



BỘ 50 CÂU HỎI KIỂM TRA KỸ NĂNG GIAO TIẾP CỦA BẠN

1. Để truyền tải một thông điệp khi giao tiếp trực tiếp hiệu quả, kênh nào sau đây chiếm vai trò quan trọng nhất?

- a. Nội dung thông điệp
- b. Giọng nói
- c. Hình ảnh và cử chỉ

Đáp án: c. Theo như nghiên cứu về khả năng tiếp nhận thông tin của con người, hiệu quả của một thông điệp được truyền tải được quyết định bởi 55% là hình ảnh và cử chỉ, 38% là giọng nói và chỉ có 7% là nội dung của thông điệp.

2. Bạn hãy cho biết những định nghĩa nào sau đây mô tả chính xác nhất bản chất của giao tiếp?

- a. Giao tiếp là sự tương tác và trao đổi thông tin giữa người nói và người nghe
- b. Giao tiếp chỉ mang tính chất thời điểm khi những đối tượng giao tiếp tiếp xúc cùng nhau
- c. Giao tiếp là quá trình truyền tải thông điệp một cách chính xác từ người nói đến người nghe.
- d. Giao tiếp bao gồm sự tương tác giữa người nói và người nghe trong một hoàn cảnh nhất định
- e. Giao tiếp là một quá trình truyền tải, chia sẻ thông điệp từ người nói đến người nghe nhằm đảm bảo thông điệp được truyền đi một cách chuẩn xác nhất, tránh gây hiểu nhầm.

Đáp án: e. *Giao tiếp là một quá trình, không phải là một thời điểm nhằm truyền tải một thông điệp từ người nói đến người nghe, thông điệp trong quá trình truyền tải đó phải được các bên tham gia hiểu chính xác tránh những sự nhầm lẫn.*

3. Theo bạn, hiệu suất lắng nghe trung bình của những người tham gia vào quá trình giao tiếp là bao nhiêu?

- a. 80%
- b. 30%
- c. 50%
- d. 20%

Đáp án: b. *Lắng nghe bị chi phối bởi rất nhiều yếu tố, các kết quả nghiên cứu cho thấy, hiệu quả lắng nghe trung bình của con người trong quá trình giao tiếp chỉ đạt từ 25 – 30%.*

4. Khi giao tiếp với nhau, theo bạn những yếu tố nào sau đây ảnh hưởng lớn nhất đến sự sai lệch của thông điệp truyền tải? (Hãy chọn 2 đáp án đúng)

- a. Tiếng ồn khi giao tiếp
- b. Tâm trạng thời điểm giao tiếp
- c. Sự khác biệt về ngôn ngữ và văn hóa
- d. Bộ lọc thông tin của người tham gia giao tiếp
- e. Thiếu tự tin khi giao tiếp

Đáp án: c, d. *Sự khác biệt về ngôn ngữ giữa các chủ thể giao tiếp khiến quá trình truyền tải thông điệp gặp nhiều khó khăn. Bên cạnh đó, bộ lọc thông tin của mỗi người sẽ quyết định thông tin nào sẽ được chấp nhận. Sự khác biệt về ngôn ngữ và bộ lọc thông tin của mỗi người sẽ quyết định quá trình giao tiếp thành công hay thất bại.*

5. Quy trình nào sau đây mô tả phương pháp giải quyết xung đột trong giao tiếp một cách hiệu quả nhất khi hai đồng nghiệp của bạn xung đột với nhau?

- a. Lắng nghe – Đặt câu hỏi thu thập thông tin – Đưa ra giải pháp
- b. Tách ra – Uống nước – Lắng nghe – Đặt câu hỏi – Đưa ra giải pháp
- c. Đặt câu hỏi – Lắng nghe – Đưa ra giải pháp
- d. Mời ngồi – Lắng nghe – Đưa ra giải pháp
- e. Đặt câu hỏi – Đưa ra giải pháp – Cảm ơn

Đáp án: b. Khi hai đồng nghiệp của bạn xung đột, yếu tố khiến họ căng thẳng là hình ảnh của nhau (55%). Là một người hòa giải, đầu tiên bạn cần tách hai người ra. Tiếp theo bạn cần mời họ uống một cốc nước lạnh để cho cơn nóng giận hạ nhiệt và bắt đầu lắng nghe ý kiến của từng người. Hãy nhớ, bạn chỉ đặt câu hỏi để thu thập thông tin và tìm ra nguyên nhân xung đột. Và cuối cùng bạn hãy đưa ra giải pháp hoặc để chính họ đưa ra giải pháp cho mình.

