**任务1 认识商务礼仪**

（一）选择题

1.当前,我国礼仪界的学者们通常认为,礼仪是人们在社会交往中为了（ ）而约定俗成、共同认可的行为规范、准则和程序。

A.有良好的教养

B.互相尊重

C.达到共同目的

D.商务需要

2.礼貌的基础是什么？（ ）

A.相互尊敬

B.良好的教养和道德品质

C.见面问候

D.态度恭敬

3.（ ）能塑造个人与企业良好形象，展示企业的文明程度、管理风格和道德水准。

A.商务礼仪

B.企业文化

C.法律法规

D.企业管理

4.商务礼仪作为指导、协调商务活动中人际关系的行为方式和活动形式广泛涉及社会经济生活的各个方面，并为各国、各民族及各阶层人士共同遵守，这体现了商务礼仪的（ ）特性。

A.差异性

B.发展性

C.规范性

D.沿习性

5. 礼仪是约定俗成的，随着社会的发展和人们观念的变化也会逐渐改变。如我们在商务会面时常用的握手礼最初来源于摸手礼体现了商务礼仪的（ ）特性。

A.差异性

B.合法性

C.规范性

D.沿习性

6.各国在商务交往中，往往会按照相同的商务礼仪进行交往，这体现了商务礼仪的什么特性。（ ）

A.差异性

B.相似性

C.规范性

D.沿习性

7.商务礼仪存在着民族性和地域性，譬如：西方国家亲朋好友见面时一般行拥抱礼和亲吻礼，而日本人则以（ ）为主。

A.拱手礼

B.鞠躬礼

C.跪拜礼

D.点头致意

8.伊斯兰教忌猪、烟、酒、血；佛教忌荤腥，包括有异味的葱、蒜和韭菜等，这体现了商务礼仪的（ ）特性。

A.差异性

B.发展性

C.规范性

D.沿习性

9.商务礼仪规范会随着社会的发展、时代的变迁而不断发展更新，这体现了商务礼仪的（ ）特性。

A.差异性

B.发展性

C.规范性

D.沿习性

10.接待外宾时，应按照（ ）安排主办方人员作陪，外宾前往参观时，一般也安排相应身份的人员陪同。

A.尊重原则

B.客人优先

C.对等原则

D.主人优先

11.（ ）是人们在交往时相互表示敬重和友好的行为规范，它体现了时代的风尚与道德水准以及人们的文化层次和文明程度。

A.礼貌

B.礼节

C.礼仪

D.文化

12.（ ）是人们在日常生活，特别是在交际场合相互表示尊敬、祝颂、问候、致意、哀悼、慰问以及给予必要协助和照料的惯用形式，是社会文明的组成部分。

A.礼貌

B.礼节

C.礼仪

D.文化

13.不属于商务礼仪3A原则的是（ ）。

A.接受对方

B.赞美对方

C.重视对方

D.记住对方

14.商务礼仪的首要问题是（ ）。

A.尊重为本

B.规范为本

C.友善为本

D.招待为本

15.按照现代商务礼仪，引导者应该在（ ）指引道路。

A.左前方

B.左后方

C.右前方

D.右后方

16.一般来讲，陌生场合不可谈（ ）。

A.个人问题

B.文学

C.哲学

D.天气

17.酒会等自助餐礼仪为（ ）。

A.“少次多取”

B.随性而为

C.讲排场，摆阔气

D.“多次少取”

18.在商务交往过程中，务必要记住（ ）。

A.以对方为中心

B.入乡随俗

C.摆正位置

D.以上都不对

19.商务交往中，有哪些个人隐私不适合问（ ）。

A.收入

B.年龄

C.婚否

D.以上都包括

20.职场可以交谈的内容为（ ）。

A.国家秘密

B.私人问题

C.议论同事

D.合同问题

21.进行商务正式宴请时，首先考虑的是（ ）。

A.座次

B.菜肴

C.餐费

D.时间

22.下面有关礼仪论述合乎规范的是( )。

A.求职电话什么时间打都可以

B.电子商务并不需要注重写作能力

C.宴会时一定要等主人宣布开饭后再动手吃饭

D.当别人夸奖自己时越谦虚越好

23.在办公室中，员工用温和商量的语气请假，这体现了现代商务礼仪中的( )。

A.认清主客场原则

B.尊重他人原则

C.真诚原则

D.适度原则

24.我们在与人交往中应避免问及到女士的婚姻状况或年龄问题，因为这些问题违反了( )。

A.认清主客场原则

B.尊重他人原则

C.真诚原则

D.适度原则

25.去朋友家拜访赠送礼品时你的表现应该是( )。

A.了解对方喜好，选择适合对方的礼物

B.不用进行精心包装

C.递给主人时，应说:“送给你的，我家里太多了”。

D.等到要走的时候才把礼品送给主人

26.“没有规矩不成方圆”体现了礼仪的哪一特性( )。

A.差异性

B.发展性

C.规范性

D.沿习性

27.由礼仪的约定俗成的特征带来的特点不包括( )。

A.规范性

B.差异性

C.律己敬人

D.发展性

28.关于孔子理想中的“君子”，下列描述正确的是（ ）。

A.注重内在修养胜过外在纹饰

B.注重外在纹饰胜过内在修养

C.当面一套，背后一套

D.同时注重内在修养和外在的纹饰

29.下列正确描述礼仪举止与内在修养关系的是（ ）。

A.一个内在修养好的人，不必在乎行为举止是否会妨碍他人

B.一个内在涵养好的人，行为举止自然会得体大方

C.礼仪举止得体大方的人，未必有内在的修养

D.礼仪举止大方的人，一定是一个翩翩君子

30.“礼仪”定义中的要素不包括（ ）。

A.人际关系

B.专人制定的

C.程序和方式

D.律己敬人

(二）判断题

1.礼仪是为维系和发展人际关系而产生的，在人际关系和其他社会关系的发展中不会发生变化。（ ）

A.正确 B.错误

2.礼仪是一种程序，有一定的规则，不是毫无联系的某些行为的堆积组合。（ ）

A.正确 B.错误

3.礼仪规范、程序是一定社会的人们约定俗成、共同认可的。（ ）

A.正确 B.错误

4.遵行礼仪是现代人文明的重要组成部分、是人际交往的重要手段和途径。( ）

A.正确 B.错误

5.从道德的角度来看,礼仪是为人处世的行为规范、行为准则。( ）

A.正确 B.错误

6.从民俗的角度来看,礼仪是在人际交往中遵守的律诫他人的习惯形式。（ ）

A.正确 B.错误

7.从道德、社会风尚方面来研究礼貌，主要内容包括:遵守秩序、言必有信、敬老尊贤、待人和气、仪表端庄、讲究卫生。( ）

A.正确 B.错误

8.礼貌是礼节的具体表现形式，是礼节在语言、行为、仪表等方面的具体规定。（ ）

A.正确 B.错误

9.商务晚宴首先要考虑的是客人忌讳吃什么。( ）

A.正确 B.错误

10.商务礼仪的功能是规范行为、塑造形象、传递信息、沟通协调。( ）

A.正确 B.错误

11.国际化的企业，不需要对商务礼仪有高标准。( ）

A.正确 B.错误

12.良好的礼仪可以更好地向对方展示自己的长处和优势，往往决定了机会是否降临。( ）

A.正确 B.错误

13.商务礼仪用餐中宴请者只需要考虑将菜品准备丰盛，客人就会开心。( ）

A.正确 B.错误

14.签署涉外商务合同时，常会根据国际惯例来进行，这体现了商务礼仪的沿习性。( ）

A.正确 B.错误

15.不同民族、不同宗教、不同国家有着截然不同的礼仪习俗和规范，这体现了商务礼仪的差异性。( ）

A.正确 B.错误

16.商务礼仪的基本原则是相互尊重、诚实守信、公平对等、适度从俗、宽容谦和。( ）

A.正确 B.错误

17.在商务交往中我们只需要尽可能的展现自己的热情，就会有好的交往。( ）

A.正确 B.错误

18.赞美可以让人心情愉快，所以在交往时可以放大赞美，促进交往。( ）

A.正确 B.错误

19.在互赠礼物时，要考虑对方的爱好和禁忌，还要对礼品进行包装，包装的成本不低于礼品价值的1/3，而接受礼物的一方，在接收到有包装的礼品时，一定要当面打开，并对礼物表示欣赏和称赞，这意味着欣赏对方。( ）

