

1. Что является первым шагом при обработке входящего телефонного обращения?
2. Какова основная роль телефонной коммуникации в деятельности организации?
3. Какая структура соответствует правилам делового телефонного разговора?
4. Что из перечисленного является нарушением телефонного этикета?
5. Как правильно ответить на входящий звонок по деловому этикету?
6. Что не относится к основным принципам профессионального телефонного общения?
7. Какой этап следует после приветствия в телефонном разговоре?
8. Что означает термин «коммуникационный процесс»?
9. Какое требование предъявляется к культуре речи сотрудника?
10. Что делать, если цель звонка неясна сразу?
11. Что такое деловая коммуникация?
12. Какое действие недопустимо при приеме телефонного звонка?
13. Как правильно передать сообщение отсутствующему сотруднику?
14. Что относится к нормам речевого этикета в телефонном разговоре?
15. Какую информацию нужно зафиксировать при обращении клиента?
16. Что означает маршрутизация звонков?
17. Кому следует перевести звонок, если клиент ошибся отделом?
18. Что такое телефонограмма?
19. Что необходимо сделать перед переводом звонка другому сотруднику?
20. Как правильно завершить деловой телефонный разговор?
21. Что запрещено делать во время разговора с клиентом?
22. Какова цель регистрации телефонных обращений?



23. Что из перечисленного является признаком конфликтного обращения?
24. Какой метод помогает снизить эмоциональное напряжение у недовольного клиента?
25. Какую фразу следует использовать для успокоения конфликтного клиента?
26. Что такое персональные данные?
27. Можно ли назвать по телефону чужой номер телефона без согласия владельца?
28. Что делать при поступлении звонка с угрозами?
29. К обеспечивающей функции «документооборот» относится:
30. К типичным ошибкам при координации относится:
31. Как обеспечивающая функция «кадровое делопроизводство» влияет на координацию?
32. Для эффективного обеспечения деятельности отдела необходимо:
33. К обеспечивающим функциям в организации относится:
34. Что является первой обязанностью сотрудника при появлении посетителя?
35. Что означает аббревиатура СКУД?
36. Какой документ оформляется по итогам визита, если посетитель передал важные документы?
37. Какой KPI наиболее важен для оценки работы сотрудника ресепшн?
38. Как поступить, если посетитель без записи требует срочной встречи с директором?
39. Какой тип посетителя требует максимально коротких, четких, фактологических ответов без эмоций?
40. Какой способ записи на прием требует обязательного подтверждения со стороны секретаря?
41. Какой способ регистрации посетителей наиболее надежен с юридической точки зрения?