴力倾向的差异只因为是否看了暴力性电视节目
- D. 受到暴力打击的孩子会以暴力还击

4. 如果经理做出一项影响公司效益的决定并委派你执行时，你通常会采取哪一种做法？（ ）

正确答案: A

- A. 说服经理改变决定



- B. 尽管不情愿，还是努力完成任务
- C. 采取迂回战术，把事情托黄
- D. 坚决反对，拒不执行

5. 厂长让会计小林在账目上做些手脚，以减少纳税额，并对他说，若不这样做，小林的工作不保，假如你是小林，你认为以下哪一种做法是可行的？（ ）

正确答案: A

- A. 宁可被开除，也不做假帐
- B. 向有关部门反映
- C. 做真假两本帐，既能满足厂长的要求，又能保留证据
- D. 明确提出辞职

6. 假如你是某公司的销售人员，在销售活动中，购买方代表向你索要回扣，你会采取哪一种做法？（ ）

正确答案: C

- A. 向公司领导请示，按领导指示办
- B. 为了与对方建立长期的供货关系，可给对方一定数量的回扣
- C. 不给回扣，但可以考虑适当降低价格
- D. 考虑用小礼品替代回扣

7. 关于道德与法律，正确的说法是（ ）

正确答案: D

- A. 在法律健全完善的社会，不需要道德
- B. 由于道德不具备法律那样的强制性，所以道德的社会功用不如法律
- C. 在人类历史上，道德与法律同时产生
- D. 在一定条件下，道德与法律能够相互作用、相互转化

8. 不善于与人交谈，常常容易引起纠纷或误会。每一个人与别人交往的要求都各不相同，表达自己及领会他人意思的本领也因人而异，这段话直接支持的一种观点是（ ）。

正确答案: C

- A. 不善于交谈是引起纠纷或误会的一个原因
- B. 虽然每个人都愿意与别人交谈，但要相互理解却很困难
- C. 由于交往双方各有不同的交往目的和要求，所以领会对方的真实意思是比较困难的
- D. 表达自己的意思比较容易，领会他人的意思比较困难



9. 定于后天晚上举办露天某明星个唱的承办方宣布：个唱后天照常举办，除非预报出现坏天气或只有很少的预售票被卖出。如果音乐会被取消，票款将被安排退回给持票人。因为一些持票人的票款的退款已经被汇寄给持票人，尽管已经有超过预期数的预售票被卖出，也可以推定肯定发生了预报出现坏天气的事。下面那一项说的正是上文推理中包含的逻辑毛病？（ ）

正确答案: A

- A. 上文推理中把一个事件解释成是由另一个事件造成的，而实际上这两个事件都是由第三个不知晓的事件造成
- B. 上文推理中把一个必须具备两个前提才能成立的结论仅仅建立在这两个前提中一个前提上
- C. 上文推理中把一个前提本身足以保证得到某一结论的前提看成是要使某一结论产生的唯一前提
- D. 用来支持结论的证据实际上削弱了结论

10. 假如某厂拖欠你所在公司一笔巨款，公司派你去催款，你可能采取哪种方式？（ ）

正确答案: A

- A. 诉诸法律手段
- B. 动用各种社会关系督促该厂还款
- C. 坐在该厂厂长办公室内，不给钱坚决不走
- D. 通过舆论手段

11. 当推广 APP 主要以售卖奢侈品类产品，以下哪种场地能有效的提高销售转化：（ ）

正确答案: C

- A. 地铁口
- B. 学校
- C. 高档社区
- D. 公园

12. 推广企业的产品应该着重推销其：（ ）

正确答案: C

- A. 产品质量
- B. 产品价格
- C. 产品使用价值
- D. 产品本身
- E. 产品使用价值观念



13. 一个成熟的产品在推广中最关注的的推广数据指标是哪个：()

正确答案: B

- A. 注册量
- B. 购买率
- C. 复购率
- D. 客单价

14. 销售观念是一种()。

正确答案: B

- A. 新观念
- B. 旧观念
- C. 以社会利益为主的观念
- D. 以消费者为主的观念

15. 在筹划地推活动中，场地选择最关注什么因素？()

正确答案: A

- A. 人流量
- B. 位置
- C. 露天或者室内
- D. 场地大小

16. 商圈推广区别于其他类型的推广最显著的特点是()

