



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ  
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал — [t.me/sinerqy](https://t.me/sinerqy)  
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: [sinerqy.com/list/](https://sinerqy.com/list/)  
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: [sinerqy@yandex.ru](mailto:sinerqy@yandex.ru), [WhatsApp](https://www.whatsapp.com/), [Telegram](https://t.me/sinerqy)

1. Что такое деловая коммуникация?
2. Какая функция деловой коммуникации связана с выявлением потребностей клиента через диалог?
3. Какой элемент коммуникационной модели отвечает за превращение идеи в символы – слова, жесты, изображения?
4. Чем отличается устная коммуникация от письменной?
5. Что из перечисленного относится к семантическим барьерам в коммуникации?
6. Какая техника активного слушания помогает убедиться в правильности понимания мысли собеседника?
7. Какой аспект невербальной коммуникации включает в себя мимику, жесты и позу?
8. Что является фундаментом доверия в деловой коммуникации?
9. Каким правилом делового этикета следует руководствоваться при завершении телефонного разговора?
10. Что из перечисленного является примером нарушения сетевого этикета («нетикета»)?
11. Какой тип бизнес-партнера отвечает за доведение вашего продукта до конечного потребителя?
12. Какая стратегия коммуникации наиболее подходит для взаимодействия с подрядчиками?
13. Какое правило деловой переписки по электронной почте связано с оформлением темы письма?
14. Что является нарушением этикета при использовании мессенджеров в деловой коммуникации?
15. Какую роль выполняет CRM-система в коммуникации с партнерами?
16. Какой этап переговорного процесса предшествует непосредственному проведению переговоров?
17. Что такое BATNA в контексте переговоров?
18. Какая стратегия ведения переговоров наиболее эффективна для долгосрочных партнерских отношений?
19. Какая характеристика присуща высококонтекстуальным культурам (Япония, Китай, арабские страны)?
20. Как следует адаптировать свою коммуникацию при переговорах с представителями монохронных культур (Германия, США)?

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



[sinerqy@yandex.ru](mailto:sinerqy@yandex.ru)



[sinerqy.com](https://sinerqy.com)



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ  
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал — [t.me/sinerqy](https://t.me/sinerqy)  
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: [sinerqy.com/list/](https://sinerqy.com/list/)  
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: [sinerqy@yandex.ru](mailto:sinerqy@yandex.ru), [WhatsApp](#), [Telegram](#)

21. Какая технология продаж основана на последовательном задавании вопросов для выявления потребностей клиента?
22. Что такое "болевые точки" (Pain Points) клиента?
23. Что является основным инструментом для анализа и проектирования клиентского опыта (CX)?
24. Какой метрикой измеряется вероятность рекомендации компании клиентом своим друзьям и знакомым?
25. Что такое персонализация в контексте взаимодействия с клиентами?
26. На каком принципе риторики Аристотеля основаны факты, цифры и логические доводы?
27. Какой элемент структуры эффективной презентации для клиента отвечает за демонстрацию понимания проблемы клиента?
28. В чем заключается модель ХПВ при презентации продукта?
29. Какая типичная ошибка при выступлениях перед клиентами связана с фокусом презентации?
30. Что такое "Парадокс сервисного восстановления" (Service Recovery Paradox)?
31. Что относится к "подводной части" айсберга корпоративной культуры?
32. Что из перечисленного о формировании руководителем коммуникативной культуры посредством совещаний является верным?
33. Какие каналы внутренних коммуникаций относятся к вертикальным восходящим?
34. Какую функцию выполняют чат-боты в бизнес-коммуникациях?
35. Чем отличаются сценарные (кнопочные) чат-боты от AI-ботов?
36. Какой тип CRM-системы отвечает за сбор, обработку и анализ данных о клиентах для принятия стратегических решений?
37. Какой компонент CRM-системы отвечает за связь с другими системами и источниками данных?
38. Какой компонент CRM-системы преобразует "сырые" данные в понятные отчеты, графики и прогнозы?
39. Какую роль выполняет конструктор отчетов в CRM-системе?

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



[sinerqy@yandex.ru](mailto:sinerqy@yandex.ru)



[sinerqy.com](https://sinerqy.com)



ПОЛУЧИТЬ БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ  
на нас в Телеграм



Подписчикам СКИДКИ! Телеграмм канал → [t.me/sinerqy](https://t.me/sinerqy)  
Магазин готовых ответов на тесты купить в магазине по ссылке: [sinerqy.com/list/](https://sinerqy.com/list/)  
Нужна помощь с тестами, практикой? Пиши: [sinerqy@yandex.ru](mailto:sinerqy@yandex.ru), WhatsApp, Telegram

40. На каком этапе взаимодействия с клиентом главной целью является превращение анонимного посетителя в известного потенциального клиента?
41. Какая информация является критически важной для оценки эффективности маркетинговых каналов?
42. Какой способ сбора информации о клиентах предполагает предложение скачать полезный контент в обмен на контактные данные?
43. Какая информация собирается на стадии удержания клиента для ABC-анализа?
44. Что измеряет метрика CSAT?
45. Когда наиболее эффективно измерять CSAT?
46. Что является центральным элементом любой CRM-системы, агрегирующим всю информацию о клиенте?
47. Какие типы контрагентов могут учитываться в CRM-системе?
48. Что такое "воронка продаж" в CRM-системе?
49. Как рассчитывается конверсия в сделку в CRM-системе?
50. Какой метод анализа клиентской базы классифицирует клиентов по их вкладу в оборот или прибыль компании?
51. Какой метод анализа клиентской базы классифицирует клиентов по регулярности их покупок?
52. Какие клиенты относятся к категории "AX" в матрице ABC/XYZ?
53. Какой параметр в RFM-анализе считается самым важным показателем?
54. Какой сегмент клиентов в RFM-анализе требует немедленной проактивной реакции?
55. Какой тип сегментации в CRM основан на реальных действиях и взаимодействиях клиента с компанией?
56. Что такое динамические сегменты в CRM-системе?
57. Какой KPI показывает, какой процент клиентов успешно переходит с одного этапа воронки продаж на следующий?
58. Какое соотношение между LTV и CAC считается классическим для здорового бизнеса?
59. Какой показатель отражает процент клиентов, прекращающих сотрудничество с компанией за период?

Самый быстрый способ связи - мессенджер (кликни по иконке, и диалог откроется)



WhatsApp



Telegram



Max



[sinerqy@yandex.ru](mailto:sinerqy@yandex.ru)



[sinerqy.com](https://sinerqy.com)