A.正确 B.错误

20.在交往时必须注意尊重对方，注意对方的国家、宗教、民族，以避免出现“失礼”的行为。( ）

A.正确 B.错误

参考答案：

（一）选择题：

1-5 BBACD 6-10 CBABC

11-15 ABDAA 16-20 ADADD

21-25 ACBBA 26-30 CCDCB

（二）判断题：

1-5 BAAAA 6-10 BABAA

11-15 BABBA 16-20 ABBAA

**任务2 商务人员仪表设计**

（一）选择题

1.因特殊原因，在职场的工作人员在着装时，需注意的事项中，以下说法不符合原则的是（ ）。

A.男士着装的“三个三”原则

B.女士职场服装一般以时装为宜

C.男士着装的一个禁忌是商标不拆掉以显示自己穿的是名牌

D.讲究的男士在重要场合饰物要少而精

2.一般而言，在工作中，商务人员需要讲究原则，以下不符合此原则的是（ ）。

A.恰到好处，点到为止

B.去粗取精，扬长避短

C.掌握寓意，避免出错

D.隐藏个性，降低优势

3.以下不属于妆容设计准则的是（ ）

A.干净整洁

B.美观协调

C.自然清新

D.浓妆艳抹

4.日常生活中可以从（ ）方面注意个人干净整洁的形象。

A.手部保持干净温润，脸部注意用正确的方法清洗。

B.女士可刷指甲油，要刷的话建议用深色的指甲油

C.日常生活中蓄须

D.工作中保持休闲装

5.适合矮小身材的发型的特点有哪些（ ）

A.发型小巧秀丽，梳短发或中长发

B.头发过长

C.烫披肩长发

D.烫大波浪

6.以下发型对于脸型的修饰方法不重要的是（ ）

A.衬托法

B.遮盖法

C.填充法

D.装饰法

7.圆脸发型设计应该注意的是（ ）。

A.直观上应尽量采用中长发或长发

B.在塑型时不能剪出刘海

C.长直发可以将脸遮掩梳理时发尾应处理得厚一点

D.建议圆脸短发

8.对于长脸发型以下总结错误的是（ ）

A.用长刘海遮住宽额头掩饰长长的脸型

B.在侧面修出曲线弥补脸长的缺点

C.不改变分发线

D.在脸部周围烫出弯曲的发卷ꎬ打造通透的空气感

9.以下着装设计不需要的条件是（ ）

A.时间

B.地点

C.目的

D.方式

10.饰物选配应该注意（ ）问题

A.正式的社交场合中不宜佩戴过多的饰物

B.应该精挑细选也可以随便

C.饰物起到主要装饰的作用

D.脖子粗短的人应该选择粗大厚重的项链

11.以下不属于女士妆容清新自然、端庄大方特点的是（ ）

A.化妆色彩要与个人的内在气质相吻合

B.化妆色彩要与个人的年龄相吻合

C.化妆色彩要与个人的肤色相吻合

D.化妆色彩可以不应与服饰的颜色协调

12.翼领衬衫就是领尖翻了一个边过来，配（ ）时用。

A.蝴蝶结

B.穿燕尾服

C.穿礼服

D.以上都是

13.人们常将（ ）看作男士三大配件，并将其当作男士身份的象征。

A.金笔

B.手表

C.打火机

D.以上都是

14.皮肤较黑的人必须特别注意色彩的选择，避免用（ ）的口红。

A.黄色

B.粉红色

C.银色

D.以上都对

15.以下不属于男士西装操作标准的是（ ）

A.大小得体

B.颜色庄重

C.沉稳潇洒

D.休闲为主

16.全身的颜色限制在三种颜色之内，三种颜色指的是（ ）

A.一大色系

B.两大色系

C.三大色系

D.四大色系

17.以下不是领带搭配的特点是（ ）

A.浓、中、淡

B.淡、浓、浓

C.淡、浓、淡

D.淡、中、浓

18.符合饰物佩戴要求的是（ ）

A.戒指通常应戴在右手上

B.人们在佩戴耳环时要选择与自己的脸型不相适合的样式

C.胸饰常见的有胸针和胸花等且花色品种很少

D.佩戴项链要注意因人而异

19.TPO原则是国际公认的着装原则，其中T代表（ ）。

A.地点

B.时间

C.目的

D.人物

20.西装衬衫有（ ）类型

A.方领衬衫或者长领衬衫

B.扣领衬衫

C.立领衬衫

D.以上全是

（二）判断题

1.在正式商务场合中衬衫能穿两件。（ ）

A.正确 B.错误

2.男子穿西装时要注意“三一定律”，即鞋子、腰带、袜子应控制在一种颜色，以黑色为首选。（ ）

A.正确 B.错误

3.讲究的男士在重要场合饰物要少而精。（ ）

A.正确 B.错误

4.在女士的美容护肤中，护肤品一次不可涂抹过多，以免面引起皮肤不适。（ ）

A.正确 B.错误

5.不要使用含有化学成分的唇膏。（ ）

A.正确 B.错误

6.在一切正式场合，都用当避免佩戴发光、发亮、发声的耳环。（ ）

A.正确 B.错误

7.非口腔清洁问题引起的口臭，应及时就医。（ ）

A.正确 B.错误

8.身材矮胖的人不宜留大波浪、长直发以免显得臃肿。（ ）

A.正确 B.错误

9.喝咖啡有助消除眼袋。（ ）

A.正确 B.错误

10鞋袜自身要协调，在颜色与款式上也要与服装相配。（ ）

A.正确 B.错误

11.一般认为比较理想的身材是身长和头的比例为7；1至7.5:1。（ ）

A.正确 B.错误

12.矮小身材适合头发烫大波浪发型最为美观。（ ）

A.正确 B.错误

13.身材高大的人应将发型设计得大方、奔放、洒脱。（ ）

A.正确 B.错误

14.TPO原则是国际公认的着装原则。（ ）

A.正确 B.错误

15.女士职场服装一般以家居服为宜。（ ）

A.正确 B.错误

16.可以在上班时露着未穿丝袜的腿。（ ）

A.正确 B.错误

17.穿西装要讲“三个三”原则。（ ）

A.正确 B.错误

18.正式商务场合可以穿尼龙丝袜。（ ）

A.正确 B.错误

19.穿非职业装和短袖不打领带，穿夹克不打领带。（ ）

A.正确 B.错误

20.人们在社交场所穿戴的服饰除了服装外，还包括首饰等一类饰物。（ ）

A.正确 B.错误

参考答案

1. 选择题：

1-5 BBDAA 6-10 DACDA

11-15 DDDDD 16-20 BBDBD

1. 判断题：

1-5 BBAAA 6-10 AAAAA

11-15 ABAAB 16-20 CABAA

**任务3 商务人员仪态设计**

(一)选择题

1.仪态又称“体态”是指人的身体姿态和风度，姿态是身体所表现的样子，风度则是气质的（ ）。

A.内在表现

B.外在表现

C.重点表现

D.基础

2.正确的站姿会给人以挺拔向上、庄重大方、精力充沛、积极乐观的印象，具体要求说法错误的是（ ）。

A.脖颈挺直、头向上顶、下颌微收、双目平视前方、面带笑容

B.脊柱、后背挺直、挺胸、臀部肌肉收紧、重心有向上升的感觉

C.两手臂放松、自然下垂于体侧

D.两脚跟相靠、两脚尖展开呈45°—50°角，身体重心放在双脚上

3.男性常用的站立姿势为（ ）。

A.腹手站姿

B.背手站姿

C.侧方式站姿

D.以上说法都不对

4.下列对于站姿的说法中正确的是（ ）。

A.腹手站姿中男士可以用小丁子步，即一脚稍微向前，脚跟靠在另一脚内侧

B.背手站姿为双手在身后交叉，左手贴在右手外面，贴在两臀中间

C.背手站姿是男女通用的站姿

D.侧方式站姿中两脚可以并拢也可以分开，也可以成小丁子步

5.“自主性强、处事认真而绝不轻率，具有驾驭一切的魅力”的性格特征对应的站姿是（ ）。

A.站立时习惯把双手插入裤袋的人

B.站立时将双手握置于背后的人

C.站立时常把双手握置于臀部的人

D.站立时将双手握置于胸前的人

6.适合女性坐在较低的沙发上的规范坐姿为（ ）。

A.正坐式

B.侧坐式

C.交叉式

D.以上说法都对

7.集体合影前排需要蹲下时，女士可采用( )。

A.标准蹲姿

B.高低式蹲姿

C.交叉式蹲姿

D.以上说法都对

8.在注视的部位中，适用于茶话会、朋友聚会、舞会等场合的是（ ）。

A.公务注视

B.社交注视

C.亲密注视

D.标准注视

9.在交谈中，听到的一方通常应多注视说的一方，目光与对方接触时间一般占全部相处时间的（ ）。

A.三分之一

B.二分之一

C.三分之二

D.四分之一

10.面对尊长之时应该（ ）。

A.平视

B.俯视

C.仰视

D.斜视

11.面对晚辈之时应该（ ）。

A.平视

B.俯视

C.仰视

D.斜视

12.微笑是一种无言的话语，起着很微妙的作用，微笑的作用不包括（ ）。

A.表示心境良好

B.表现充满自信

C.表现真情友善

D.表示茫然轻蔑

13.在手势使用的要求中，符合“手势的起落应当和语音同时，手势动作需要同姿态结合，手势效应必须与表情一致”的要求是（ ）。

A.精当

B.自然

C.简练

D.和谐

14.在手势使用的要求中，手势是较少单独运用的，它的一举一动总是和人们的声音、姿态和表情配合在一起的，这是遵循了（ ）要求。

A.精当

B.自然

C.简练

D.和谐

15.手势是从生活中提炼出来的，它追求的是简单明了、精炼生动的表达效果。这是遵循了（ ）要求。

A.精当

B.自然

C.简练

D.和谐

16.（ ）是第二次世界大战时的英国首相丘吉尔首先使用的，现在已传遍世界，表示“胜利”之意。如果掌心向内，就变成骂人的手势。

A.翘起大拇指的手势

B.“OK”手势

C.“V”形手势

D.背手

17.举手致意的作用是（ ）。

A.用来表示对第三者的嘲讽

B.用来表示“毫无价值”

C.用来向他人表示“胆量”

D.用来向他人表示问候、致敬、感谢

18.带有挑衅、轻浮之举的手势是（ ）。

A.伸出食指手势

B.背手

C.捻指作响手势

D.举手致意

19.带有“胆量”的显示，还可起到一定的“镇定”作用的手势为（ ）。

A.背手

B.翘起大拇指的手势

C.举手致意

D.“OK”手势

20.在中国等亚洲一些国家表示“一”“一个”“一次”等，在法国、缅甸等国家则表示“请求”“拜托”之意的手势是( )。

A.伸出食指手势

B.捻指作响手势

C.“OK”手势

D.举手致意

21.对于交际距离，下列说法错误的是（ ）。

A.0.15-0.45米是亲密距离

B.0.46-1.2米是私人距离

C.1.2-3.5米是社交距离

D.3.5-7.5米是公众距离

22.海关在办理出入境手续时，会检查相关的证件，这些证件内容大多涉及个人隐私，所以工作人员经常提醒人们不要“越过黄线”，即为保持（ ）。

A.亲密距离

B.私人距离

C.社交距离

D.公众距离

23.与动物保持的安全距离为（ ）。

A.私人距离

B.公众距离

C.亲密距离

D.社交距离

24.（ ）米以上的距离具有安全防范作用。

A.6米

B.7米

C.8米

D.9米

25.人际接触的具体交际距离是根据具体情况，特别是人的情感因素的变化而变化的，具体的交际距离总是具有一定的（ ）。

A.伸缩性与可变性

B.伸缩性与凝固的

C.凝固性与刻板性

D.刻板性与可变性

26.下列有关距离的伸缩与变化的主要因素中，说法错误的是（ ）。

A.性别因素中，当女性与陌生男生相遇时，要求空间距离必须大一些

B.在年龄因素中，年纪较大的人与年纪较小的人相处，双方都会有增大空间距离的愿望和要求

C.在性格因素中，性格内向、孤僻的人则总是严守交往界限，绝不主动缩小空间

D.在环境因素中，即使人从野外一下进入拥挤的公共汽车里，人的空间意识也会自然地进行调整

27.有时性格内向的人往往会产生希望别人能主动靠近他们的愿望，特别是希望他们所喜欢的人能主动靠近他们，体现了距离的伸缩与变化中的（ ）因素。

A.性别

B.性格

C.年龄

D.人的情绪

28.一位女士在旷野里散步，一位陌生男士如果距她两米同行，这位女士就一定觉得紧张不安，就会产生疑虑、惊慌，体现了距离的伸缩与变化中的（ ）。

A.环境因素

B.性别因素

C.人的情绪因素

D.性格因素

29.在定眼的训练中，眼睛盯着一个目标，分正定法和斜定法两种，斜定法中只是所视目标与视者的眼睛成（ ）角。

A.30°

B.25°

C.15°

D.35°

30.在微笑训练法中，说法错误的是（ ）。

A.微笑训练法包括对镜微笑训练法、模拟微笑训练法、情绪诱导法和记忆提取法

B.打开你喜欢的书页，翻看使你高兴的照片、画册，回想过去幸福生活的片段是属于记忆提取法

C.将自己过去那些最愉快、最令人喜悦的情景从记忆中唤醒，使这种情绪重新袭上心头的方法为记忆提取法

D.对镜微笑训练法这是一种常见、有效和最具形象趣味的训练方法

（二）判断题

1.人的一举手、一投足、一弯腰乃至一颦一笑并不是偶然的、随意的，这些行为自成体系，像优美语言那样具有一定的规律，并具有传情达意的功能。（ ）

A.正确 B.错误

2.规范的站姿为在正式场合站立时，将双手插在裤袋里。（ ）

A.正确 B.错误

3.站姿的禁忌包括双手在身后交叉，右手贴在左手外面，贴在两臀中间。（ ）

A.正确 B.错误

4.优雅的坐姿会给人以文雅、庄重、自然、大方的美感，正式场合一般不应坐满座位，通常是坐椅子的三分之二位置。（ ）

A.正确 B.错误

5.在侧坐式的坐姿中，上身挺直，两膝并拢，双腿侧放，以与地面构成45°角为最佳。（ ）

A.正确 B.错误

6.女士无论采用哪种蹲姿，都要将腿靠紧，臀部向下。（ ）

A.正确 B.错误

7.在洽谈、磋商、谈判等场合，眼光应看向对方双眼到唇心之间的三角区域，即保持社交注视。（ ）

A.正确 B.错误

8.在普通场合与身份、地位平等的人之间保持平视。（ ）

A.正确 B.错误

9.在商务活动中，手势既不要过多，也不能太少，要根据当时的需要使用手势，让最富有哲理性和情感的有声语言与必要的手势有机地配合在一起是符合手势表达的“精当”要求。（ ）

A.正确 B.错误

10.使用手势时要做得舒展大方，又自然流畅，既不可过于张狂，也不能过于拘谨，这是符合手势表达的“简练”要求。（ ）

A.正确 B.错误

11.翘起大拇指的手势在美国和欧洲部分地区表示要搭车，在德国表示数字“1”，在日本表示“5”，在澳大利亚就表示骂人了。（ ）

A.正确 B.错误

12.在社交场合，应注意手势的大小幅度。手势的上界要超过对方的视线，下界要低于自己的胸口。（ ）

A.正确 B.错误

13.交际双方在空间所处位置的距离具有重要的意义，他不仅告诉我们交际的双方的关系、心理状态，而且也反映出民族和文化特点。（ ）

A.正确 B.错误

14.两个熟人在街上相遇，往往在社交距离内打招呼和聊天。（ ）

A.正确 B.错误

15.1.2-2.2米通常是人们在社会交往中处理私人事务的距离。（ ）

A.正确 B.错误

16.0.46-1.2米是私人距离，人们既可以互相拉手亲切交谈，又不致触犯对方的近身空间。（ ）

A.正确 B.错误

17.互不相识的、年龄相仿的男女在社交场合初始距离宜远一些，互相熟悉并经常在一起的男女，交往的最佳距离在1.5米。（ ）

A.正确 B.错误

18.眼神的训练包括定眼、转眼、扫眼，在训练中要注意结合感情表现进行眼睛训练。（ ）

A.正确 B.错误

19.微笑训练法包括对镜微笑训练法、模拟微笑训练法、情绪诱导法和记忆提取法。（ ）

A.正确 B.错误

20.微笑训练法中，将自己过去那些最愉快、最令人喜悦的情景从记忆中唤醒，使这种情绪重新袭上心头，重享那惬意的微笑属于情绪诱导法。（ ）

A.正确 B.错误

参考答案：

一、选择题：

1-5 BDBDC 6-10 BCBAC

11-15 BDDDC 16-20 CDCAA

21-25 DCBBA 26-30 BBABB

二、判断题：

1-5 ABBAB 6-10 ABAAB

11-15 ABABB 16-20 AAAAB

**任务４ 求职面试设计**

（一）选择题

1.“面试”在大学生求职及用人单位录用过程中作用不可忽视，从心理学的角度看，一个人的（ ）能够反映他的内在修养。

A.言谈举止

B.行为习惯

C.精神面貌

D.礼仪方式

2.许多求职者仗着聪明，往往不等招聘考官把话问完，就中途插嘴，因此常发生错误，这种急躁的态度很容易造成失误，中途打断对方也有失礼貌，所以我们需要（ ）能够避免失误的发生。