正确答案: B

- A. 群体稳定
- B. 商业定位更精准
- C. 很容易和消费群体达成交易
- D. 新事物接受力强

17. 地推区别于其他推广方式的优势是()

正确答案: A

- A. 能够直接与目标客户接触，人群定位更加精准
- B. 时间成本低
- C. 推广的效果更加精准
- D. 人力成本低





18. 哪个物料不是地推中必备的物料()

正确答案: D

- A. 宣传册
- B. 礼品
- C. wifi 盒子
- D. 桌椅

19. 如果再沟通中遇到客户不文明用语, 怎么处理()

正确答案: C

- A. 直接怼回去
- B. 置之不理, 挂电话
- C. 忽略不文明用语, 继续耐心解答
- D. 提醒客户文明用语, 如果有异议可进一步申诉

20. 请选出一下非地推常用的渠道()

正确答案: D

- A. 高校推广
- B. 商圈推广
- C. 社区推广
- D. SEM 推广

21. 地推前第一步要考虑的是()

正确答案: B

- A. 场地
- B. 产品属性
- C. 活动文案
- D. 人员

22. 地推活动最注重哪方面()

正确答案: B

- A. 活动策划
- B. 执行和管控
- C. 充足的费用
- D. 充沛的人手



23. 一个新的产品在推广中最关注的的推广数据指标是哪个()

正确答案: A

- A. 注册量
- B. 购买率
- C. 复购率
- D. 客单价

24. 目标消费群体主要为上班族和商务人士群体, 最优的推广区为()

正确答案: C

- A. 地铁口
- B. 学校
- C. CBD 办公区
- D. 公园

25. 宣传单的发放形式不包括()

正确答案: D

- A. 插车
- B. 扫楼
- C. 直接派发
- D. 张贴海报

26. 你进电梯之后, 发现电梯里只有你和公司的一位高管, 但你不确定他是否认识你, 这时候, 你是否选择跟他搭讪? 如果搭讪, 你选择跟他聊什么话题? ( )

正确答案: D

- A. 看情况, 如果他表情严肃就不跟他搭讪了, 如果表情还不错, 就跟他搭讪
- B. 问候一下他, 然后闲扯一下今天的天气状况
- C. 微笑着点头示意一下, 不搭讪
- D. 狂侃一番, 看能否挖点高层的内幕消息

27. 人们的购买心理过程包括认识过程、情绪过程和 ( )

正确答案: D

- A. 感知过程
- B. 决策过程



- C. 意志过程
- D. 意识过程

28. 以下不是校园推广特点的是( )

正确答案: B

- A. 群体稳定
- B. 商业定位更精准
- C. 传播速度快
- D. 新事物接受力强

29. 地推活动策划执行的流程顺序( )

正确答案: D

- A. 分析产品属性-制定预算-选择场地-策划方案
- B. 制定预算-分析产品属性-策划方案-选择场地
- C. 选择场地-分析产品属性-制定预算-策划方案
- D. 分析产品属性-策划方案-制定预算-选择场地

30. 不善于与人交谈, 常常容易引起纠纷或误会。每一个人与别人交往的要求都各不相同, 表达自己及领会他人意思的本领也因人而异, 这段话直接支持的一种观点是( )。

正确答案: C

- A. 不善于交谈是引起纠纷或误会的一个原因
- B. 虽然每个人都愿意与别人交谈, 但要相互理解却很困难
- C. 由于交往双方各有不同的交往目的和要求, 所以领会对方的真实意思是比较困难的
- D. 表达自己的意思比较容易, 领会他人的意思比较困难

31. 社区地推活动中如何提高人流量及转化率( )

正确答案: C

- A. 选择较好的礼品
- B. 选择吸引小朋友的海报
- C. 联合物业
- D. 在小区入口处放置展台

32. 作为客服最重要的素质是( )

