

大堂经理资格认证考试题库

一.单项选择题〔110道〕

1.大堂经理职业操守要求主要包括：〔 D 〕。

A.具有风险防范意识

B.不得进展任何不老实、欺骗、欺诈等有损银行信誉，误导客户的行为

C.不得为客户办理任何交易业务

D.以上均是

2.男员工着制式行服时，着长袖衬衣，衣摆束入裤，系领带、穿〔C 〕

A.运动鞋

B.棕色皮鞋

C.黑色皮鞋

D.白色皮鞋

3.夏季着衬衣时，男员工将工号牌佩戴在左胸前兜口正上方哪处？〔B〕

A. 0.5 厘米

B. 1 厘米

C. 1.5 厘米

D. 2 厘米

4.女员工应怎样上岗？〔B〕

A.不化装

B.淡妆

C.浓妆

D.其他

5.大堂经理要根据〔 C 〕及时将客户分流、引导至相应的效劳区。

A.客户类别和业务需要

B.客户需要和业务需要

C.客户类别和业务种类

D.客户需要和业种种类

6.大堂经理在迎接客户的过程中，以下不合理的行为是〔 A 〕

A.让客户自助取号

B.询问客户办理业务类型

C.帮助客户取号

D.告知客户大概的等候时间

7.客户要做大额取现或转账时以下行为不当的是〔 A 〕

- A.保证效率快速帮客户办理
- B.了解清楚客户取现的用途，尽量挽留
- C.当客户表示不能理解时，或抱怨之前没有这种情况时，员工要主动站在客户的角度
- D.清楚了解完取现需求，如确实是正常的资金需求，要主动留下客户联系方式
- 8.客户要办理的一些特殊业务找不到单子以下措施哪项不得当〔 B 〕
- A.留住客户是前提，求得原谅是关键
- B.让客户改天再来办理
- C.如果单子当天无法拿到，可留下该客户的联系方式和根本信息，通知其下次来办，并提前填写好根本信息
- D.每日大堂经理在结业后或者班前营业检查中，要清点单据，及时补充，保证完整。对于特殊单据尽量定期定时的进展查看
- 9.以下不属于大堂经理管控工具表格的是〔 C 〕
- A.大堂经理工作日志
- B.大堂经理业绩统计表
- C.大堂经理商机管理表
- D.潜在贵宾客户推荐表
- 10.大堂经理在挖掘潜在客户时需注意的有〔 D 〕
- A.直接转介至客户经理或开放式柜员
- B.指导客户填单，做好业务预处理工作
- C.积极开展复杂类产品全流程销售
- D.通过沟通了解客户信息，掌握客户价值判断技巧，识别潜在客户
- 11.大堂经理在分流客户时应注意的有〔 A 〕
- A.定点站位，关注到进入网点的每一位客户

B.新客户直接引导至 VTM 办理开卡业务，提升业务办理速度

C.根据客户办理业务类型，分流客户至自助交易与预处理区，提高设备使用率及业务分流率

D.指导客户填单，做好业务预处理工作

12.大堂经理在营业前应准备并使用的表格工具有〔 C 〕

A."潜在客户推荐表"

B."网点环境检查表"

C."潜在贵宾客户推荐表"

D."客户意见登记簿"

13.大堂经理在营业后需要做的有〔 D 〕

A.组织召开夕会并对当日业绩进展通报

B.维护存量客户，为老客户发送近期资讯

C.填写"潜在贵宾客户推荐表"

D.营业后查看客户效劳评价情况，并对相关情况进展总结分析

14.请找出对银行大堂经理工作正确的描述：〔 C 〕

A.小工；

B.跑堂；

C.大管家；

D.其他

15.为了营造良好的网点效劳销售气氛，我们可以通过规折页摆放、规整厅堂和柜面物品摆放、充分利用〔 A 〕等位置，借助 LED/LCD 等打造全方位的客户视觉营销系统。