A.耐心倾听，从容应对

B.注重沟通，展示才华

C.举止得体，注意小节

D.讲究诚信，展现职业精神

3.出色的员工是企业的财富，因此只要你具备企业需要的某一方面的才能，（ ）面试成功的概率就较大。

A.耐心倾听，从容应对

B.注重沟通，展示才华

C.举止得体，注意小节

D.讲究诚信，展现职业精神

4.在面试中，应该做到起码的诚实，懂的就是懂，不懂的就老老实实承认。承认自己不懂并没有什么可丢人的，但如果被面试者发现你在欺骗，那么大概你进入这个公司的机会就永远丧失了，以下哪个选项能够体现（ ）。

A.耐心倾听，从容应对

B.注重沟通，展示才华

C.举止得体，注意小节

D.讲究诚信，展现职业精神

5.下列选项中，（ ）是面试攻略最重要的。

A.搜集相关面试技巧

B.精心包装自己

C.做最真实的自己

D.背面试答题套路

6.下列选项中，（ ）是确保面试成功的关键。

1. 现场的表现
2. 前期有准对性的准备
3. 对公司的了解
4. 精心包装自己

7.在求职面试中，（ ）工作是非常重要的。

1. 充分了解对方
2. 准备相关的资料
3. 出行和心理的准备
4. 精心准备自我介绍

8.面试时可将公文包放置于座位下（ ）。

1. 左脚边
2. 右脚边
3. 后脚边
4. 前脚边

9.应聘是很严肃的事情，着装和发式要与所应聘的职位相匹配，下列哪一选项能够体现（ ）。

1. 心理准备
2. 形象准备
3. 出行准备
4. 精心的自我介绍准备

10.面试时，除与美术、音乐等艺术相关的要求个性的职业外，应聘者应着（ ）。

1. 职业服装
2. 休闲套装
3. 正装
4. 流行服装

11.如应聘银行职员、公务员、文秘等，应穿着（ ）展现精明、干练的气质。

1. 职业服装
2. 休闲套装
3. 正装
4. 流行服装

12.应聘公关、时尚杂志等休闲职业，则可适当在服装上加些（ ）显示自己对时尚信息的敏感度。

1. 传统元素
2. 流行元素
3. 复古元素
4. 古板元素

13.在面试时，应届毕业生允许有一些学生气的装扮，可以穿（ ）。

1. 职业服装
2. 正装
3. 流行服装
4. 休闲类套装

14.在你面试之前，你都无法预料会面对哪一种风格的面试官，但不管碰到哪一种情况，首先要（ ）。

1. 克服紧张心理
2. 充分准备
3. 注重自身形象
4. 做好出行准备

15.很多人紧张的原因是多方面的，最关键的因素就在于（ ），在于顾虑重重。

1. 心情
2. 不自信
3. 性格
4. 形象

16.自我介绍是面试非常关键的一步，受 “首因效应” 的影响2~3分钟的（ ）将是自己所有工作成绩与为人处世的总结，也是接下来面试的基调。

1. 自我介绍
2. 心理准备
3. 形象准备
4. 出行准备

17.在面试中，除了你的外表和语言外，（ ）都在面试的成败中起着非常重要的作用。

1. 摸清交通路线
2. 服装准备
3. 肢体和语音语调
4. 心理素质

18.在面试时，男性面试的西装颜色最好是深蓝、黑色、灰色，褐色和米色也可以考虑，质地以（ ）为好。

1. 纯棉
2. 纤维
3. 聚酯纤维
4. 纯毛

19.要穿白色或淡蓝色的长袖衬衫，尤其是单一色的（ ）衬衫，能够传递诚实、聪明和稳重的信息，是面试时的首要选择。

1. 黑色
2. 紫色
3. 白色
4. 灰色

20.在面试时，纯真丝的领带或者（ ）的羊毛和（ ）的真丝混合织成的领带视觉效果最好。

1. 50%，50%
2. 50%，40%
3. 40%，50%
4. 30%，50%

21.在面试时，如果天气寒冷需要穿大衣的话，最安全的颜色是（ ）

1. 米色和蓝色
2. 白色和米色
3. 白色和黑色
4. 黑色和蓝色

22.在春末、夏初时节面试时，初入社会的大学生可以穿（ ）西装外套，这样显得青春又不失端庄。

1. 五分袖
2. 七分袖
3. 三分袖
4. 全袖

23.（ ）是个人素质的一种外在表现形式，是求职面试制胜的法宝。

1. 礼仪
2. 形象
3. 礼貌
4. 性格

24.进入面试室后，等招聘人员示意 “请坐”后才坐下，坐椅子时最好坐满（ ）上身挺直，这样显得精神抖擞。

1. 1/3
2. 1/2
3. 2/3
4. 3/4

25.得体的眼神表达应该是：礼貌地正视对方，注视的部位最好是招聘人员的（ ）。

1. 鼻眼三角区
2. 眼睛三角区
3. 额头三角区
4. 眉毛三角区

26.面试后的（ ）内，最好给主招聘人员打个电话或写封信表示感谢，这可以加深招聘人员对你的印象，帮助其决定录用何人时想到你，增大求职成功的可能性。

1. 一周
2. 两周
3. 两三天
4. 一个月

27.打电话询问面试结果，最多打（ ）次就可以了。

1. 3
2. 2
3. 4
4. 1

28.下列哪一选项能够体现“学而优则仕”，觉得当官才是正途，削尖脑袋往“衙门”钻，哪知这些地方是要实力大比拼的，远非常人所能进入，结果大都碰得头破血流。（ ）

1. 羞怯心理
2. 攀比心理
3. 依赖心理
4. 仕途心理

29.在下列选项中，哪一选项能够体现出能否听取并尊重别人的意见，有不同意见时能否恰当表达自己的意见。（ ）

1. 语言表达能力
2. 思考判断能力
3. 交际沟通能力
4. 合作相处能力

30.面试时，握手是很重要的一种身体语言，很多面试单位通过握手来了解应聘者的特点，并判断其是否适合这个职业，在招聘人员的手伸过来之后就握住他，要保证自己的整个手臂呈（ ）形，有力地上下抖动两下，然后把手自然地放下。

1. L
2. S
3. 直
4. 弯

（二）判断题

1.在面试过程中，小节可以反映一个人的精神面貌、性格与气质，在面试时一定要注意，别因小失大。（ ）

1. 正确 B. 错误

2.面试的过程其实就是你展示自己的过程，你需要在有限的时间内，展示所申请职位要求的各方面的素质，并令面试者信服。（ ）

1. 正确 B. 错误

3.诚信不仅是为人的一条基本原则，也是面试时应谨记的原则之一，要让面试者感到你是一个可信赖的、诚实的人。（ ）

1. 正确 B. 错误

4.面试的成功与否并不完全取决于现场的表现，前期的准备是否充足、是否有针对性，才是确保面试成功的关键。（ ）

1. 正确 B. 错误

5.在面试时，不管是乘公交车、出租车还是乘火车，都要预留出充足的时间，如果是电话通知面试，一定要问清楚怎么到达方便，特别是问清楚到了公司之后怎么找到面试场所。（ ）

1. 正确 B. 错误

6.在面试时，女性还要化些浓妆，特别是女性的头发要盘起来或梳成前不挡眉、后不过肩的短发，以显干练。（ ）

1. 正确 B. 错误

7.一般来说，除与美术、音乐等艺术相关的要求个性的职业外，应聘者应着休闲类套装。（ ）

1. 正确 B. 错误

8现场面试结束并不代表整个面试的结束，结束以后的感谢信和必要的电话询问都是面试的后续动作。（ ）

1. 正确 B. 错误

9.手帕或面巾纸是每位求职者必备的物品，其纯黑是最佳颜色，有它们在手，求职者可以避免手心出汗时握手的尴尬。（ ）

1. 正确 B. 错误

10.男子面试时尽量不要戴首饰，包括结婚戒指。（ ）

1. 正确 B. 错误

11.在面试时，佩戴手表，表明你的时间观念很强，很受招聘单位重视，但不要戴太夸张的手表。（ ）

1. 正确 B. 错误

12.应试出门前要从头到脚仔细检查一遍自己的仪容，要使自己看上去干净整洁、光鲜靓丽。（ ）

1. 正确 B. 错误

13.面试成功在正式报到前，对企业的整体情况和运营有所掌握，会给自己适应新工作、新环境带来很大帮助。

1. 正确 B. 错误

14.在面试时，可以手势过多，使用方言与主考官争辩。（ ）

1. 正确 B. 错误

15.面试迟到，找借口说是因为别人指错了方向或堵车。（ ）

1. 正确 B. 错误

16.在接到面试通知后，如果自己没被录用，要冷静、热情地请教原因，可以说“对不起，我想请教一下我没有被录用的原因，我好再努力”等询问。（ ）

1. 正确 B. 错误

17.询问面试结果是公事，应该是在正常工作日的时间段内打电话，要尽量避开周一上午、周五下午及每天刚上班后的1小时内和下班前的1小时内这几个时间段，因为这几个时间段很多单位都有开例会的习惯。（ ）