正确答案: B



- A. 反应灵敏
- B. 服务意识
- C. 吐字清楚
- D. 能言会道

33. 以下关于推销的论述正确的是：（ ）

正确答案: C

- A. 推销就是营销
- B. 推销就是促销
- C. 推销是科学，更是艺术
- D. 推销是艺术，不是一门科学
- E. 推销强调为顾客着想

34. 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

35. 在推广推销过程中，约见是接近的前奏，也是( )的开始。

正确答案: A

- A. 接近
- B. 说服
- C. 拜访
- D. 推销洽谈

36. “七喜”汽水突出宣传自己不含咖啡因的特点，成为非可乐型饮料的主导者，它采取的是( )定位策略。

正确答案: B

- A. 市场渗透
- B. 避强定位策略
- C. 专业化营销
- D. 迎头定位策略





37. 公务接待中， 双排座轿车应让客户坐在（ ）。

正确答案: B

- A. 副驾驶位置
- B. 司机后排对角线位置
- C. 司机身后后排位置
- D. 后排中间座位

38. （ ）是造成客户满意的因素，是公司单独提供给客户具有特色的服务，能使客户感到更满意、 更忠诚的服务。

正确答案: A

- A. 激励因素
- B. 保健因素
- C. 悬念原则
- D. 口碑因素

39. “五一”劳动节期间，某商场实行商品抽奖返款活动，这种促销手段属于（ ）

正确答案: D

- A. 人员推销
- B. 广告宣传
- C. 公共关系
- D. 营业推广

40. 推销人员在推销过程中，坚持公平原则是指（ ）

正确答案: B

- A. 对代理商公平
- B. 对顾客公平
- C. 对竞争对手公平
- D. 对经销商公平

41. 推广活动的主体是（ ）

正确答案: A

- A. 推广人员
- B. 推广的商品
- C. 推广对象
- D. 产品制造商



42. 下列现象中，属于成效信号的有（ ）

正确答案: D

- A. 顾客询问新旧产品的比价
- B. 顾客用铅笔轻轻敲击桌子
- C. 顾客打哈欠
- D. 顾客询问能否试用商品

43. 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

44. 通过（ ）可以了解更多的服务失败的原因，发现经营管理的漏洞，及时采取改进措施，防止其他客户跳槽。

正确答案: B

- A. 客户主动反馈信
- B. 客户流失分析
- C. 新客户调查
- D. 发放调查问卷

45. 以下哪一项不是服务的个人特性层面的因素？（ ）。

正确答案: D

- A. 服务客户时采用的态度
- B. 服务客户时采用的行为
- C. 服务客户时采用的语言
- D. 服务客户的流程设计

46. 在拜访客户时，关于递名片的次序不正确的说法是（ ）。

正确答案: A

- A. 应由被访问者先递名片
- B. 应由职位低的一方先递出名片
- C. 如是介绍时，应由被介绍一方先递出名片



D. 多数人相互交换名片时， 可按照对方座次依次递送名片

47. 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

48. 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”

49. 陪同客户乘坐电梯时，（ ）。

正确答案: B

- A. 应由客户先进入电梯
- B. 到目的地后， 先让客户走出电梯
- C. 到目的地后， 陪同人员应先出电梯， 并按住电梯门， 等候客户走出电梯
- D. 进入电梯后， 不应说话

50. 想必你看过赵本山的小品《卖拐》， 请你总结出这个小品中体现出来的最有价值的销售技巧和经验：（ ）

正确答案: D

- A. 头脑灵活， 会忽悠， 能赢得客户的信任
- B. 开发客户需求， 案例营销， 托儿， 鼓励客户试用
- C. 用暗示的方法“挖掘客户潜在需求”， 用类比方法赢得客户的信任， 客户定价
- D. 重视跟客户的感情交流， 赢得客户的信任， 心里暗示， 定价在客户心理范围内

51. 在一个大型招标会议前的酒会上， 你的竞争对手当着你和众多客户的面， 将公司产品贬得一文不值， 你如何应对？（ ）

正确答案: D



- A. 微微一笑，不置可否：清者自清，浊者自浊
- B. 当场跟该竞争对手对质、争辩
- C. 请招标方的主要负责人出门制止
- D. 微笑着指出对方指责中的“漏洞”，然后转移话题

52. 在彼此不知道的情况下，你和你的同事跟同一家客户洽谈销售产品事宜，现在，你们互相都知道在争取同一张单，你怎样让客户愿意跟你而不是他签单？（）

正确答案: D

- A. 跟客户多讲讲另外那位同事的缺点，强调自己最可信赖
- B. 跟客户说你可以争取到更多的公司优惠
- C. 直接跟那位同事说，顾客已经跟你签单
- D. 跟那位同事协商，共同把单子拿下，提成平分

53. 企业产品的市场表现优于（劣于）主要竞争对手的核心原因是（）

正确答案: D

- A. 产品价格低于（高于）主要竞争对手产品
- B. 产品功能多于（劣于）主要竞争对手产品
- C. 本企业市场宣传优于（劣于）主要竞争对手企业
- D. 对主要客户群偏好的掌握优于（劣于）主要竞争对手