6. Lắng nghe và nghe thấy là hai khái niệm giống nhau theo bạn đúng hay sai?

- a. Đúng
- b. Sai

Đáp án: b. Lắng nghe là một quá trình đòi hỏi sự chủ động, tập trung và hiểu được ý nghĩa của thông điệp. Nghe thấy là một quá trình hoàn toàn tự nhiên không đòi hỏi sự nỗ lực.

7. Trong quá trình giao tiếp, bạn có bao nhiêu thời gian để gây ấn tượng tốt cho người khác?

- a. 20 giây
- b. 5 phút
- c. 1 phút

Đáp án: a. Khi giao tiếp, bạn chỉ có 20 giây để gây ấn tượng với đối tác qua trang phục, nét mặt và cử chỉ của mình.

8. Khi giao tiếp xã giao với phụ nữ, theo bạn ai sẽ là người chủ động được quyền bắt tay người kia?

- a. Bạn
- b. Phụ nữ

Đáp án: b. Trong giao tiếp, bạn cần tuân thủ nguyên tắc ưu tiên dành cho phụ nữ. Nếu bạn muốn bắt tay phụ nữ bạn cần đề nghị và nếu được phép bạn mới có quyền bắt tay họ.

9. Theo bạn, kỹ năng giao tiếp tốt sẽ quyết định bao nhiêu sự thành công của bạn trong công việc và cuộc sống?

- a. 20%
- b. 50%
- c. 85%
- d. 70%

Đáp án: c. Kết quả điều tra của Viện xã hội Mỹ năm 2008 cho thấy, kỹ năng giao tiếp và các mối quan hệ của bạn trong cuộc sống quyết định 85% sự thành công trong công việc của mỗi người. Những yếu tố khác như bằng cấp, trí thông minh chỉ chiếm 15%.

10. Theo bạn các yếu tố nào sau đây sẽ quyết định đến sự thành công của bạn trong quá trình giao tiếp? Hãy chọn 3 đáp án.

- a. Thông điệp truyền tải rõ ràng
- b. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả
- c. Sự khéo léo trong xử lý tình huống giao tiếp

- d. Địa vị xã hội
- e. Bằng cấp và trình độ

Đáp án: a, b, c. Hiệu quả của quá trình giao tiếp được quyết định bởi 3 yếu tố: khả năng truyền tải thông điệp, kỹ năng lắng nghe và sự khéo léo trong ứng xử các tình huống giao tiếp của bạn. Các yếu tố khác như địa vị xã hội, trình độ hay bằng cấp của bạn sẽ góp phần tạo điều kiện cho quá trình giao tiếp của bạn thuận lợi hơn.

11. Cách tư duy nào sau đây sẽ luôn giúp bạn thành công hơn trong quá trình giao tiếp?

- a. Hãy đơn giản hóa vấn đề
- b. Luôn nhìn người khác với con mắt tích cực
- c. Xem người khác sai gì để mình trách
- d. Luôn xem mình có thể học được gì từ người khác và mình sẽ giao tiếp như thế nào để tốt hơn

Đáp án: d. Bạn cần tập cho mình thói quen tư duy luôn biết cách học hỏi, rút kinh nghiệm từ người khác. Hãy biến những trải nghiệm của người khác thành của mình sẽ giúp phong cách giao tiếp của bạn hoàn thiện hàng ngày.

12. Ba bí quyết nào sau đây sẽ luôn giúp bạn thành công, luôn được những người khác yêu mến trong cuộc sống và công việc?

- a. Góp ý thẳng thắn, Lắng nghe và Tôn trọng
- b. Luôn tươi cười, Học cách khen ngợi, Lắng nghe
- c. Đặt câu hỏi, Giúp đỡ nhiệt tình, Phê bình khi có sai sót

Đáp án: b. Trong cuộc sống và công việc, ai cũng mong muốn nhận được những nụ cười, những câu khen ngợi và được lắng nghe khi mình chia sẻ. Để được đồng nghiệp yêu mến, bạn hãy rèn luyện thói quen luôn tươi cười, khen ngợi chân thành và lắng nghe trong giao tiếp.