1. 正确 B. 错误

18.电话自荐一般选在上午9点至10点比较合适，最好不要刚上班就打电话，要给对方一个安排工作的时间。（ ）

1. 正确 B. 错误

19.面试时切忌板着面孔，当然也不宜笑得太僵硬，一切都要顺其自然，同时注意以点头等肢体语言来配合招聘人员。（ ）

1. 正确 B. 错误

20.如果应聘成功，在正式报到前，要先对该单位有所了解，这样在开展工作的时候就会顺畅很多。（ ）

1. 正确 B. 错误

参考答案：

（一）选择题

1-5 AABDC 6-10 BABBC

11-15 ABDAB 16-20 ACDCA

21-25 ABACA 26-30 CADCA

（二）判断题

1-5 AAAAA 6-10 BBABA

11-15 AAABB 16-20 AAAAA

**任务5 职场办公礼仪**

（一）选择题

1.办公场合说话应注意什么问题（ ）。

A.不谈论格调不高的话题，尤其是小道消息

B.公开自己的进取心

C.只要涉及原则问题，就必须明辨是非

D.以上三点都正确

2.职场中的个人形象有哪些（ ）。

A.仪表要端庄、得体、大方

B.举止要庄重、文雅、自爱

C.说话要文明、谨慎、有分寸

D.以上三点都正确

3、与他人在正式场合交谈时要严肃认真，还要注意语言的（ ）。

A.慢条斯理

B.准确规范

C.声音洪亮

D.口若悬河

4.在正式场合我们的仪容仪表应给人（ ）的感觉。

A.随意、整齐、干净

B.漂亮、美观、时髦

C.时尚、性感、休闲

D.端庄、大方、美观

5.谈话时注意身体距离对方（ ）米距离。

A.0.5

B.1

C.1.5

D.2

6.办公室礼仪中要注意的礼节很多，下面哪种不属于忌讳的范围之中（ ）。

A.在办公室的时候打扮自己

B.向同事谈论自己的功绩经历

C.借用同事的办公物品

D.办公时看小说等与工作无关的资料

7.办公室是我们工作的主要场所，因此处理好办公室里的关系，有一个良好的工作环境同样重要，以下办公室里的行为不符合商务礼仪的是（ ）。

A.办公桌要向阳，光线应从右方射来，以合乎用眼卫生

B.在办公室里应爱惜办公用品，用完后应妥善处理，以方便下一个人使用

C.不谈及私人问题

D.“时间就是生命”，因此守时是很重要的

8.在企业工作时下列不正确的是（ ）。

A.熟悉企业文化

B.办公室里的传真机可以用于个人

C.上班时间临时离开，要和同事、领导打招呼，告知去向

D.比上司提前十五分钟到达办公室

9.与尊长或客人进出办公大楼或办公室的房门，若门是朝里开的引领者应（ ）。

A.打开门，请尊长、客人先进

B.先入内拉住门，侧身再请尊长或客人进入

C.自己先迅速过去，在另一边等候

D.直接请尊长或客人进入

10.会议室的花卉可以使用（ ）花卉来突出中华民族的文化特色。

A.梅花、牡丹、绣球

B.月季、荷花、绿萝

C.桂花、水仙、山茶

D.兰花、菊花、茉莉

11.以下电梯安全问题，错误的是（ ）。

A.电梯人数超载时，不要心存侥幸，非进不可

B.电梯在升降途中因故暂停，按紧急呼叫铃后等待救援

C.电梯开关门时，可以用手阻止，然后进入

D.与不认识的人同乘电梯，谁较接近电梯门口谁先上下电梯，依次进入

12.工作时若上司不注意礼仪，你应如何做（ ）。

A.不冲动，当即告诉纠正

B.以礼相待，以身示范来暗示上司

C.不管不顾

D.直言相陈，但言词不真诚

13.当你拨打和接听电话时，以下哪种说法不正确（ ）。

A.注意语速和语调

B.态度友好，言语恳切

C.拨打电话时，立即整理电话内容

D.不要使用简略语、专用语

14.开会期间，当你需要发言时，应该（ ）。

A.打断会议的进程，说出自己的想法

B.把所要说的话写下来，会后交给会议司仪

C.举手示意，征询会议主席的许可后进行

D.先于邻位的与会者共同探讨

15.向上级汇报工作时，以下哪个做法是错误的（ ）。

A.树立极强的恪守时间的观念

B.察言观色，投其所好

C.注意礼仪，不可冲动

D.轻轻敲门，经允许后进门

16.对待上司的批评，部署应采取的态度是（ ）。

A.当面直接解释

B.宣泄委屈、不满和不快

C.面面俱到地解释

D.事后有选择地解释

17.在带领宾客参观时，作为一个引导者，在进出电梯时（有专人控制）你应做到（ ）。

A.放慢脚步，进电梯时让宾客先进入，出电梯则相反

B.加快脚步，进电梯自己先进入，出电梯则相反

C.保持脚步，谁先进出都无所谓

D.保持脚步，进电梯自己先进入，出电梯自己先出

18.在办公室中,员工用温和商量的语气请假,这体现了现代商务礼仪中的（ ）。

A.认清主客场原则

B.尊重他人原则

C.真诚原则

D.适度原则

19.在办公室难免会发生借用他人设备,在借的时候你应该注意的是（ ）。

A.直接拿来使用,既然都是同事,他不会介意的

B.如果主人不在,可以先拿着用,反正都是要还的

C.征求对方的同意后可以使用,而且要做到及时归还

D.如果是下属可以直接拿来使用

20.以下哪一项是正确使用手机的礼仪（ ）。

A.旁若无人大声接电话

B.考虑他人是否方便接电话

C.将其放在手中，或别在衣服外面

D.随意变动手机号码，却不告知

21.交谈是一项很有技巧的商务活动形式,交谈得好会对商务活动有很大的促进作用,因此在商务活动中,你应该（ ）。

A.在交谈中充分发挥你的能力,滔滔不绝

B.在交谈中多向对方提问,越多越好,越彻底越好,以获得更多的商务信息

C.在交谈中应表情自然,语气和蔼、可亲,要注意内容,注意避讳一些问题

D.面对对方的提问，一定要避重就轻，挑自己感兴趣的话题去讲

22.在刚涉入工作场合时,往往会遇到这样那样的求助，有些对你来说是举手之劳,但有些对你来说却是很棘手，面对很棘手的事情时,你应该（ ）。

A.学会说不,有些时候要得学会拒绝别人对你的不合理要求

B.不管是否自己力所能及都要勇于承担

C.看对方与自己的亲切程度,如果关系不错就极力帮他

D.如果是和自己相关性不大的事情，就一定要拒绝

23.在公司中处理好与上司的关系是十分重要也是十分讲究技巧的,下列做法正确的是（ ）。

A.当上司过生日时应尽可能送贵的礼物

B.当与上司一起坐车外出时,一定要尽量照顾关心上级

C.遇到问题应找你的顶头上司,尽量不要越级

D.凡是上司安排的事情都要无条件的服从

24.在与同事之间相处时我们应该注意（ ）。

A.女性应该在单位里尽量少说话为妙,省得招人讨厌

B.当遇到困难和不幸时应多找同事叙说,让他们安慰自己,分担自己的不幸

C.当同事与自己的意见相左时,应该将人与事分开,不要因为意见的争执而伤个人感情

D.保持与同事之间的距离，不能与同事谈论工作之外的事情

25.公务微信、QQ的使用规则，以下说法错误的是（ ）。

A.早6:00前、晚21:00后不可发消息

B.区分朋友圈和工作圈

C.不要滥用截屏

D.不要处理太复杂的问题

26.对于转达电话的技巧，以下哪一项是错误的（ ）。

A.要注重对方隐私

B.接到紧急电话，慎重选择理由

C.接到领导亲友电话，应礼貌周到

D.接到索赔电话，为公司申辩

27.拨打电话的程序是哪个（ ）。

①自报本人姓名

②寒暄问候

③礼貌道别，轻轻放好话筒

④商谈有关事项，确认注意事项

A.②①③④

B.②①④③

C.①④②③

D.①②④③

28.下属给上司提意见应注意什么（ ）。

A.以请教的方式提意见

B.以提醒的方式提意见

C.选择适当的时机提意见

D.以上三点都正确

29.当您的同事不在，您代他接听电话时，应该（ ）。

A.先记录下对方的重要内容，待同事回来后告诉他处理。

B.先告诉对方他找的人不在

C.先问对方有什么事

D.先问清对方是谁

30.下面说法正确的是（ ）。

A.商务场合男士鞋子以黑为佳

B.商务场合男士须着西装，但最好不是黑色。

C.男士穿夹克佩领带显示稳重形象

D.男士腰间东西越多越好

（二）判断题

1.休闲装、运动装、旅游鞋适合于办公室工作、郊游、室外活动。（ ）

A.正确 B.错误

2.把同事当知己的好处很多，但对于需要保密或暂不公开的消息不可议论，更不能猜测传播。（ ）

A.正确 B.错误

3.每个上司都希望下属能干事、干成事，而工作业绩是一个人能力最好的证明。（ ）

A.正确 B.错误

4.由于手机话费相对较高，而且通信属于个人秘密，因此不可把手机号码随意告之于人，联系不熟悉的人时可先拨打其办公室座机，有急事需拨打手机时则应注意讲话言简意赅（ ）

A.正确 B.错误

5.小王桌前两台电话同时响起，小王一会儿拿起这部电话，一会儿拿起那部电话。（ ）

A.正确 B.错误

6.办公桌上可以摆放私人照片，但是不可以悬挂美女挂历。（ ）

A.正确 B.错误

7.遇有强手，只需提升自己，施展才华，在良性竞争中共同发展。（ ）

A.正确 B.错误

8.不论是临时谈话还是较长时间的谈话或谈判都应在会议室内进行。（ ）

A.正确 B.错误

9.由于办公桌上要放置所有要处理的公文，所以不能放置水杯或茶具，以防弄湿文件。（ ）

A.正确 B.错误

10.电话是办公室的必备物品，但同时也是办公室的饰物。（ ）

A.正确 B.错误

11.对办公室的绿色植物应经常浇灌和整理，不能让其枯萎出现黄叶。（ ）

A.正确 B.错误

12.举行任何会议，需先确定与会人员名单。（ ）

A.正确 B.错误

13.会议地点的确定要考虑交通便利、设施齐全、环境安静、停车方便、大小适中、费用合理等因素。（ ）

A.正确 B.错误

14.重要会议使用的花卉以美观为主，无需使用代表性花卉。（ ）

A.正确 B.错误

15.通告式非保密邮件，可以在特定地址非保密组群里以三种形式群发，但要根据对方邮箱特性，慎重选择使用“并列收件人”“抄送”和“暗送 (密送)”功能。（ ）

A.正确 B.错误

16.汇报工作结束后，上司如果谈兴犹在，不可有不耐烦体态语产生，但可以提前整理好自己的物品。（ ）

A.正确 B.错误

17.对待上司的批评，要面面俱到地当面给出解释，而不要事后有选择地解释。（ ）

A.正确 B.错误

18.陪同客人乘坐无人管理的电梯时，由客人先进入并摁住开关。（ ）

A.正确 B.错误

19.电子邮件编码统一使用中文编码系统。（ ）

A.正确 B.错误

20.不要将小件物品，如信筏、信封、胶水、笔、软盘等摊放在桌面。（ ）

A.正确 B.错误

参考答案

（一）选择题

1-5 ADBDB 6-10 CABBC

11-15 CBCCB 16-20 DABCB

21-25 CACCA 26-30 DDDAB

(二）判断题

1-5 BBAAB 6-10 BABBA

11-15 ABABA 16-20 BBBBA

**任务６ 商务往来礼仪**

（一）选择题

1.在国际交往中，一般对未婚女子统称（ ）。

A.夫人

B.女士

C.小姐

D.女子

2.下列称呼不恰当的是（ ）。

A.张局

B.李先生

C.范局

D.王女士

3.（ ）是新朋友互相认识自我介绍的最快速有效的方法。

A.握手

B.名片

C.加微信

D.拥抱

4.名片的类型分为（ )。

①个人名片

②通用名片

③公用名片

④商业名片

1. ①②③
2. ②③④
3. ①③④
4. ①②④
5. 名片的必要信息通常包括（ ）。

①名片持有人的姓名及职务

②名片持有人的单位及地址

③名片持有人的通信方式

④名片持有人的业务领域

1. ①②③④
2. ②③④
3. ①③④
4. ①②④

6.个人名片是指朋友间交流感情结识新朋友所使用的名片，个人名片的主要特点

为（ ）。

①名片不使用标志②名片设计个性化③常印有个人照片、爱好、头衔和职业④名片设计可自由发挥

1. ②③④
2. ①②③④
3. ①③④
4. ①②④
5. 名片最好放置在（ ）。
6. 钱包

B.裤袋内

C.笔记本内

D.名片夹

8.在商务活动中进行自我介绍时，最好能够简洁地进行不超过（ ）分钟的自我介绍。

A.10

B.5

C.3

D.1

9.商务礼仪中交往应遵循的首要原则是( )。

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

10.接受名片时应该( )。

A.立即接过装入口袋

B.上身前倾五指并拢手心向上双手接过

C.自然有礼不卑不亢

D.及时接过

11.公务式自我介绍需要包括以下四个基本要素( )。

A.单位、部门、职务、电话

B.单位、部门、地址、姓名

C.姓名、部门、职务、电话

D.单位、部门、职务、姓名

12.介绍他人时，不符合礼仪的先后顺序是( )。

A.长辈与晚辈认识时，应先介绍晚辈，后介绍长辈

B.介绍女士与男土认识时，应先介绍男士，后介绍女士

C.介绍已婚者与未婚者认识时，应先介绍已婚者，后介绍未婚者

D.介绍来宾与主人认识时，应先介绍主人，后介绍来宾

13.握手时( )。

A.用左手

B.戴着墨镜

C.使用双手与异性握手

D.时间不超过三秒

14.关于握手的礼仪，描述不正确的有( )。

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.下级与上级握手，应该在下级伸手之后再伸手

D.男士与女士握手，男士应该在女士伸手后再伸手

15.以下做法错误的是( )。

A.一女士陪三四位客人乘电梯，女士先入，后出

B.一男一女上楼、下楼，女后，男先

C.一男一女在公司门口迎候客人，一客人至，男女主人将其夹在中间行进，至较狭之处，令客人先行

D.室内灯光昏暗，陪同接待人员要先进，后出

16.以下不符合上饮料的规范顺序的是（ ）。

A.先宾后主

B.先尊后卑

C.先男后女

D.先为地位高、身份高的人上饮料，后为地位低、身份低的人上饮料

17.在没有特殊情况时，上下楼应( ) 行进。

A.靠右侧单行

1. 靠左侧单行
2. 靠右侧并排

D.靠左侧并排

18.公务用车时，上座是( ) 。

A.后排右座

B.副驾驶座

C.司机后面之座

D.以上都不对

19.接待高级领导、高级将领、重要企业家时人们会发现，轿车的上座往往是( )。

A.后排左座

B.后排右座

C.副驾驶座

D.司机后面的座位

1. 面对贵宾时，一般是应该由东道主一方（ ）出面做介绍，以体现礼仪上的规格对等关系表现对客人的一种尊重。
2. 职务最低者
3. 职务最高者
4. 最年轻者
5. 最年长者
6. 接受名片时（ ）。