A.墙面、橱窗

B.柜台、柱子

C.门楣、玻璃门

D.咨询台、填单台

16.大堂经理要观察客户的外貌特征和神情举止,同时也要注意了解客户〔 A 〕

来判断是否为优质客户

A.办理业务类型

B.个性特征

C.年龄特征

D.职业类型

17.大堂经理在分流潜在客户是应该遵循的原则有〔 A 〕

A.开展渠道类产品和简单产品的销售

B.开展复杂类产品全流程销售

C.为客户刷VIP号

D.直接引导至客户经理处

18.大堂经理在厅堂等候区关心时要注意〔 B 〕

A.潜在客户及时转介至客户经理或开放式柜员

B.等候区客户较多时,要询问客户业务办理情况,做好二次分流

C.积极为等候区客户递送折页

D.在客户等候时清扫等候区卫生

19.大堂经理在处理客户咨询和纠纷时要注意〔 C 〕

A.隔离客户后再与其争辩

B.对于不清楚的问题告知客户次日再为其解决

C.对于客户的疑问和相关业务咨询,积极进展回应或转介到相关岗位处

D.直接通知网点负责人进展处理

20.大堂经理在分流客户时应注意的有〔 A 〕

A.根据客户办理业务类型，分流客户至营销效劳区、客户体验与产品展示区或自助交易与预处理区，提高设备使用率及业务分流率

B.新客户直接引导至 VTM 办理开卡业务，提升业务办理速度

C.根据客户办理业务类型，分流客户至柜台区或客户体验与展品展示区，提高设备使用率及业务分流率

D.指导客户填单，做好业务预处理工作

21.大堂经理在指导客户时需要注意的有〔 C 〕

A.告知机具操作流程，然后效劳其他客户

B.遇到不熟悉的机具操作，引导客户至柜台办理

C.熟悉机具的使用方法和流程，并按正确流程进展指导

D.熟悉机具的使用方法和流程，并代替客户进展机具操作

22.中高端客户效劳区公司客户能否尊享？〔 C 〕

A.不可以

B.可以但与个人客户别离

C.可以与个人客户共享

23.当客户突发重大疾病时，网点有关人员立即联系紧急医疗救护，保安人员维持好现场秩序，确保急救车顺利到达。网点人员应第一时间通知〔 C 〕，同时保存监控资料，以备日后查询。

A.效劳突发事件应急处理领导小组

B.公安局

C.客户家属或单位

D.银监局

24.如遇客户确实遭遇紧急情况，急需优先办理业务，以下处理方法是恰当的？

[D]

A.告知客户只能等候叫号不可以插队

B.直接领到柜台办理

C.大堂经理直接给客户拿VIP号

D.征得其他客户同意后做优先处理

25.投诉处理流程的第一步是 [B]。

A.安抚客户

B.隔离客户

C.向网点负责人汇报

D.及时抱歉

26.关于投诉处理中，语言技术使用表述错误的选项是 [C]。

A.要保持适中的语速，坚持平和中有激情.耐心中有爱心的语气

B.防止不耐烦口气外露，并保持热情和自信

C.不用注意语言方式，将客户打发走即可

D.以上均不正确

27.处理客户情绪以下做法不当的是 [B]

A.对客户的投诉表示感

B.据理力争，立场坚决

C.尽量将客户带离业务区

D.用缓兵之计，让客户坐下来，倒一杯茶水，让客户缓和一下情绪

28.E-TOKEN 同步需要同步连续 [B] 个口令。

A.1 个

B.2 个

C.3 个

D.只需要序列号即可

29.同一用户一天登录验证连续〔 B 〕次密码无效，系统即暂时冻结该客户登录功能，次日〔 B 〕点自动解冻或由银行有效鉴别客户身份后人工即时解锁。

A.5，六 B.5，零 C.10，六 D.10，零

30.中国银行手机银行的对外宣传网址为〔 D 〕

A.mbs.boc.

B..boc.

C.mbs.bank-of-china.

D.wap.boc.