54. 企业只推出单一产品，运用单一的营销组合，力求在一定程度上满足尽可能多的顾客的需求，这种战略是（）

正确答案: A

- A. 无差异市场营销战略
- B. 密集市场营销战略
- C. 差异市场营销战略
- D. 集中市场营销战略

55. 指出下列哪种市场是不可扩张市场（）

正确答案: D

- A. 儿童玩具市场
- B. 家用电器市场
- C. 烟草市场
- D. 食盐市场





56. 产业购买者往往这样选择供应商：你买我的产品，我也买你的产品，这种习惯做法称为（ ）

正确答案: D

- A. 直接购买
- B. 冲动购买
- C. 往返购买
- D. 互惠购买

57. 假如您觉得有点泄气时，您应该（ ）

正确答案: D

- A. 请一天假不去想公事
- B. 强迫您自己更卖力去做
- C. 尽量减少拜访
- D. 请示业务经理和您一道去

58. 当您拜访经常吃闭门羹的客户时，您应（ ）

正确答案: C

- A. 不必经常去拜访
- B. 根本不去拜访
- C. 经常去拜访并试图去改善
- D. 请业务经理换人试试

59. 当您回答客户的相反意见之后，您应该（ ）

正确答案: B

- A. 保持沉默并等待客户开口
- B. 变换主题，并继续销售
- C. 继续举证，以支持您的观点
- D. 试行订约

60. 对付一位悲观的客户，您应该（ ）

正确答案: A

- A. 说些乐观的事
- B. 对他的悲观思想一笑了之
- C. 向他解答他的悲观外表是错误的
- D. 引述事实并指出您的论点是完美的



61. 在展示印刷的视觉辅助工具时，您应该（ ）

正确答案: B

- A. 阅读时，解释销售重点
- B. 销售视觉辅助工具，然后再按重点念给他听
- C. 辅助工具留下来，以待查之后让他自己阅读
- D. 望他把这些印刷物张贴起来

62. 客户告诉您，他正在考虑竞争者的产品，他征求您对竞争者的产品意见，您应该（ ）

正确答案: B

- A. 指出竞争者产品的不足
- B. 称赞竞争者产品的特征
- C. 表示知道他人的产品，然后继续销售您自己的产品
- D. 开个玩笑以引开他的注意

63. 当客户有怨言时，您应该（ ）

正确答案: D

- A. 打断他的话，并指责其错误之处
- B. 注意聆听，虽然您认为自己公司错了，但有责任予以否认
- C. 同意他的说法，并将错误归咎于您的业务经理
- D. 注意聆听，判断怨言是否正确，适时答应予以纠正

64. 当零售店向您说：“这种产品销售不好”时，你应该（ ）

正确答案: C

- A. 告诉他其他零售销售成功的实例
- B. 告诉他产品没有照应该陈列方法陈列
- C. 很技巧地建议他商品计划的方法
- D. 向他询问销路不好的原因，必要时将货取回

65. 在获得订单后，您应该（ ）

正确答案: C

- A. 高兴地多谢他后才离开
- B. 略为交谈他的嗜好
- C. 谢谢他，并恭喜他决定，扼要的再强调产品的特征



D. 请他到附近喝一杯

66. 在开始做销售说明, 您应该 ( )

正确答案: A

- A. 试图去发觉对方的嗜好, 并交换意见
- B. 谈谈气候
- C. 谈论今早的新闻
- D. 尽快的谈些您拜访他的理由, 并说明他可获得的好处

67. 在下列的情况, 哪一种和推广人员充分利用时间的做法 ( )

正确答案: A

- A. 将客户资料更新
- B. 当他和客户面对面的时候
- C. 在销售会议学习更好的销售方法
- D. 和销售同事谈论时

68. 在下列的情况, 哪一种和推广人员充分利用时间的做法 ( )

正确答案: A

- A. 将客户资料更新
- B. 当他和客户面对面的时候
- C. 在销售会议学习更好的销售方法
- D. 和销售同事谈论时

69. 人们的购买心理过程包括认识过程、情绪过程和 ( )

正确答案: D

- A. 感知过程
- B. 决策过程
- C. 意志过程
- D. 意识过程

70. 维修和售后服务属于产品整体概念中的 ( )