①接受名片要专注

②接过名片要阅读

③看完名片要精心存放

④礼尚往来

1. ①②③④
2. ②③④
3. ①③④

D.①②④

1. 索要名片有（ ）方式。
2. 直接索要
3. 交换式
4. 旁敲侧击式
5. 激将式

23.对名片分类管理时，可以按照（ ）分类。

①职位高低

②地区

③行业

④人脉性质

1. ①②
2. ①②③
3. ②③④
4. ①②③④
5. 迎送前应做什么准备（ ）。

①确定迎送规格

②了解来宾抵离的准确时间

③排定乘车号和住房号

④安排好车辆

1. ②③④

B.①③④

C.①②

D.①②③④

1. 行进中的位次礼仪，并排前进时应（ ）。
2. 主人居右
3. 客人居右
4. 女士居左
5. 男士居右
6. 在握手礼中，下面哪种情况是正确的( )。

A.当长者与年轻者握手时，年轻者先伸出手来

B.当女士与男士握手时，女士先伸出手来

C.无所谓，谁先伸手都可以

D.当职位高者与职位低者握手时，职位低者先伸出手来

1. 行握手礼时，下列哪项是不合礼仪的( )。

A.用右手握手

B.与他人握手时摘去手套，双眼注视对方

C.与别人握手后，有意无意地掏出手帕擦手

D.握手时间不超过三秒

28.为他人作介绍时,方法不正确的是( )。

A.先把男士介绍给女士

B.先把长辈介绍给晚辈

C.先把晚到的客人介绍给先到的客人

D.先把职位低者介绍给职位高者

1. 对一位陌生的年轻女性可以称呼她为（ ）。

A.小姐

B.女士

C.夫人

D.妇女

1. 社交场合，如家庭宴会、舞会或者家里聚会介绍人一般应该是（ ）。

A.女主人

B.男主人

C.客人

D.长辈

（二）判断题

1. 在人际交往中,选择正确、适当的称呼，不仅反映出自身的教养、对对方尊敬的程度，还体现出双方关系所达到的程度和社会风尚。（ ）

A.正确 B.错误

1. 对军人一般称军衔或军衔加“阁下”。（ ）

A.正确 B.错误

3.交流式的自我介绍一般适用于工作场合。（ ）

A.正确 B.错误

4.自我介绍最好能够简洁地进行，最好为3分钟或不超过3分钟。（ ）

A.正确 B.错误

5.公共性活动一般是应该由东道主一方职务最高者出面做介绍，以体现礼仪上的规格对等关系表现对客人的一种尊重。（ ）

A.正确 B.错误

6.介绍同事、朋友与家人认识时，先介绍家人给同事、朋友。（ ）

A.正确 B.错误

7.推荐式介绍，介绍者所要做的是将被介绍者双方引到一起即可。（ ）

A.正确 B.错误

8.商业名片的主要特点为:名片常使用标志、注册商标、印有企业业务范围。（ ）

A.正确 B.错误

9.个人名片印刷力求简单实用，注重个人头衔和职称。（ ）

A.正确 B.错误

10.名片如同职场人士及其所属组织对外交往的“脸面”在保证必要信息顺利传递的同时还要求美观大方，符合名片主人及所属组织的行业及身份特点。（ ）

A.正确 B.错误

11.公务名片可以比较个性，色彩选择讲求个性化，不从俗。（ ）

A.正确 B.错误

12.所以除非自己想主动与人结识，否则递交名片务必要在交往双方均有结识并建立联系的意愿前提下发送。（ ）

A.正确 B.错误

13.多人派发名片时，最佳方法是由远而近、按顺时针或逆时针方向依次发送。（ ）

A.正确 B.错误

14握手，用来表达人在相见、离别、恭贺或致谢时相互之间的情谊。（ ）

A.正确 B.错误

15.握手时要适度握紧对方的手以显示你对他的尊重和交往诚意，时间一般以7秒左右为宜。（ ）

A.正确 B.错误

16.当乘坐电梯没有电梯管理员时，一般是下级、主人、男士先进电梯用手护挡住电梯活动门然后再用手势请尊者、客人、女士、上级进入电梯。（ ）

A.正确 B.错误

17.轿车上的座次有主次尊卑讲究。（ ）

A.正确 B.错误

18.如宴请时，以主人的位置为准，第一主宾安排在主人的右方，第二主宾安排在主人的左方，举行会议时主席台位次的排列也同样是“以右为尊”，连演讲台被安放在主席台的右前方也是体现对发言者的礼遇。（ ）