31.使用中国银行手机银行的客户在首次使用手机银行时，需对在柜台注册时设置的 6 位数字密码进展修改。密码设置为具有一定平安强度的〔 D 〕登录密码。

A.8-10 位数字密码

B.8-20 位数字密码

C.8-10 位含有数字、字母的密码

D.8-20 位含有数字、字母的密码

32.以下操作中符合网银操作平安习惯的为〔 D 〕。

A.使用本人号、生日等容易记的信息做为密码

B.在网吧、图书馆等公共场所使用网上银行

C.操作完毕后直接点击网上银行页面右上角的“×”关闭浏览器完毕使用

D.在任何情况下，坚持账号和密码自己保管，不透漏给任何人

33.E-TOKEN 的有效期为〔 D 〕。

A.半年 B.1 年 C.2 年 D.3 年

34.USBKey 数字证书的“参考号和授权码”的有效期为〔 A 〕,客户应在有效期下载更新证书。

A.14 个自然日

B.10 个工作日

C.7 个自然日

D.7 个工作日

35.网上银行个人用户同时遗忘网上银行密码和用户名,可通过以下〔 A 〕方式进展用户名找回并重置网银密码。

A.网上银行自助找回

B.银行找回

C.营业网点柜台找回

D.短信找回

36.客户持有的“参考号、授权码”的有效期为〔 D 〕个自然日。

A.7

B.14

C.21

D.28

37.我行网上银行、手机银行及家居银行的名称分别〔 B 〕。

A.中银家、中银掌上行、中银家居通

B.中行网银、中银掌上行、中银家居通

C.中行 e 网、掌聚生活、中银 e 家

D.中行网银、掌聚生活、中银家居银行

38.个人大额存单支持以下几种平安认证方式〔 D 〕

A.单手机交易码认证

B.动态口令+手机交易码

C.数字平安证书

D.无需平安认证工具

39.手机银行客户端“效劳设定”功能提供默认账户设定.预留信息设置、账户别名维护.取消账户关联.交易限额设置和登录密码修改等功能。其中,预留信息设置.账户别名维护功能与网银〔 A 〕,且预留信息和账户别名在任意渠道修改后,在另一渠道〔 A 〕自动修改并保持一致。

A.一致，会

B.一致，不会

C.不一致，会

D.不一致，不会

40.客户 15 位与 18 位开立的网银合并后，还可正常登录的是〔 B 〕。

A.15 位开立的网银

B.18 位开立的网银

C.15 位和 18 位开立的网银

D.均不能

41.网上银行个人用户同时遗忘网上银行密码和用户名，可通过以下〔 C 〕方式进展用户名找回并重置网银密码。

A.网上银行自助找回

B.银行找回

C.营业网点柜台找回

D.短信找回

42.账户自助关联支持的交易时间〔 B 〕

A.5*8 小时

B.7*24 小时

C.7*8 小时

D.5*24 小时

43.网银渠道小额结售汇交易支持的交易账户为〔 C 〕

A.借记卡普通活期

B.活期一本通普通活期

C.活一本或借记卡〔主账户为活期一本通〕账户

D.借记卡活期一本通普通活期

44.客户 ATM 无卡取款时，无需携带卡介质，仅须输入〔 C 〕和〔 C 〕。

其中预留密码为客户发起 ATM 无卡取款交易时自行设置的 6 位数字密码，取款编号为客户发起 ATM 无卡取款交易成功后，系统返回的 9 位数字编号。

A.取款编号和 ATM 密码

B.预留密码和 ATM 密码

C.取款编号和预留密码

D.ATM 取款密码

45.ATM 无卡取款功能适用于〔 D 〕和〔 D 〕理财版和贵宾版。

A.个人网银

B.手机银行

C.家居银行

D.个人网银和手机银行

46.我行网银 BOET 个人理财版/贵宾版客户，通过 [B] 开通网上支付功能。

A.前往柜台开通

B.在线自助开通

C.银行开通

D.信用卡

47.BOET 网上银行个人小额结售汇业务目前仅限于持有 [A] 的境居民使用。

A. 18 位居民

B. 15 位居民

C. 18 位临时居民

D.户口本

48.客户在柜台注册手机银行后，在手机上首次登录时，系统提示客户强制修改的内容包括 [A]:

A.手机银行登录密码

B.手机银行登录密码、手机银行常用账户

C.手机银行登录密码、自定义欢送信息

D.手机银行登录密码、自定义交易限额

49.客户提交在线预约申请后，需持有效件 [与在线预约时填写的件一致] 到我行网点柜台办理该项业务。对于超过 [C] 时间仍未到柜台办理的客户申请，我行系统将自动删除客户申请信息。

A.1 个月

B.3 个月

C.6 个月

D.1 年

50.个人客户可以关联在手机银行中的账户介质的类型包括: [D]