13. Đáp án nào sau đây mô phỏng chuẩn xác nhất quy trình lắng nghe trong giao tiếp?

- a. Tập trung – Tham dự - Hiểu – Ghi nhớ - Hồi đáp – Phát triển
- b. Tập trung – Hiểu – Hồi đáp
- c. Tập trung – Hiểu – Tham dự - Hồi đáp – Phát triển
- d. Tập trung – Quan sát – Hiểu – Hồi đáp – Tham dự

Đáp án: a. Lắng nghe là một chu trình khép kín gồm 5 bước cơ bản: tập trung, tham dự, thấu hiểu, ghi nhớ, hồi đáp và phát triển câu chuyện.

14. Theo bạn đâu là tư thế ngồi thể hiện bạn là người lắng nghe chuyên nghiệp?

- a. Mắt nhìn thẳng, lưng tựa vào ghế, chân vắt chéo
- b. Mắt nhìn thẳng, người ngả về phía trước
- c. Mắt nhìn thẳng, tay để trên bàn
- d. Mắt nhìn thẳng, Người hướng về phía trước, tay để trên bàn, đầu gật theo lời kể

Đáp án: d. Một người lắng nghe chuyên nghiệp trong giao tiếp phải có tư thế: mắt nhìn thẳng vào đối tác, để người hướng về phía trước thể hiện sự hứng thú, tay nên để trên bàn và đầu gật theo nhịp kể của người giao tiếp.

15. Ấn tượng đầu tiên bạn ghi điểm với người giao tiếp với mình là yếu tố nào sau đây?

- a. Dáng điệu, cử chỉ và trang phục
- b. Cách nói chuyện hài hước
- c. Lời chào thân ái
- d. Cách mở đầu câu chuyện của bạn

Đáp án: a. Người xưa nói “Nhất dáng nhì da thứ ba là nét mặt”, dáng điệu và cử chỉ là yếu tố đầu tiên tác động đến người giao tiếp với bạn. Khi giao tiếp bạn cần chuẩn bị một tác phong chừng trạc, dáng thẳng, cử chỉ chuẩn mực, trang phục lịch sự để tạo ấn tượng tốt với đối tác.

16. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả sẽ giúp bạn điều gì trong quá trình giao tiếp?

- a. Chủ động hơn trong giao tiếp
- b. Khiến người nghe nghĩ rằng bạn hiểu những gì họ đang nói
- c. Giúp bạn thấu hiểu thông điệp một cách trọn vẹn
- d. Giúp bạn gây ấn tượng với mọi người nhờ kiến thức sâu rộng của mình

Đáp án: c. Mục đích của lắng nghe là sự thấu hiểu. Khi bạn có một kỹ năng lắng nghe tốt sẽ giúp bạn thấu hiểu được thông điệp truyền tải từ người nói trọn vẹn.

17. Tại sao việc đưa ra ý kiến phản hồi trong giao tiếp lại quan trọng?

- a. Giúp người tham gia giao tiếp có thể chấp thuận hoặc bác bỏ thông điệp.
- b. Nó cho phép người gửi xác nhận thông điệp rõ hơn.
- c. Những người làm việc với con số cần thông tin chính xác
- d. Đó quá trình đánh giá giúp người nói kiểm chứng xem người nghe có lắng nghe mình nói hay không.

Đáp án: a. Nhiều cuộc giao tiếp thất bại do không có sự phản hồi khiến các chủ thể giao tiếp không có đủ thông tin ra quyết định. Khi phản hồi bạn sẽ giúp người nghe có cơ sở để đồng ý hay bác bỏ một thông điệp.

18. Giao tiếp không hiệu quả sẽ dẫn đến hậu quả chính nào?

- a. Xảy ra hiểu nhầm
- b. Mọi người không lắng nghe nhau
- c. Người nói không thể đưa ra chỉ dẫn rõ ràng
- d. Mọi người không làm theo bạn

Đáp án: a. Khi bạn giao tiếp không hiệu quả, bạn sẽ dễ hiểu nhầm thông điệp mà người khác muốn nói với bạn, điều đó sẽ dẫn đến sự xung đột giữa những người tham gia giao tiếp.