A.正确 B.错误

19.“兄弟”、“哥们儿”适用于任何场合。（ ）

A.正确 B.错误

20.自我介绍有三要素:本人的姓名、供职的单位以及具体部门、担任的职务和所从事的具体工作。（ ）

A.正确 B.错误

参考答案：

（一）选择题

1-5 CCBCA 6-10 BDDCB

11-15 DCDAD 16-20 CAADB

21-25 ABCDB 26-30 BCBAA

（二）判断题

1-5 ABBBA 6-10 ABABA

11-15 BABAB 16-20 AAABA

**任务7 商务活动礼仪**

（一）选择题

1.根据商务宴请的特点，选出以下正确选项（ ）。

①以谈为主、吃为辅

②讲礼仪、守规范、塑形象

③事前精心策划，现场合理安排

④商务宴相对而言略微简单、草率

A.①②③④

B.①②③

C.②③④

D.①③④

2.按照国际商务礼仪的惯例,商务礼仪主要应遵守“５Ｍ”原则,以下哪个选项不属于此原则（ ）。

A.时间

B.约会

C.环境

D.举止

3.在商务活动过程中，（ ）在商务宴请前进行的大量准备工作以及在宴请过程中所体现的各项规范和礼仪。

A.合作伙伴

B.主办方

C.宴客

D.以上都不对

4.在商务宴请当中，最应该让对方感受到你的（ ）。

A.目的

B.用心

C.诚意

D.付出

5.以下哪个选项不符合商务宴请的特点（ ）。

A.根据目的、对象和规格来确定宴请的形式

B.宴请的规格要以宴请目的和主要宾客的身份地位而定

C.如果受邀夫妇都有重要身份，则应分别发送请柬

D.为了让对方感受到自己的诚意，可以多次进行让酒

6.根据对商务宴请的描述，以下做法不正确的是（ ）。

A.充分考虑客人的饮食习惯、宗教禁忌、健康状况

B.找个合适的邀请理由,把邀请的诚意表达出来

C.主办方最好在宴会之前一两天再落实一下客人的准备出席情况

D.直接明了地说出自己宴请的目的

7.根据赴宴礼仪的特点，以下说法不正确的是（ ）。

A.用心准备贵重礼物

B.注意交谈

C.进餐文雅，敬酒得当

D.按时抵达

8.语言是一门艺术。在赴宴礼仪当中，以下哪方面的话题不易交谈（ ）。

A.体育比赛

B.对方职业、兴趣、经历

C.风景名胜

D.宗教信仰、风俗习惯

9.以下哪个不是商务交往中宜选的话题（ ）。

A.格调高雅的话题

B.哲学、历史话题

C.对方擅长的话题

D.时尚流行的话题

10.在赴宴利益当中，赴宴人需要做到进餐文雅、敬酒得当，以下选项正确的是（ ）。

①只顾埋头吃吃喝喝

②骨与秽物，切莫乱扔

③使用公筷，讲究卫生

④席间交谈，增进感情

A.①②③

B.②③④

C.①③④

D.①②③④

11.根据中餐礼仪的特点，以下哪些特点属于中餐礼仪（ ）。

①中餐宴请桌次席位的排序

②中餐餐具的使用

③中餐进餐礼仪

④中餐上菜顺序与内容

A.①②③

B.②③④

C.①③④

D.①②③④

12.关于中餐进餐礼仪，以下哪个不属于餐前礼仪（ ）。

A.入席

B.就座

C.端正坐姿

D.餐桌语言

13.（ ）是中餐最主要的进餐工具。

A.刀叉

B.筷子

C.勺子

D.碟子

14.关于中餐上菜顺序，以下排序正确的是（ ）。

A.冷盘、热菜、主食、水果

B.热菜、冷盘、主食、水果

C.主食、热菜、冷盘、水果

D.热菜、主食、冷盘、水果

15.中餐宴请时的位次排序关系到主客双方的身份和主人对客人的礼遇,所以要格外慎重，以下说法错误的是（ ）。

A.若两桌横排，桌次以左为尊，以右为卑

B.若两桌竖排，桌次讲究以远为上，以近为下

C.主桌居远居中,离主桌越近身份越高,反之身份越低

D.面门居中位置为主位，主人右位为主宾，越近首席，位次越高，同等距离，右高、左低

16.以女主人的座位为准，主宾坐在女主人的（ ），主宾夫人坐在男主人的（ ）。

A.右上方；右上方

B.左上方；左上方

C.左上方；右上方

D.右上方；左上方

17.中国人喝茶时讲究品茶,这被视为一门艺术，关于喝茶礼仪说法正确的是（ ）。

①不食茶叶

②不烫不满

③先宾后主

④辅助交际

A.①③④

B.①②③

C.②③④

D.①②③④

18.根据对西餐礼仪的特点，座位排列的规则，以下错误的是（ ）。

A.交叉排列

B.以左为尊

C.恭敬主宾

D.距离地位

19.西餐的上菜顺序是（ ）。

A.头盘、副盘、汤、主菜、甜品、

B.主菜、头盘、副盘、汤、蔬菜类菜肴、

C.头盘、汤、副盘、主菜、蔬菜类菜肴、甜品、咖啡

D.头盘、主菜、副盘、蔬菜类菜肴、咖啡、甜品、汤

20.在西餐礼仪中，餐巾的使用必不可少，以下关于使用餐巾的说法正确的是（ ）。

①餐巾只可用来擦嘴，如果想跟人谈话，应用餐巾上角内侧沾一沾嘴，将嘴擦干净,再谈话

②可以用餐巾擦刀叉

③用餐完毕后，将餐巾直接放到桌面上即可

④最好不要把餐巾塞入领口或围在脖子上

A.①③④

B.①②③

C.②③④

D.①②③④

21.关于西餐餐具的使用，下面哪项说法是错误的（ ）。

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

22.根据英国皇家舞蹈教师协会的划分国际标准交谊舞包括（ ）和拉丁舞两大系列，共十个物种。

A.维也纳华尔兹

B.摩登舞

C.华尔兹

D.伦巴

23.举办舞会有哪些注意事项（ ）。

①在确定邀请对象时，可以不用考虑到男女宾客的人数

②要考虑到受邀者的跳舞资历，避免受邀者多不会跳舞，使舞会冷场的尴尬局面

③舞会安排在晚餐之后，通常在19点至23点，时间长度一般不超过３个小时

④要安排足够的服务人员负责现场的迎送、接待等工作

A.①③④

B.①②③

C.②③④

D.①②③④

24.参加舞会的一般礼仪都包括哪些（ ）。

①着装要整洁、大方、仪表要修饰

②优雅入场

③舞场中言语、举止要彬彬有礼

④舞姿端庄优雅

A.①③④

B.①②③

C.②③④

D.①②③④

25.表面看来舞会的气氛轻松随意，但种种礼仪却不可忽视，关于拒绝邀舞的礼仪，以下说不正确的是（ ）。

A.如果拒绝某位男士的邀请，可以接受另一位男士的邀请

B.两位男士同时邀请一位女士跳舞，最礼貌的做法是同时礼貌拒绝两位邀请者

C.如果女士已接受某位男士的邀请，对再来邀请者应表示歉意

D.当女士拒绝一位男士的邀请后,如果这位男士再次前来邀请,并无不礼貌的举止和表现,女士便不应再次拒绝邀请,在没有特殊的情况下应与其共舞

26.有关于邀舞的礼仪，以下说法正确的是（ ）。

①邀人跳舞时应彬彬有礼，姿态端庄

②邀人跳舞时,对方同意后即可共同步入舞池

③如果女士的丈夫或父母在场,要先向其丈夫或父母致意,打过招呼后再邀女方跳舞

④一曲终了,男士要对女舞伴致意且夸赞，并把女舞伴送回原来的位置

A.①③④

B.①②③

C.②③④

D.①②③④

27.要想顺利地达到赠送的目的，使赠送如人所愿，在赠送礼物时我们需要考虑以下一些要素（ ）。

①赠送的目的②馈赠对象③赠送的内容④赠送的时机

A.①③④

B.①②③

C.②③④

D.①②③④

28.关于馈赠礼仪中回绝赠品的技巧，以下说法错误的是（ ）。

A.开宗明义，直接说明回绝的原因

B.委婉拒绝

C.先收后退

D.优柔寡断的拒绝

29.关于馈赠礼仪，哪些是选择赠送礼物的最佳时机（ ）。

①适逢重大节日

②与受赠方有关的特殊日子

③与外国客户交往时也应注意赠送的时机问题

④赠送礼品的时间间隔可以长一点

A.①②③

B.②③④

C.①③④

D.①②③④

30.饮酒是宴会场合的重要内容，现代商务宴请讲究文明喝酒，以下关于喝酒礼仪说法正确的是（ ）。

①提议敬酒时，应起身站立，右手端起酒杯，面带微笑，目光投向自己的祝酒对象，同时说些祝福的话

②敬酒时要先明确敬酒的顺序，应按照职位高低、宾主身份、年龄大小等依次敬酒

③如果主人亲自敬酒干杯后，被敬的一方要回敬主人，和他再干一杯

④中餐的敬酒比较多的选在来宾都入座后、还未开餐前的这段时间

A.①②③

B.②③④

C.①③④

D.①②③④

（二）判断题

1.商务宴请的主办方想通过各种形式的宴会来加强与参与者之间的关系，商务宴请仅仅是途径、是媒介，其背后的种种社交才是活动举办的本意。（ ）

A.正确 B.错误

2.发送请柬是常见的正式邀请方式。（ ）

A.正确 B.错误

3.商务宴请的成功有赖于主人细致周到地组织安排和热情、慷慨地招待。（ ）

A.正确 B.错误

4.社交才是活动的主题，应主动与邻座的人交谈，但是这种场合最好选择一些使人轻松愉快的、受到普遍欢迎的话题。（ ）

A.正确 B.错误

5.参加正式的商务宴会一般无须带任何礼物。（ ）

A.正确 B.错误

6.中餐宴请在商务宴请中出现的频率较少。（ ）

A.正确 B.错误

7.中餐桌次的排序原则是:以远为下，面门为下，以右为上，以中为上，以左为下，观景为上，靠墙为上。（ ）

A.正确 B.错误

8.中餐的席位座次的排列主要是指桌次的排列和每个人座位的排列两个部分的内容。（ ）

A.正确 B.错误

9.西餐又分为中式、英美式和国际式。（ ）

A.正确 B.错误

10.使用刀叉正确的方法是:按照西餐进餐的顺序，由内向外，每享用完一道菜就换用下一副刀叉。（ ）

A.正确 B.错误

11.桌次的高低依距离主桌位置的远近而定，距离主桌越近，桌次越高；距离主桌越远，桌次越低。（ ）

A.正确 B.错误

12.西餐讲究菜肴与酒水的搭配，但是香槟酒可以与任何种类的餐式相配。（ ）

A.正确 B.错误

13.餐后喝咖啡是南方人的传统饮食习惯。（ ）

A.正确 B.错误

14.舞会，这种是源于民间的互娱形式。（ ）

A.正确 B.错误

15.一般情况下,舞场中是不可以男士跟男士跳舞、女士跟女士跳舞的。（ ）

A.正确 B.错误

16.交际舞的特点是男女共舞，邀舞一般都是男士邀请女士共舞。（ ）

A.正确 B.错误

17.馈赠是为了表达敬意、友好、祝贺、慰问等而赠送给交往对象物品的一种形式。（ ）

A.正确 B.错误

18.选择礼品时要注意不应一味地追求“昂贵”因人而异、因时而异，突出针对性才是可取的做法。（ ）

A.正确 B.错误

19.敬酒的顺序应按照职位高低、宾主身份、年龄大小等依次敬酒。（ ）

A.正确 B.错误

20.如果不想饮酒，可以委托亲友、部下、晚辈代喝。（ ）

A.正确 B.错误

参考答案

（一）选择题

1－5 BABCD 6－10 DADBB

11－15 DDBAA 16－20 ADBCA

21－25 ABCDA 26－30 DDDAD

（二）判断题

1－5 AAAAA 6－10 BBABB

11－15 AABBA 16－20 AAAAA

**任务8 商务谈判礼仪**

（一）单选题

1.谈判又叫会谈，是指商务活动者因为工作需要，进行有组织、有准备的协商活动就某些问题达成一致，实现各自（ ）的过程。

A.利益

B.利润

C.销售额

D.营业额

2.下列不属于商务谈判基本原则的是（ ）。

A.合作的原则

B.互利互惠原则

C.和平共处的原则

D.立场服从利益原则

3.在互惠互利原则中，谈判双方要树立（ ）的概念。

A.你赢我输

B.你输我赢

C.双赢

D.双输

4.下列不属于协调分歧的基础的是（ ）。

A.利益

B.观念

C.时间

D.人员

5.在商务谈判中，人们习惯于站在自己的立场上讨价还价，以（ ）为原则进行谈判，其结果往往是消极的。

A.使用客观标准

B.利益服从立场

C.对事不对人

D.互利互惠

6.在谈判的过程中，下列说法正确的是（ ）。

A.保全面子，不伤感情。

B.在谈判中，当提出建议和方案时，要站在自己的角度考虑建议的可行性，理解和谅解对方的观点、看法。

C.只让自己参与提议与协议，利益攸关。

D.立场上的讨价还价。

7.在商务谈判时，我们不应该（ ）。

A.具有势在必得的气势

B.具有坚韧不拔的意志

C.具有沉着冷静的处事态度

D.具有知己不知彼的行事作风

8.商务谈判中，无论是双方还是多方，在权益、责任上都应一律（ ）。

A.双赢

B.互惠

C.平等

D.互利

9.商务谈判中的互利指的是（ ）。

A.私人利益

B.以损害他方利益为前提的利益

C.民族的利益、国家的利益或者国际法律允许范围内应得的利益

D.企业的利益

10.（ ）是谈判取得成功所应遵循的不二法则。

A.尊重

B.双赢

C.互让

D.平等

11.谈判的实质是（ ）。

A.坚持

B.妥协

C.坚持又妥协

D.尊重又包容

12.举行正式谈判时，谈判者尤其是主谈者的临场表现往往直接影响到谈判的现场气氛，以下态度中属于谈判者正确态度的是（ ）。

A.面带微笑、态度真诚

B.举止粗鲁、态度恶劣

C.表情冷漠、蛮横无理

D.随心所欲、大大咧咧

13.仪表即外表，商务谈判者仪表要规范，参加正式的商务谈判男士不应（ ）。

A.理发

B.头发吹风

C.剃须

D.有极少量的发屑

14.参加正式的商务谈判时，女士应（ ）。

A.发型端庄、干练

B.染色彩鲜艳的头发

C.做过于夸张、另类的发型

D.使用带有浓郁香味的化妆品、香水

15.在谈判过程中，表情是人的第二语言，表情要配合语言，下列错误的是（ ）。

A.表情自然,不要假模假样

B.要友善，不要有敌意

C.凶神恶煞，在气势上压倒对方

D.面带微笑

16.谈判者的谈吐是影响谈判的一个重要因素，所以在正式的谈判中（ ）。

A.要注意音量

B.慎选内容，言为心声

C.注意使用礼貌用语

D.对方发言时，表现得心不在焉，聆听对方谈话

17.要注重诚信为本,“诚实是最好的竞争手段”,所以谈判者不能（ ）。

A.廉洁自律

B.严守商业机密

C.要时刻保持警觉性

D.当有事离开谈判桌时，资料和电脑处于打开状态

18.成功的商务谈判都是谈判双方出色运用语言艺术的结果，商务谈判中语言的选取和运用要恰到好处，才能取得成功。下列不属于商务运用语言的是（ ）。

A.善于表达

B.针对性强

C.婉转方式

D.慌忙回答

19.商务谈判人员应注意商务谈判的语言禁忌，以减少语言失误，提高语言技巧。下列不属于语言禁忌的是（ ）。

A.忌欺诈隐骗

B.忌灵活应变

C.忌盛气凌人

D.忌道听途说

20.在签订协议时，能够把握关键，使合同条款订得（ ）、完善、明确、严谨。

A.具体

B.复杂

C.简单

D.花哨

21.3月1日上午，某外贸公司业务员小李(假如你是小李,下同)负责接待前来商务谈判的客人，以下情况你将怎么选择?（ ）

A.先接站，然后根据客人的需要安排

B.与对方公司沟通后，提前安排好

C.请示领导如何安排

D.按惯例安排

22.面对外商时，我们在赠送礼物时的精心和慎重，当别人赠送你礼物时，你也应当注意自己的行为不能失礼于人，下列情况错误的是（ ）。

A.从容接受礼物

B.要当面打开礼物

C.及时写感谢信

D.及时把礼物放置好

23.拒绝收礼一般是不允许的，而最好是表示谢意并接受它，当然，有时候有必要拒收礼品，若因故拒绝，态度要委婉而坚决。通常，我们可以采用以下哪种方法礼貌地拒绝礼物是错误的（ ）。

A.先收后退

B.委婉拒绝

C.开宗明义，直接说明回绝的原因

D.直接拒绝

24.下列拒酒礼仪语句或行为中，错误的是（ ）。

A.今天身体不适，给我来瓶可乐吧

B.东躲西藏，把酒杯翻过来

C.好的，一点点就可以啦，今天不太想喝酒

D.可以委托亲友、部下、晚辈代喝

25.敬酒时要先明确敬酒的顺序，通常情况下，应按照职位高低、宾主身份、年龄大小等依次敬酒，小李在一次酒桌聚会中应该先敬（ ）。

A.外商团队的主要谈判人

B.外商团队的陪同

C.外商团队的司机

D.外商团队的第二谈判人

26.舞会，这种源于民间的自娱形式，如今已成为国际交往舞台上的社交仪式，被誉为“无声的世界语言”。我们举办舞会时，注意事项不包含（ ）。

A.确定舞会的邀请对象

B.确定舞会的地点和布置舞场

C.确定舞会的时间

D.确定舞会的服务人员

27.商务谈判中，谈判者通过姿势、手势、眼神、表情等非发音器官来表达的无声语言，通常称为非语言(Ｂｏｄｙ Ｌａｎｇｕａｇｅ)，非语言往往也会在谈判过程中发挥重要作用，下列其常见的形式中错误的是（ ）。