正确答案: D

- A. 核心产品
- B. 形体产品



- C. 形式产品
- D. 附加产品

71. 下列属于直接渠道的是( )。

正确答案: A

- A. 生产者—消费者(用户)
- B. 生产者—零售商—消费者(用户)
- C. 生产者—批发商—零售商—消费者(用户)
- D. 生产者—代理商—零售商—消费者(用户)

72. 就某种程度而言, 促销的实质是一种( )的活动。

正确答案: A

- A. 沟通信息
- B. 树立形象
- C. 达成销售
- D. 方便消费

73. 从内涵上理解, 下列概念的范围最广的是( )。

正确答案: D

- A. 推销
- B. 销售
- C. 促销
- D. 营销

74. 促销策略的四大因素是( )。

正确答案: D

- A. 产品、价格、分销、促销
- B. 品牌、质量、价格、包装
- C. 报纸、杂志、广播、电视
- D. 人员推销、广告宣传、公共关系、营业推广

75. 沃尔玛公司的“山姆俱乐部”等采用会员制为基本销售和服务方式的零售商店是( )。

正确答案: D

- A. 百货商店





- B. 超级市场
- C. 折扣商店
- D. 仓储式商店

76. 消费品市场营销的最主要促销工具是( )。

正确答案: A

- A. 广告
- B. 人员推销
- C. 销售促进
- D. 宣传

77. 适用于处理顾客无效异议的方法是( )

正确答案: C

- A. 反驳法
- B. 询问法
- C. 沉默法
- D. 预防法

78. 推广成功的关键是( )

正确答案: C

- A. 巧妙运用推销技巧
- B. 推销产品的差别优势
- C. 满足顾客的需求
- D. 运用赞美技巧让客户舒服

79. 下列属于有效成交信号的是( )

正确答案: B

- A. 顾客用铅笔敲桌子
- B. 顾客询问新旧产品价格对比
- C. 顾客皱眉头
- D. 顾客打哈欠

80. 在寻找潜在顾客的方法中, 被销售界认为是最好的寻找顾客的方法是( )。

正确答案: B



- A. 逐户寻访法
- B. 连锁介绍法
- C. 中心辐射法
- D. 资料查询法

81. 推广人员对推销对象的情况一无所知或知之甚少时，直接走访某一特定区域或某一特定职业的所有个人或组织，以寻找准顾客的方法，被叫做（ ）

正确答案: A

- A. 卷地毯访问法
- B. 链式引荐法
- C. 中心开花法
- D. 关系拓展法

82. 买卖合同具有（ ）特征。

正确答案: A

- A. 有偿合同
- B. 只对推销员有约束
- C. 无偿合同
- D. 可以随意变更

83. （ ）是推广工作的起点。

正确答案: B

- A. 约见顾客
- B. 寻找顾客
- C. 接近顾客
- D. 了解顾客

84. 顾客异议是成交的障碍，但它也表达了这样一种信号，即顾客对推销品（ ）。

正确答案: C

- A. 愿意购买
- B. 不满意
- C. 产生兴趣
- D. 没有兴趣

85. 推广失败时，很多推广人员都是草草收场，此时首先应做的是( )。



正确答案: A

- A. 请求顾客指点
- B. 分析失败原因
- C. 吸取教训
- D. 避免失态

86. 推销人员可以不回答顾客由于一些原因提出的反对意见, 这些原因是( )。

正确答案: C

- A. 心情不佳
- B. 消费习惯
- C. 与购买决策无关
- D. 产品质量
- E. 销售价格

87. 寻找准顾客是从搜寻( )开始的。

正确答案: A

- A. 引子
- B. 接待生
- C. 决策者
- D. 采购人员

88. 所谓顾客满意是指( )

正确答案: C

- A. 价格很低
- B. 服务态度好
- C. 满足了顾客的期望
- D. 品牌非常知名

89. 同一信息被多个企业利用是信息的( )

正确答案: B

- A. 可处理性
- B. 共享性
- C. 可识别性
- D. 可利用性



更多  
礼包  
扫码关注



90. 推销洽谈的最终目的在于激发顾客的（ ），促使顾客采取购买行动。

正确答案: A

- A. 购买欲望
- B. 计划需求
- C. 购买目标
- D. 利润目标

内推 招聘岗位 资料包 课程 社群

进入腾讯阿里的简历模板  
互联网校招笔面试真题  
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