A.长城电子借记卡

B.长城电子借记卡、活期一本通、普通活期

C.长城电子借记卡、长城人民币信用卡、活期一本通、普通活期

D.长城电子借记卡、长城人民币信用卡、中银系列信用卡、活期一本通、普通活期、定期一本通

51.汇款套餐修改中，当共享账户数量到达多少时“新增共享账户”按钮将置灰？

[B]

A.5 B.10 C.15 D.20

52.密码汇款解付时客户已连续输错 [] 次密码 [各解付渠道累计]，系统控制当日不能办理解付，次日可继续办理；客户已连续 [D] 次输错密码 [各解付渠道累计]，则该笔汇款不允许再办理解付。

A.1, 3 B.2, 5 C.3, 5 D.3, 6

53.密码汇款的取款有效期为 [B] 天。

A.20 B.30 C.50 D.60

54.一个借记卡/信用卡账户可以绑定 [C] 电子现金账户，一个电子现金账户能绑定 [C] 个借记卡/信用卡账户。

A.一个，一个 B.一个，多个

C.多个，一个 D.多个，多个

55.我行官方微信名称为 [C]。

A.中行微银行 B.中行微信银行

C.中国银行微银行 D.中国银行微信银行

56.中行网银的宣传主打语是 [B]

A.中行网银全球效劳

B.中行网银给您更多

C.中行网银精彩每一天

D.中行网银您身边的银行

57.银行密码当日累计输入错误〔 B 〕的用户将被系统自动锁定，待系统进展解锁批处理后将自动解锁。

A.3 次 B.5 次 C.7 次

58.解除挂失业务〔 C 〕

A.可委托办理 B.可委托他人办理

C.必须客户本人办理 D.可在非开户行办理

59.〔 A 〕是指我行同实物贵金属产品发行方或供货方签订协议，由我行代销或购进产品后以我行名义向客户进展销售贵金属产品的业务。

A.实物贵金属业务 B.黄金 T+D 业务

C.黄金宝业务 D.积存金

60.非保本浮动收益理财方案是指商业银行根据约定条件和实际投资收益情况向客户支付〔 A 〕，并不保证客户〔 A 〕平安的理财方案。

A.收益，本金 B.本金，收益

C.本金和收益，本金 D.本金和收益，收益

61.每人每年结售汇总额不超过〔 D 〕美元。

A.2000 B.20000 C.25000 D.50000

62.我行 USBKey 中 CA 证书的有效期为〔 C 〕

A.2 年 B.3 年 C.5 年 D.永久

63.我行 USBKey 序列号实际为预植的 CA 证书编号，证书编号的第 6 位为厂商代码，厂商代码为“1”代表〔 B 〕

A.握奇二代 B.恒宝二代 C.飞天二代 D.握奇音频

64.我行电子银行手机交易码的有效时间为〔 C 〕

A.1 分钟 B.2 分钟 C.3 分钟 D.5 分钟

65.客户的手机银行仅可绑定〔 A 〕台手机设备。

A.1 B.2 C.3 D.4

66.目前我行转账常用收款账户最多保存〔 D 〕个。

A.100 B.200 C.300 D.500

67.目前批量转账支持〔 C 〕个收款账户。同一批量转账批次中，不允许向同一收款人.收款账户进展两笔以上〔含两笔〕的转账交易。

A.20 B.30 C.50 D.100

68.在 ATM 取款时,取款密码当日输错〔 C 〕次，当日交易被锁定，则只能到柜台办理解付；累计输错〔 C 〕次，该笔交易即被锁定，柜台亦不允许解付；汇出人可通过柜台或电子渠道取消该笔交易。

A.3,10 B.5,6 C.3,6 D.5,10

69.跨行资金归集签约.解约和修改均支持〔 B 〕小时。

A.7*10 B.7*24 C.5*24 D.5*10

70.我行网上银行民生缴费最长可查询〔 C 〕的民生缴费记录，最大查询跨度为〔 C 〕。

A.半年，3 个月 B.1 年，1 个月

C.1 年，3 个月 D.半年，3 个月

71.我行网上银行用卡“已出账单”查询时间为最近〔 C 〕个月。

A.3 B.6 C.12 D.24

72.〔 C 〕是衡量一个基金经营好坏的主要指标，也是基金单位交易价格的

计算依据

- A.基金规模
- B.基金收益率
- C.基金资产净值
- D.基金赎回率

73.如果办理保险后反悔,应及时办理退保手续,与此相关的正确规定为〔 A 〕

- A.在 10 天反悔期可办理全额退保,过期则需要支付一定的违约金
- B.在 10 天反悔期可办理全额退保,但需支付退保手续费,过期则除支付手续费外,已缴纳保费将不退回
- C.在 5 天反悔期可办理全额退保,过期则需要支付一定的违约金
- D.在 30 天反悔期可办理全额退保,但需支付退保手续费,过期则除支付手续费外,已缴纳保费将不退回