A.与讲话人目光接触微笑

B.点头

C.竖中指

D.未听懂时显出迷惑的表情感到惊奇

28.在商务谈判中，有问必有答，“问”有艺术，“答”也有技巧。下列回答方式错误的是（ ）。

A.不要彻底回答

B.不要马上回答

C.不要确切回答

D.不要使问话者失去追问的兴趣

29.下列对于站姿的描述正确的是（ ）。

A.两腿脚跟着地

B.两脚呈60°角

C.腰背弯曲

D.僵硬挺胸

30.下列在商务谈判过程中说法错误的是（ ）。

A.给以反馈，即向讲话人表明你在认真地听，你已听懂或没有听懂。

B.请求重复某一点，即请求讲话人重复一下自己未听清之处。

C.核对情况细节，即核对一下自己是否已听清其意，针对不同商品、谈判内容、谈判场合、谈判对手要有针对性地使用语言。

D.语言的针对性要强，乱序对答，做到有的放矢。

（二）判断题

1.商务谈判是企业进行经营活动和参与市场竞争的重要手段，因此，参与谈判的双方既是竞争者，也是合作者。（ ）

A.正确 B.错误

2.在协调分歧的过程中遵循的原则是，寻求对自己代价低、对对方好处多的方案。（ ）

A.正确 B.错误

3.对事不对人原则是指在谈判中区分人与人之间的问题，把对谈判对手的态度和所讨论问题的态度区分开来，就事论事，不要因人误事。（ ）

A.正确 B.错误

4.坚持客观标准原则能够克服主观让步可能产生的弊病，有助于双方冷静、客观地分析问题，达成明智而又公正的协议。（ ）

A.正确 B.错误

5.谈判是双方心理素质的较量，也是谈判技巧、专业知识与信息收集的较量谈判过程充满了变数和陷阱，因此，唯有准备充分，方能胸有成竹，胜券在握。（ ）

A.正确 B.错误

6.真正成功的谈判是寻求本公司最大程度的发展，真正的成功是大成功，这就是“双赢”的真正含义。（ ）

A.正确 B.错误

7.大鹏谈判中穿着西装，和高领衫进行搭配，自我感觉良好。（ ）

A.正确 B.错误

8.小飞谈判中穿着近几年流行的有花格子的颜色非常艳丽的西服，很时髦。（ ）

A.正确 B.错误

9.在谈判中，小张认为要和对方有一个目光交流，就要做到左顾右盼、神采飞扬。（ ）

A.正确 B.错误

10.为表达对客户的盛情，建中先生与外商希拉里女士握手时使劲地上下摇动。（ ）

A.正确 B.错误

11.为工作方便，小王穿着西装时，口袋中总是携带很多的手机、钱包、名片等各种物品，以便在商务场合中使用。（ ）

A.正确 B.错误

12.谈判中，外商一直很傲慢，小包终于忍无可忍，呵斥外商注意素质。（ ）

A.正确 B.错误

13.小飞谈判时，穿西装、打领带，脚上穿皮鞋。（ ）

A.正确 B.错误

14.服饰代表个人修养，是审美情趣，也是企业规范的一种形象体现。( )

A.正确 B.错误

15.在商务谈判过程中，语言的针对性要强，对答有顺序，做到有的放矢，针对不同的商品、谈判内容、谈判场合、谈判对象，要使用不同的语言。（ ）

A.正确 B.错误

16.在英美国家，人们常用一些婉转的语言，在拒绝别人要求时一般说“Nｏ”。（ ）

A.正确 B.错误

17.谈判场合的“倾听”，即耳到、眼到、心到、脑到四种综合效应的听。（ ）

A.正确 B.错误

18.“谈”是任务，而“听”则是一种能力，“会听”是任何一个成功的谈判者都必须具备的条件，在谈判中要尽量鼓励对方多说，“Yes，please go on?”,并提问题请对方回答，使对方多谈他们的情况，以达到尽量了解对方的目的。（ ）

A.正确 B.错误

19.小飞在谈判过程中，外商们问什么他就答什么而且是立即回答。（ ）

A.正确 B.错误

20.小李在谈判前会反复思考

①要谈的主要问题是什么?

②有哪些敏感的问题不要去碰?

③应该先谈什么?

④我们了解对方哪些问题?

⑤自最后一笔生意后，对方又发生了哪些变化?

⑥如果谈的是续订单，以前与对方做生意有哪些经验教训要记住?（ ）

A.正确 B.错误

参考答案：

1. 选择题

1-5 ACCDB 6-10 ADCCB

11-15 CADAC 16-20 DDDBA

21-25 BDDBA 26-30 DCDAD

（二）判断题

1-5 AABAA 6-10 BBBBB

11-15 BBAAA 16-20 BAABA

**任务9 商务仪典礼仪**

（一）单选题

1.在草拟合同时，除了在格式上要标准、规范之外，还必须注意四个方面的问题，下列说法不正确的是（ ）。

1. 草拟合同必须遵守法律

B.草拟合同必须符合惯例

C.草拟合同必须合乎常识

D.草拟合同时以我为中心

2.在签署双边性合同时,应请客方签字人在签字桌( )就座。

A.左边

B.右边

C.对面

D.侧边

3.下列（ ）不是举行开业庆典时要遵循的原则。

A.热烈

B.隆重

C.讲究排场

D.节俭

4.下列（ ）不属于商务仪典礼仪。

A.乘机礼仪

B.剪彩仪式礼仪

C.开业庆典礼仪

D.新闻发布会礼仪

5.关于剪彩者位次尊卑的安排，下列说法一定错误的是（ ）。

A.中间高于两侧

B.左侧高于右侧

C.两侧高于中间

D.右侧高于左侧

6.下列关于剪彩的准备错误的是（ ）。

A.红色缎带上所结的花团的具体数目较现场剪彩者的人数多一个或少一个。

B.剪彩仪式有大量的准备工作需要做好，其中主要涉及场地布置、环境卫生、灯光与音响准备、媒体邀请、人员培训等。

C.为了人身安全，现场剪彩者人手持的剪刀不必过于崭新、锋利。

D.红色地毯主要用于铺设在剪彩者正式剪彩时的站立之处，其长度可视剪彩者人数的多寡而定，其宽度则不应在1米以下。

1. 以下哪个不属于新闻发布会的特点（ ）。
2. 正规隆重
3. 沟通活跃
4. 不利于情感交流

D.方式优越

8.关于新闻发布会，下列说法错误的是（ ）。

A.新闻发布会又称记者招待会，是一个社会组织直接向新闻界发布有关组织信息、解释组织重大事件而举办的活动。

B.新闻发布会由公关负责人执行即可。

C.举办新闻发布会，一般由单位指定的发言人发布信息回答记者提问。

D.新闻记者则是发布会的重头，一般来说，先打印一份拟邀请的名单，至少提前一天时间发出邀请函，然后电话落实。

9.新闻记者则是发布会的重头，一般来说，先打印一份拟邀请的名单，至少提前（ ）时间发出邀请函，然后电话落实。

A.一天

B.一个月

C.一周

D.两周

10.以下哪个不属于新闻发布会的礼仪规范（ ）。

A.主题明确

B.准备好资料

C.选择好发言人

D.讲究排面

11.下列说法错误的是（ ）。

A.举办活动应及早筹划与确定，邀请国外、境外人士前来参加活动，至少于一个月前发出邀请，并寄送相关说明资料。

B.开幕式剪彩活动能免则免，确需安排剪彩的，剪彩人不宜多，为节约起见，应以彩带代替绸带。

C.一间标准的签字厅应当室内铺满地毯，除了必要的签字用桌椅外，其他一切的陈设都不需要。

D.由多个机构共同举办的活动，要事先明确各自职责分工，避免多头指挥、多头对外，让嘉宾无所适从。

12.（ ）是维系商务交往正常化的一大基石。

A.商务沟通

B.国际惯例

C.互相尊重

D.入乡随俗

13.下列哪一项不属于布置签字厅时要遵循的原则（ ）。

A.庄重

B.整洁

C.气派

D.清净

14.下列说法错误的是（ ）。

A.在现实生活中，商界人士所接触到的商务合同种类繁多，常见的有购销合同、借贷合同、租赁合同、协作合同、加工合同、基建合同、仓保合同、保险合同、货运合同和责任合同等。

B.合同的格式,从具体的写法上来说,合同大体上有条款式与表格式两类。

C.从具体的条款撰写上来讲,一项合同至少需要具备标的、数量或质量、价款或酬金、履约的期限与地点及其方式、违约责任五大基本内容。

D.在商务交往中，若有任何一方想解除，便可擅自变更。

15.一般来说，下列不属于合同内容的三大要素的是（ ）。

A.标的

B.费用

C.责任

D.期限

16.下列说法错误的是（ ）。

A.信用证一经开出,就可以满足对方要求的某种程度的改动。

B.遵循国际条法，则是为了在对外交往中更好地与国际社会接轨，在国际经济合作中少走弯路。

C.草拟合同时，遇上有关法律、法规尚未规定的，则可采用公认的国际惯例。

D.运输知识包括运输具体方式的选择、运输中商品形态的具体要求、运输的特殊条件以及运输的责任方等知识，它们与仓储一样，都是必须考虑的。

17.下列说法错误的是（ ）。

A.签字厅有常设专用的，也有临时以会议厅、会客厅来代替的。

B.一间标准的签字厅应当室内铺满地毯，除了必要的签字用桌椅外，其他一切的陈设都不需要。

C.正规的签字桌应当为长桌，其上最好铺设深绿色的台布。

D.签字人在就座时，一般应当背对正门。

18.下列不属于开业庆典赠与来宾的礼品的三大特征的是（ ）。

A.宣传性

B.实用性

C.独特性

D.荣誉性

19.下列哪一个是签署合同的高潮（ ）。

A.拟定合同

B.商务交流

C.签字仪式

D.合同签订

20.下列有关签署阶段礼仪说法错误的是（ ）。

A.签字人正式签署合同文本，通常的做法是先签署他方保存的合同文本，再接着签署己方保存的合同文本。

B.交换已签的合同文本后，有关人员(尤其是签字人)当场干一杯香槟酒是国际上通行的用以增添喜庆色彩的做法。

C.整个签字仪式以半小时为宜。

D.在一般情况下，商务合同在正式签署后应提交有关方面进行公证才正式生效。

21.开业广告或告示发布时间一般在开业前的（ ）内为宜。

A.1天

B.2天

C.3天

D.4天

1. 下列有关助剪者礼仪说法错误的是（ ）。

A.引导者的任务是在进行剪彩时负责带领剪彩者登台或退场。

B.捧花者的任务则是在剪彩时手托花团。

C.托盘者的任务是为来宾尤其是剪彩者提供饮料，安排休息之处。

D.拉彩者的任务是在剪彩时展开、拉直红色缎带。

23.下列有关主办方礼仪错误的是（ ）。

A.最好着统一式样的服饰，如果着装不统一，也至少要保证男士穿深色西装或中山装，女士穿深色西装套裙或套装。

B.来宾致词中如有敌意过于明显不能接受的内容，应该当场不加理睬，不再与之来往。

C.请柬的发放应及时，无遗漏，安排好桌位、座次，安排好来宾的迎送车辆等。

D.见到来宾要主动热情地问好，对来宾提出的问题应予以友善的答复。

24.下列有关剪彩仪式的准备工作说法错误的是（ ）。

A.环境要干净、整洁

B.为了宣传效果，人数越多越好

C.剪彩的工具要准备妥当

D.要确定好剪彩人员

25.下列有关剪彩仪式说法错误的是（ ）。

A.剪彩仪式可以单独举行

B.剪彩人员最好要有政府、企业等各方面的代表

C.礼仪小姐要训练有素

D.剪彩人员一般是随意选的，谁有空谁来

26.下列有关签字仪式礼仪说法正确的是（ ）。

A.服饰整洁

B.签约者身份由双方随意定

C.签字的时候，在空白处随便找个位置签即可

D.国旗随意摆放即可

27.剪彩仪式上对剪彩者的要求不正确的是（ ）。

A.根据仪式要求穿着正式整洁

B.严格注意剪彩时的举止

C.配合仪式进程

D.其他人速度太慢不必等他们，自己剪完即可

28.召开新闻发布会应注意（ ）。

A.记者越多越好

B.新闻发言人提前准备好问题就足以应付现场提问

C.会议时间以半小时为宜

D.后续报道不实，应认真、严肃处理

29.新闻发布会又被称为（ ）。

A.记者招待会

B.吹风会

C.座谈会

D.讨论会

30.下列说法正确的是（ ）。

A.从实践来看,新闻发布会一般控制在半个小时为宜。

B.新闻发布会演讲稿件字数应该控制在把问题讲清楚的长度，不宜太长，也不宜太短，实践中，15-20分钟比较合适。

C.新闻记者则是发布会的重头，一般来说，先打印一份拟邀请的名单，至少提前一个月时间发出邀请函，然后电话落实。

D.剪彩时，发言的内容应言简意赅，每人不超过15分钟，内容应包括介绍、道谢与致贺。

（二）判断题

1.在草拟合同时，除了在格式上要标准、规范之外还必须注意遵守法律、符合惯例、合乎常识、以我为中心四个方面的问题。（ ）

A.正确 B.错误

2.一间标准的签字厅应当室内铺满地毯，除了必要的签字用桌椅外，其他一切的陈设都不需要。（ ）

A.正确 B.错误

3.在签署双边性合同时，应请客方签字人在签字桌左侧就座，主方签字人则应同时就座于签字桌右侧。（ ）

A.正确 B.错误

4.双方其他的随员可以按照一定的顺序在己方签字人的侧面就座，也可以依照职位的高低，依次自左至右(客方)或是自右至左(主方)地列成一行，站立于己方签字人的身后，当一行站不完时,可以按照以上顺序并遵照“前高后低”的惯例排成两行、三行或四行。（ ）