19. Áp dụng được các kỹ năng giao tiếp hiệu quả sẽ mang lại cho bạn những lợi ích gì? Hãy chọn ra 3 đáp án

- a. Các chỉ dẫn đưa ra rõ ràng, dễ hiểu và dễ theo dõi
- b. Hiểu được các thông tin quan trọng được truyền tải
- c. Giao tiếp được bằng ngôn ngữ cơ thể
- d. Lắng nghe hiệu quả

Đáp án: a, b, d. *Giao tiếp hiệu quả sẽ giúp bạn đưa ra được các chỉ dẫn rõ ràng, dễ hiểu, các thông tin quan trọng được truyền tải thông suốt và bạn có thể hiểu được các ngôn ngữ không lời được phát đi từ người nói.*

20. Xác định được các yếu tố quan trọng trong giao tiếp sẽ giúp bạn giao tiếp hiệu quả hơn như thế nào?

- a. Tạo, thấu hiểu, chia sẻ cảm xúc qua thông điệp, phản hồi thông điệp một cách tích cực và đồng thời nhận biết được các yếu tố gây nhiễu
- b. Giúp bạn tiết kiệm thời gian khi giao tiếp
- c. Giúp giao tiếp dễ dàng hơn
- d. Lắng nghe hiệu quả hơn

Đáp án: a. *Khi bạn xác định được các yếu tố quan trọng trong giao tiếp sẽ giúp bạn tạo được các thông điệp rõ ràng, biết cách thấu hiểu và chia sẻ cảm xúc của mình qua thông điệp, biết cách phản hồi các thông điệp theo hướng tích cực và đồng thời nhận thức được các yếu tố gây nhiễu để tìm giải pháp giao tiếp hiệu quả hơn.*

Câu 21: Để tạo ra một thông điệp hiệu quả, bạn sẽ làm theo hướng dẫn nào sau đây?

- a. Sử dụng biệt ngữ và từ địa phương
- b. Dùng ngôn từ khó hiểu
- c. Sử dụng tiếng lóng
- d. Lựa chọn từ phù hợp, dễ hiểu

Đáp án: d. *Một thông điệp hiệu quả phải đảm bảo sự dễ hiểu, rõ ràng nhằm tạo thuận lợi cho người tiếp nhận. Bởi vậy khi tạo một thông điệp giao tiếp bạn nên chọn các ngôn từ phù hợp và dễ hiểu với người nghe.*

Câu 22. Giao tiếp công việc nơi công sở thường không sử dụng hình thức nào sau đây?

- a. Giao tiếp điện thoại
- b. Giao tiếp qua email
- c. Giao tiếp trực tiếp
- d. Giao tiếp bằng văn bản
- e. Giao tiếp bằng fax

Đáp án: e. *Trong công sở, giao tiếp qua fax là hình thức ít phổ biến nhất hiện nay. Hình thức giao tiếp qua fax đang được thay thế dần bằng email.*

Câu 23. Tại sao khi giao tiếp bạn nên tập trung vào ngôn ngữ hành vi và các biểu hiện của cơ thể?

- a. Cử chỉ và hành vi truyền đạt thông điệp quan trọng
- b. Rất ít thông điệp được truyền đạt qua hành vi
- c. Ngôn ngữ hành vi thường khó hiểu
- d. Ngôn ngữ hành vi phụ thuộc vào văn hóa

Đáp án: a. *Trong quá trình giao tiếp, các ngôn ngữ phi ngôn từ như cử chỉ, hành vi... chiếm 55% hiệu quả của một thông điệp được truyền tải.*

Câu 24. Trong các yếu tố gây nhiễu quá trình giao tiếp, đâu là các yếu tố chính?

- a. Môi trường ồn ào
- b. Yếu tố bên trong
- c. Thiếu tập trung
- d. Sức khỏe

Đáp án: b. Các yếu tố bên trong như tâm lý, bộ lọc thông tin, ngôn ngữ là nguyên nhân chính dẫn đến nhiễu trong quá trình giao tiếp.

Câu 25. Giai đoạn giải mã thông điệp diễn ra khi nào?

- a) Khi bạn diễn đạt suy nghĩ và ý tưởng của mình.
- b) Khi người nghe tiếp nhận thông tin.
- c) Khi người nghe lý giải thông tin.
- d) Khi các thông tin được truyền tải đi.