74.中国银行为私人银行客户量身打造的顶级信用卡是〔 D 〕

- A.白金信用卡精英版
- B.白金信用卡至尊版
- C.无限卡
- D.长城美国运通卡

75.中银贷记卡的还款方式不包括以下哪类〔 D 〕

- A.主动还款
- B.自动还款
- C.购汇还款
- D.灵活方案自动还款

76.〔 A 〕是指我行同实物贵金属产品发行方或供货方签订协议,由我行代销或购进产品后以我行名义向客户进展销售贵金属产品的业务。

- A.实物贵金属业务
- B.黄金 T+D 业务
- C.黄金宝业务

77.非保本浮动收益理财方案是指商业银行根据约定条件和实际投资收益情况向客户支付〔 A 〕,并不保证客户〔 A 〕平安的理财方案。

- A.收益,本金
- B.本金,收益

C.本金和收益，本金 D.本金和收益，收益

78.在产品营销中，以下行为错误的选项是(A)

- A.有风险的产品可以看情况进展承诺.担保本金或最低收益率，包括：使客户误信可担保本金或最低收益率；
- B.不得口头或书面对同业的产品及效劳进展不当的表述.评论或贬损。
- C.不得进展任何不老实、欺骗、欺诈、损害中行信誉、成心犯错、误导客户的行为以及容易误解的述。

79.对于超出客户风险承受能力级别的理财产品，在客户自行咨询了解产品的风险后，由客户主动提出购置需求，应〔 B 〕

- A.口头通知客户中国银行不推荐客户购置此产品
- B.以书面形式确认客户在中国银行推荐此产品的情况下，已经充分认知产品风险，自行要求投资，其后果自行承担
- C.确认客户自愿购置，即为客户办理
- D.不允许客户购置该理财产品