A.正确 B.错误

5.举行开业庆典要遵循“热烈、隆重、节俭”的原则。（ ）

A.正确 B.错误

6．举办新闻发布会，一般由单位指定的发言人发布信息回答记者提问。（ ）

A.正确 B.错误

7．举办新闻发布会，在参会人员的选择上选择一些不相关的人员参加亦可。（ ）

A.正确 B.错误

8．按照惯例，剪彩以后红色花团应准确无误地落人托盘者手中的托盘里，而切勿使之坠地，这需要捧花者与托盘者合作。（ ）

A.正确 B.错误

9．剪彩者若不止一人，则其登台时亦应列成一行，并且使主剪者行进在后。（ ）

A.正确 B.错误

10．剪彩者的位次“右侧高于左侧”，主要是因为这是一项国际惯例，剪彩仪式理当遵守。若剪彩仪式并无外宾参加时，执行我国“左侧高于右侧”的传统做法亦无不可。（ ）

A.正确 B.错误

11．剪彩仪式是附属于开业仪式的，这是剪彩仪式的重要特征之一。（ ）

A.正确 B.错误

12．按照惯例，举行开业典礼时宾主一律站立，故一般不设置主席台及座椅。（ ）

A.正确 B.错误

13．通常的做法，是先签署对方保存的合同文本，再接着签署己方保存的合同文本。（ ）

A.正确 B.错误

14.新闻发布会的要素包括目的、信息发布的目标受众、拟邀请对象、发布会规模等。（ ）

A.正确 B.错误

15.按照国家新闻出版有关部门的规定，凡是主题中有“新闻”字样的发布会，需经国家新闻出版部门的审批。实践中很多企业略去“新闻”字样采用其他称法。（ ）

A.正确 B.错误

16.发言人要随机把握会场气氛，措辞文雅而有力，风趣而庄重，头脑要机敏，口齿清楚并具有较强的口头表达能力，尤其是当记者提出一些棘手的、尴尬的或涉及秘密的问题时，发言人更要头脑冷静，要么随机应变，绝对不能用躲闪的方式回答。（ ）

A.正确 B.错误

17.活动策划案具体操作方案则是用于企业内部或者协助代理公关公司指导整个活动的具体操作，一般比较详细，具体到每一个人每一步，甚至具体到胸卡的内容，时间上具体到分钟。（ ）

A.正确 B.错误

18.新闻记者则是发布会的重头，一般来说，先打印一份拟邀请的名单，至少提前一周时间发出邀请函，然后电话落实，时间较突然的新闻事件可以采用电话和传真的方式。（ ）

A.正确 B.错误

19.在会议议程安排时注意紧凑、连贯，从实践来看，一般控制在1-2小时为宜，特别是发言的时间，演讲稿件字数应该控制在把问题讲清楚的长度，不宜太长，也不宜太短，实践中，15-20分钟比较合适。（ ）

A.正确 B.错误

20.新闻发布会的特点有正规隆重、沟通活跃、方式优越。（ ）

A.正确 B.错误

参考答案：

（一）单选题

1-5 DBCAC 6-10 CCDCD

11-15 ABCDC 15-20 ADBCA

21-25 CCBBD 26-30 ADDAB

（二）判断题

1-5 BABBA 6-10 ABABA

11-15 AABAA 16-20 BAAAA

**任务10 涉外商务礼仪**

(一）选择题

1.个人形象包括六要素：仪容、表情、举止、服饰、谈吐、（ ）。

A.气质

B.性格

C.语气

D.态度

2.在国际通信中，严禁用明、密电混用，传真通信不得涉及秘密内容，严禁用（ ）传达密电，注意计算机信息保密。

A.QQ

B.电话

C.微信

D.邮箱

3.在涉外交往中，究竟遵守哪一种利益为好呢？大体有三种可行方法：一是“以我为主”，二是“兼及他方”，三是“（ ）。”

A.志同道合

B.坚持己方

C.求同存异

D.不顾他人

1. 人们在涉外交往、同外国人打交道时，要掌握好“关心有度”“批评有度”“（ ） ”“举止有度”。
2. 距离有度

B.行为有度

C.言语有度

D.表情有度

5.在涉外交往中，务必要严格遵守“尊重隐私”这一涉外礼仪的主要原则，做到“个人隐私八不问”：不问收入、不问年龄、不问婚姻、不问（ ）、不问住址、不问经历、不问信仰、不问私事。

A.家世

B.健康

C.房产

D.老人

6.正式的涉外交往中，依照国际惯例，将多人进行排列时，最基本的规则是右高左低，即以右为上，以左为下；以右为尊，（ ）。

A.以东为卑

B.以西为尊

C.以左为卑

D.以左为尊

7.按照国际上通常的做法，外宾自入境之时起，其安全保卫由（ ）负责。

A.东道国

B.外宾

C.国防部

D.外包的安保公司

8.任何因公出访的商务活动都必须由出访单位凭材料到外事办申报，需提供的材料包括：（1）；（ ）（2）《任务审批程序表》；（3）出境人员审查批件或备案表原件；（4）身份证复印件，开局出国境证明（前往免签证国家）。

A.东道国邀请函原件

B.被邀国邀请函原件

C.发自被访国家的邀请函原件

D.签证

9.因公出国人员的护照，由外交部或由外交部授权的机关办理；隐私出国人员的护照，由（ ）授权的有关机关办理。

A.外交部

B.公安部

C.国防部

D.卫生部

10.我国护照的有效期一般为（ ）年，期满后要办理延长手续。

A.10

B.15

C.20

D.25

1. 护照必须妥善保管，不得污损、（ ），严防遗失。

A.折角

B.撕毁

C.遮盖

D.涂改

1. 如前往未建交国，则用单独的签证，称（ ），与护照同时使用。
2. 外事签证

B.另纸签证

C.普通签证

D.外交签证

1. 签证的等级分为外交、（ ）和普通签证。

A.外事

B.旅游

C.学生

D.公务

1. 有些国家规定，凡停留不超过（ ）小时或一定期限的，可以免办过境签证。

A.24

B.48

C.36

D.72

15.各国对外国人进入本国国境所需某些接种做出了规定，主要有种牛痘、防霍乱和（ ）的接种等。

A.防新冠

B.防感冒

C.防黄热病

D.防鼠疫

16.拿到机票后，应检查机票填写的飞机班次、日期、途经城市、到达城市是否正确，座位是否确认，只有机座得到“（ ）”，才可搭乘飞机。

A.True

B.No problem

C.Sure

D.OK

1. 在预购机票时，机票上都注有姓名，不可（ ）。

A.转让

B.撕毁

C.零售

D.丢弃

1. 出访人员较多的单位，可安排一次出国专题培训，专门介绍出国要求、安全须知（ ）等。

A.出访国习惯

B.出访国习俗

C.出访国节日

D.出访国礼仪

19.入出境手续包括以下几个部分：边防检查；（ ）；安全检查；检疫交验黄皮书。

A.边境检查

B.卫生检查

C.海关检查

D.防疫检查

20.入出境者要填写入出境登记卡片，交验护照和签证。卡片的内容有姓名、性别、出生年月、国籍、（ ）婚否、护照种类和号码、签证种类和号码、有效期限、入境口岸与日期、逗留期限等。

A.房产

B.民族

C.车辆

D.家世

21.海关检查中文物、武器、（ ）毒品、动植物等为违禁品，非经允许，不得入出国境。

A.艺术品

B.摆件

C.玻璃制品

D.当地货币

22.海关检查中，为了简化手续，许多国家设“红色通道”和“（ ）“.

A.绿色通道

B.黄色通道

C.紫色通道

D.黑色通道

23.乘坐飞机时不要携带易燃易爆的危险物品。小刀等物品（包括女士日常使用的--与修眉剪）以及酒、洗发液等液体物品应当事先放在托运的行李当中。（ ）

A.睫毛夹

B.卷发棒

C.直板夹

D.修眉刀

1. 日本人平时见面要互相问候，行鞠躬礼，15度是一般礼节，30度为（ ）45度是最尊敬的礼节。

A.重要礼节

B.轻视礼节

C.普通礼节

D.敷衍礼节

1. 日本人普遍很讲究礼节，尤其外出参加活动，男士一般是西装革履，女士必须穿（ ）。

A.和服

B.旗袍

C.西装

D.长裙

1. 访问韩国时，最好不要在（ ）.

A.3月

B.5月

C.9月

D.10月

1. 由于新加坡居民中华侨多，人们对色彩想象力很强，一般红、绿、（ ）很受欢迎。

A.蓝色

B.紫色

C.黄色

D.黑色

1. 新加坡人非常讨厌男子留（ ），对蓄胡子者也不喜欢。

A.卷发

B.长发

C.短发

D.光头

1. 在泰国商务礼仪习俗中，睡觉时不能头朝（ ），因为此行为象征着死亡。

A.东

B.南

C.北

D.西

1. 在泰国的习俗中，人们不大喜欢（ ），因为在泰语里它的发音与“伤心”一词相类似。
2. 茉莉花

B.玫瑰花

C.蔷薇花

D.月季花

（二）判断题

1. 在长期的国际往来中，逐步形成了外事礼仪规范，也叫国际礼仪。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 不卑不亢是涉外礼仪的一项基本原则。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 我国与交往对象所在国之间的礼仪与习俗的差异性，重要的是要了解，而不是评判是非、鉴定优劣。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 涉外交往过程中，允许以友好、坦诚为借口，向外宾提供机密。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 人们在涉外交往、同外国人打交道时，在做到“举止有度”时，要注意不要随便采用某些意在显示热情的动作。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 在涉外交往中涉及自我评价时，要做到妄自菲薄、自轻自贱，过度地对外国人谦虚、客套。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 邀请外宾时不一定要以书面的方式进行，也不需要及时给予答复。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 在外宾抵达前，应做好充分的接待准备工作，要搞清楚来访外宾或代表团的基本情况。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 日程安排上，应该将活动安排的多一些，让客人在有限的时间内多看一些东西、多接触一些人。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 接待规格的高低体现了对来访客人的重视程度和欢迎程度，甚至有时住房和交通工具的安排也会被视为接待规格高低的反应。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 按照国际上通常的做法，外宾自入境之时起，其安全保卫由东道主负责。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 外宾来访期间的生活不用按外宾的习惯和爱好准备，可以全部统一规范。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 要时刻维护民族尊严、国家利益和国家信誉，不做任何有损国家和公司信誉的事情。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 初次相识，一般由第三者介绍或自我介绍。为他人介绍，应把身份低、年纪轻的人先介绍给身份高、年纪大的，把男士先介绍给女士。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 签证的等级分为外交签证和普通签证。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 乘飞机，一般可以免费托运行李25千克，有少数航空公司规定可托运35千克。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 很多国家对来往所有国家、地区的旅客都免验黄皮书。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 泰国人非常重视人的头部、而轻视两脚，认为头是灵魂所在，是神圣不可侵犯的。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 泰国人习惯用颜色表示不同日期，人们常按不同日期穿着不同色彩的服装。（ ）

A.正确 B. 错误

1. 到法国人家做客，可以给女主人送上一束新鲜的红玫瑰，可以随便选花的枝数和朵数。（ ）
2. 正确 B. 错误

参考答案

（一）选择题

1-5 DBCAB 6-10 CACBD

11-15 DBDAC 16-20 DADCB

21-25 DADCA 26-30 DABDA

（二）判断题

1-5 BAABA 6-10 BBABA

11-15 ABAAB 16-20 BBAAB