Đáp án: c. Giải mã thông điệp là quá trình người nhận sử dụng các kỹ năng của mình hiểu đúng ý của thông điệp, giai đoạn này bắt đầu khi người nghe lý giải các thông điệp đó theo ngôn ngữ của mình.

Câu 26. Bạn nên thực hiện những chỉ dẫn nào sau đây để đảm bảo truyền tải thông tin thành công? Hãy chọn 2 đáp án.

- a) Trình bày một cách thân thiện.
- b) Trình bày một cách trịnh thượng.
- c) Quan sát và lắng nghe để xem mọi người có chú ý vào thông tin bạn trình bày không.
- d) Chỉ cảm ơn người nghe khi họ đặt câu hỏi.

Đáp án: a, c. Thông điệp muốn truyền tải thành công phải thu hút được sự chú tâm của người nghe. Để làm được điều đó, bạn cần trình bày một cách thân thiện, hãy quan sát và lắng nghe cách người nghe theo dõi thông điệp của bạn.

Câu 27. Giao tiếp trực tiếp có những lợi ích gì hơn so với giao tiếp qua điện thoại?

- a) Thông tin được truyền tải tại một thời điểm và không gian cụ thể.
- b) Người giao tiếp không bị mất tập trung.
- c) Giao tiếp diễn ra nhanh chóng, dễ dàng và tiện lợi.
- d) Những thông tin phức tạp được truyền tải chính xác hơn.
- e) Bạn có thể đạt được nhiều mục đích trong một khoảng thời gian ngắn hơn.

Đáp án: a, b, d. Khi giao tiếp trực tiếp, bạn có thể loại bỏ được các yếu tố gây nhiễu do không gian, công nghệ gây ra. Giao tiếp trực tiếp sẽ khiến người giao tiếp luôn tập trung, thông tin truyền tải cần được đưa đi vào một thời điểm cụ thể và đảm bảo sự giao tiếp diễn ra nhanh chóng, dễ dàng và thuận lợi.

Câu 28. Cách tốt nhất để kiểm tra xem thông tin có được hiểu đúng nghĩa không là?

- a) Quan sát ngôn ngữ cơ thể của người nghe.
- b) Đặt các câu hỏi mở cho người nghe

- c) Hỏi người nghe xem họ có hiểu bạn không.
- d) Chỉ khi nào người nghe đặt câu hỏi, bạn mới biết họ hiểu bạn.

Đáp án: b. *Mỗi khi bạn không hiểu một thông điệp, hãy đặt câu hỏi với người nói để xác định xem cách hiểu của bạn như thế nào là chính xác.*

Câu 29. Bạn nên tuân theo những chỉ dẫn nào sau đây khi truyền tải thông tin?

Hãy chọn 3 đáp án

- a) Trình bày khái quát nội dung thông tin.
- b) Giải thích các thông tin cần thiết để tạo ra một ngữ cảnh cụ thể cho nội dung.
- c) Giải thích lý do thông tin này đóng vai trò quan trọng đối với bạn.
- d) Sau khi trình bày xong mới đặt và trả lời các câu hỏi

Đáp án: a, b, c. *Khi truyền tải một thông điệp bạn cần trình bày khái quát nội dung thông tin, giải thích thông tin mà bạn truyền tải trong một ngữ cảnh cụ thể và giải thích tại sao nó lại là quan trọng khi bạn muốn truyền tải một thông điệp thành công.*

Câu 30. Khi nào thì giao tiếp bằng văn bản phù hợp hơn giao tiếp trực tiếp?

- a) Khi bạn muốn đưa ra nhiều câu hỏi.
- b) Khi bạn muốn nhanh chóng nhận được ý kiến trả lời về một vấn đề.
- c) Khi bạn muốn trình bày một ý tưởng phức tạp.
- d) Khi bạn muốn tránh nói chuyện với ai đó.

Đáp án: c. *Giao tiếp bằng văn bản có nhiều lợi ích, nó là phương thức giao tiếp hiệu quả nhất khi bạn muốn trình bày một vấn đề phức tạp, đòi hỏi thời gian nghiên cứu.*

Câu 31. Cách tốt nhất để chuẩn bị cho một cuộc giao tiếp qua điện thoại là gì?

- a) Nghĩ trước hoặc chuẩn bị trước nội dung cuộc gọi.
- b) Không chuẩn bị gì cả.
- c) Nghĩ trước một vài câu hỏi người giao tiếp có thể sẽ hỏi.

Đáp án: a. *Để giao tiếp qua điện thoại thành công, bạn cần nghĩ và chuẩn bị trước nội dung trước khi gọi.*

Câu 32. Ưu điểm của việc giao tiếp qua điện thoại là gì?

- a) Bạn có thể tiết kiệm được thời gian và công sức đi lại.
- b) Có thể có những yếu tố gây sao nhãng mà bạn không thể phát hiện ra.
- c) Bạn có thể tránh việc gặp mặt trực tiếp.
- d) Bạn có khả năng tiếp cận với nhiều người chỉ trong một khoảng thời gian ngắn.

Đáp án: a, c, d. *Giao tiếp qua điện thoại sẽ giúp bạn tiết kiệm thời gian và công sức đi lại so với giao tiếp trực tiếp. Trong những tình huống nhạy cảm, bạn có thể không cần gặp trực tiếp mà vẫn đảm bảo hiệu quả giao tiếp đồng thời cũng giúp bạn có thể tiếp xúc với nhiều người trong một khoảng thời gian ngắn.*

Câu 33. Bạn cần bao nhiêu giây để có thể thu hút sự chú ý của người nghe bằng giọng nói và ngôn từ của bạn khi giao tiếp qua điện thoại?

- a. 6 giây
- b. 5 giây
- c. 3 giây
- d. 4 giây

Đáp án: d. Đặc trưng của giao tiếp qua điện thoại là ngắn gọn. Bạn chỉ có 4 giây để gây ấn tượng với người nghe qua giọng nói, lời giới thiệu của mình.

Câu 34. Yếu tố nào sau đây không ảnh hưởng đến quá trình giao dịch trực tiếp với khách hàng, đối tác giao tiếp với bạn?

- a. Giọng nói
- b. Cách lựa chọn từ ngữ
- c. Cú pháp
- d. Điều bộ
- e. Tư thế

Đáp án: c. Khi giao tiếp trực tiếp, cú pháp mà bạn sử dụng thường không ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả giao tiếp.

Câu 35. Nếu bạn muốn thể hiện rằng bạn đang lắng nghe người nói bạn nên duy trì giao tiếp bằng mắt trong khoảng thời gian bao lâu?

- a. 100% thời gian nói chuyện.
- b. 90% thời gian nói chuyện.
- c. 70% thời gian nói chuyện.
- d. 50% thời gian nói chuyện.

Đáp án: b. Khi giao tiếp bạn nên duy trì giao tiếp bằng mắt từ 80 – 90% với người nói để thể hiện bạn đang lắng nghe họ. Bạn dùng 10% sự chú ý còn lại của mình để chú ý đến các yếu tố khác.

Câu 36. Trong khi khách hàng đang nói chuyện với bạn, bạn nên... Hãy chọn 3 đáp án

- a. Ngồi hoặc đứng thẳng
- b. Liếc nhìn chiếc đồng hồ trên tường.
- c. Luôn tươi cười và thường xuyên gật đầu.
- d. Duy trì khoảng cách giao tiếp là 1 cánh tay

Đáp án: a, c, d. Khi khách hàng đang nói chuyện, bạn nên ngồi hoặc đứng thẳng lưng, luôn tươi cười và thường xuyên gật đầu theo nhịp kể và duy trì khoảng cách giao tiếp là một cánh tay.

Câu 37. Những hành động nào sau đây thường gắn liền với phương pháp lắng nghe chủ động? Hãy chọn 3 đáp án.

- a. Trình bày lại thông tin nhận được
- b. Phản ứng lại thông tin nhận được
- c. Đặt câu hỏi
- d. Tóm tắt thông tin nhận được
- e. Ngắt lời người đối thoại

Đáp án: a, c, d. Lắng nghe chủ động được thể hiện qua việc bạn trình bày lại được thông tin được truyền tải, biết cách đặt câu hỏi đúng và tóm tắt lại được các thông tin theo ngôn ngữ của mình.

Câu 38. Khi giao tiếp bạn cần tuân thủ các nguyên tắc nào sau đây? Hãy chọn 3 đáp án

- a. Quyền ưu tiên phụ nữ, khách hàng và người cao tuổi
- b. Nguyên tắc 1 chạm
- c. Không đụng chạm vấn đề tôn giáo, chính trị, văn hóa
- d. Mỉm cười khi giao tiếp

Đáp án: a, b, c. Để thể hiện bạn là người chuyên nghiệp trong giao tiếp, bạn cần tuân thủ các nguyên tắc là quyền ưu tiên với phụ nữ, tạo điều kiện cho người nhận sử dụng được ngay bằng nguyên tắc 1 chạm và không đề cập đến các vấn đề nhạy cảm liên quan đến tôn giáo hay chính trị.

Câu 39. Khi trả lời điện thoại, bạn nên:

- a. Nhắc máy sau 2 hồi chuông.
- b. Luôn xưng tên của bạn trước.
- c. Dừng một chút để cho người gọi nhận biết rằng bạn sắp nói.
- d. Nói bằng giọng bình thường, không trang trọng.

Đáp án: b. Để thể hiện sự tôn trọng và tạo điều kiện tốt nhất cho người nghe, bạn hãy luôn xưng tên khi giao tiếp qua điện thoại.

Câu 40. Để đảm bảo thực hiện đúng các nghi thức cần thiết khi sử dụng điện thoại, là người gọi, bạn nên:

- a. Chỉ gọi khi bạn có hẹn trước.
- b. Kiểm tra với người nhận để xác định thời gian thích hợp cho cuộc điện thoại.
- c. Ngay lập tức giải thích lý do vì sao bạn gọi điện.
- d. Đừng bao giờ thông báo cho người nhận điện thoại những thông tin mới một cách bất ngờ.

Đáp án: b. Nhằm tránh việc bạn sẽ làm phiền hoặc giao tiếp vào những thời điểm không thuận lợi, bạn nên kiểm tra để xác nhận thời điểm giao tiếp thích hợp nhất với họ. Ví dụ, Em sẽ gọi cho chị vào 9h00 sáng ngày thứ 3 nhé?

Câu 41. Khi viết thư điện tử, bạn nên... Hãy chọn 2 đáp án.

- a. Luôn ghi rõ mục đích của thư trong mục "Tiêu đề thư" (Subject).
- b. Nêu rõ những yêu cầu của bạn (nếu có) trong bức thư.
- c. Sử dụng phong cách và giọng văn khác với người nhận, không bao giờ được bắt chước phong cách của họ
- d. Trình bày một cách thoải mái vì e-mail không phải là một loại hình thư chính thức trong kinh doanh.

Đáp án: a, b. Mỗi ngày, khách hàng của bạn nhận được rất nhiều email. Bạn hãy thu hút sự chú ý của khách hàng bằng cách luôn ghi rõ mục đích của bạn ở tiêu đề và nêu rõ các yêu cầu của bạn trong nội dung thư khi giao tiếp qua email.

Câu 42. Bạn phải làm gì để gây ấn tượng và tạo mối quan hệ với người khác?

Hãy chọn 3 đáp án.

- a. Đồng tình với những gì họ nói.
- b. Thay đổi âm lượng giọng nói cho phù hợp với người bạn đang đối thoại.
- c. Bất chước tư thế giao tiếp của họ
- d. Thường xuyên giao tiếp bằng mắt với họ.

Đáp án: b, c, d. Muốn tạo ấn tượng và xây dựng mối quan hệ lâu dài với người khác bạn nên thay đổi âm lượng giọng nói cho phù hợp với hoàn cảnh giao tiếp, có thể bắt chước theo những động tác của họ nhưng đừng lộ liễu bởi ai cũng thích người khác giống mình. Và cuối cùng bạn phải giữ mối liên hệ bằng cách liên tục giao tiếp bằng mắt với họ.

Câu 43. Hành động ngòai ngả người về phía trước ám chỉ điều gì khi giao tiếp?

- a. Người đó đang có thái độ hạ mình hoặc thái độ hách dịch.
- b. Người đó rất tự tin.
- c. Người đó đang rất hứng thú và sẵn sàng hỏi đáp.
- d. Người đó đang cố kiềm chế.

Đáp án: c. Khi một người có hành động ngả người về phía trước trong giao tiếp, ngôn ngữ cơ thể của họ muốn thông báo bài nói của bạn rất hấp dẫn và họ thấy thích thú về vấn đề bạn đang trình bày, họ sẵn sàng phản hồi với bạn khi có cơ hội.

Câu 44. Đâu là những hình thức và dấu hiệu biểu hiện của ngữ điệu trong giao tiếp?

Hãy chọn 2 đáp án.

- a. Những biểu hiện trên khuôn mặt.
- b. Những biến đổi của âm điệu.
- c. Những cử động của tay.
- d. Các mức cao độ của âm thanh phát ra.
- e. Sự co giãn của đồng tử.

Đáp án: b, d. Ngữ điệu trong giao tiếp của mỗi người thường được thể hiện qua những biến đổi của âm điệu theo hướng trầm bổng hoặc mức độ to nhỏ của âm thanh phát ra.

Câu 45. Ngôn ngữ cơ thể, thể hiện điều gì nếu một người thường siết chặt tay và gõ chân xuống sàn trong quá trình giao tiếp?

- a. Suy tư
- b. Sẵn sàng phản hồi.
- c. Trốn tránh
- d. Thách thức
- e. Trầm ngâm

Đáp án: d. Khi một người giao tiếp với bạn luôn siết chặt tay và gõ chân xuống sàn nhà, ngôn ngữ cơ thể của họ nói nên rằng họ đang thách thức bạn. Đó là tư thế chuẩn bị cho sự tấn công một ai đó.

Câu 46. Đây là cách tốt nhất để chắc chắn rằng bạn đã hoàn toàn hiểu thông điệp của một ai đó?

- a. Xem xét ngữ cảnh mà người đó đang nói.
- b. Xem xét giọng điệu của người nói.
- c. Sử dụng ngữ điệu phù hợp để trình bày lại thông điệp của người nói.
- d. Ghi chép hết những gì người nói trình bày

Đáp án: c. Muốn chắc chắn rằng bạn đã hiểu được thông điệp của ai đó một cách chính xác, bạn hãy sử dụng ngôn ngữ của mình một cách phù hợp để diễn tả lại thông điệp của họ theo cách hiểu của bạn.

Câu 47. Bạn có thể làm gì để hiểu rõ những điều người khác đang nói?

- a. Đưa ra những đánh giá dựa trên những điều họ đang nói.
- b. Cố gắng hiểu các ngôn ngữ cơ thể
- c. Sử dụng ngữ điệu.
- d. Giao tiếp bằng mắt
- e. Đặt ra các câu hỏi.

Đáp án: e. Để hiểu rõ người khác đang nói gì với bạn, bạn nên đặt câu hỏi để xác nhận lại xem cách hiểu của mình đã thực sự chính xác với ý định họ truyền tải hay chưa.

Câu 48. Lắng nghe tích cực có đặc điểm như thế nào? Hãy chọn 3 đáp án đúng

- a. Mỉm cười với người nói.
- b. Gật đầu khi người đó đang nói.
- c. Đặt câu hỏi.
- d. Diễn giải lại thông điệp của người nói.
- e. Thể hiện tư thế sẵn sàng phản hồi.

Đáp án: a, b, e. Người lắng nghe tích cực thường có đặc điểm luôn mỉm cười khi giao tiếp, biết cách đặt câu hỏi chủ động và thể hiện tâm thế luôn mong muốn phản hồi lại thông điệp.

Câu 49. Đây là những đặc điểm của tính quyết đoán trong giao tiếp? Hãy chọn 2 đáp án đúng

- a. Khoe khoang
- b. Thái độ kẻ cả, bệ trên
- c. Tự tin
- d. Thích cạnh tranh
- e. Tôn trọng người khác

Đáp án: c, e. Một người giao tiếp quyết đoán là người luôn thể hiện sự tự tin và tôn trọng người khác trong quá trình giao tiếp.

Câu 50. Khi bắt tay trong giao tiếp, bạn nên đứng ở khoảng cách bao xa là vừa phải?

- a. 50 cm
- b. 1 Sải tay
- c. 1 cánh tay của người cao hơn
- d. Tùy mỗi trường hợp

Đáp án: c. Khi bắt tay người khác, bạn cần tuân thủ khoảng cách 1 cánh tay của người cao hơn. Ở khoảng cách này, tầm mắt trong giao tiếp của cả hai được bình đẳng và tránh việc sẽ có người đi ngang qua giữa làm gián đoạn cuộc giao tiếp của bạn.

Tham khảo và biên tập từ nguồn VnDoc.com.