80.封闭式投资基金和开放式投资基金是对投资基金按〔 B 〕标准进展的分类

- A.按投资基金的组织形式 B.按投资基金能否赎回
- C.按投资基金的投资对象 D.按投资基金的风险大小

81.目前对个人结汇业务实行年度总额管理，“年度”是指〔 D 〕

- A.12月20日至次年的12月19日 B.农历初一至大年三十
- C.12月10日至次年的12月9日 D.1月1日至12月31日

82.个人手持现钞在未提交款项来源证明材料的情况系，结汇金额不超过〔 B 〕

美元

A.2000 B.5000 C.10000 D.50000

83.个人在未提交外汇局核准件情况下提取现钞不得超过〔 A 〕美元。

A.10000 B.20000 C.25000 D.50000

84.个人理财业务的收益人是〔 A 〕

A.委托银行理财的委托人本人 B.委托人指定的自然人

C.委托人指定的法人 D.委托人指定的组织

85.*贷记卡持卡人的账单日为每月3日，那他的到期还款日为〔 A 〕。

A.当月23日 B.下月1日 C.下月3日 D.当月29日

86.如果持卡人没有在到期还款日之前缴清最低还款额，发卡行将收取〔 B 〕。

A.违约金 B.滞纳金 C.超限费 D.以上都是

87.人身保险合同中，投保人以自己的生命或身体为他人利益订立保险合同时，

投保人、被保险人和受益人的关系为〔 D 〕。

A.投保人是被保险人，也是受益人

B.投保人不是被保险人，而受益人是指定的人

C.投保人是被保险人，而受益人是由代理人指定的人

D.投保人是被保险人，受益人是指定的人

88.以下哪些证件不是规定的有效证件〔 D 〕

A.军人 B.港澳台回乡通行证 C.临时 D.退休证

89.通知存款的最低起存金额为人民币〔 C 〕元

A.5000 B.5000 C.5万 D.1000

90.按对企业客户签约的权限不同把营业网点分为〔 C 〕。

A. 账户开户行.账户维护行

B. 账户开户行.主签约行

C. 账户开户行.主签约行.账户维护行

D. 账户开户行.集中签约行

91.同一用户一天登录验证连续〔 A 〕次无效，系统暂时冻结该客户登录功能，次日零点自动解冻或由银行有效鉴别客户身份后人工即时解锁。

A.5 次

B.10 次

C.15 次

D.20 次

92.企业客户操作员的网上银行身份认证工具与该操作员个人所持的个人客户网上银行身份认证工具相互〔 B 〕共用。

A.独立，能 B.独立，不能

C.并用，能

D.并用，不能

93.〔 B 〕是企业客户首次办理网银效劳注册的营业机构网点。

A.开户行

B.主签约行

C.维护行

D.集中签约行

94.对账效劳支持〔 C 〕下企业客户使用。

A.仅支持银企对接渠道

B.仅支持 WEB 浏览器渠道

C.支持 WEB 浏览器渠道或银企对接渠道

D.以上答案均不正确

95.以下哪项功能是大堂经理 PAD 不能实现的〔 D 〕

A.客户识别 B.产品展示 C.手机银行激活 D.引导分流

96.智能网点布局表达的交易层次为：〔 B 〕

A.简单交易—复杂交易—理财效劳—自助交易

B.自助交易-简单交易-复杂交易-理财效劳

C.自助交易—理财效劳—简单交易—复杂交易

D.简单交易—自助交易—理财效劳—复杂交易

97.对中国银行微信、产品二维码营销时点的描述哪一项为哪一项不正确的

〔 C 〕

A.客户等候时

B.客户体验智能设备时

C.客户办理业务过程中

D.客户办理业务完毕时

98.中银自助通可受理等值〔 B 〕美元以上的结售汇交易。

A. 10 B. 20 C. 50 D. 100

99.存取款一体机单笔限额和日累计限额分别为〔 A 〕

A.10000, 20000 B.5000, 20000 C.10000, 50000 D.5000, 50000

100.ATM 单取款机单笔限额和日累计限额分别为〔 B 〕

A.10000, 20000 B.5000, 20000 C.10000, 50000 D.5000, 50000

101.为满足客户主动选择办理网点和办理时间:VIP 客户〔财富系统认定〕可通过

网银等渠道预约*网点〔 A 〕日*时段的业务办理。

A.<=7 B.>=7 C.<=10 D.>=10

102.客户用何种有效证件登记的账户,可进展自助终端结售汇交易(B)

A.支持.护照.军官证登记账户 B.仅支持登记账户

C.仅支持军官证登记账户 D.仅支持护照登记账户

103.自助终端跨行转账、行卡卡、卡折转账、对公账户转账单笔交易限额为

〔 A 〕

- A.单笔交易限额为 5 万元 B.单笔交易限额为 2 万元
C.单笔交易限额为 1 万元 D.单笔交易限额为 5000 元

104.以下业务不属于可由柜台迁移至自助渠道的业务是〔 B 〕

- A.2 万元〔含〕以下存取款现金业务
B.50 万元〔含〕以下本行卡卡、对公账户转账，及跨行转账业务
C.银行卡余额查询、改密、存折补登
D.小额结售汇、代缴费业务、短信通签约、柜台免填单、基金交易、外汇宝、贵金属、第三方存管、IC 卡业务

105.每台自助发卡设备可以同时登陆〔 B 〕名审核授权员。

- A. 1 B.2 C.3 D.4

106.自助发卡设备钥匙包括机柜钥匙、卡箱钥匙和卡箱固定钥匙。机柜钥匙由〔 B 〕管理，严禁机柜钥匙与卡箱钥匙由同一人管理。

- A. 清机加卡员 B. 审核授权员 C.引领员 D.网点负责人

107. 自助发卡系统相关密码,应定期进展更换，原则上〔 C 〕个月必须修改一次密码。

- A. 1 B. 2 C.3 D.6

108 以下对中银易商 APP 描述错误的选项是(D)

- A.客户可以通过应用市场/苹果市场下载中银易商
B.目前中银易商跨行转账免手续费
C.使用中银易商给他人转账或付款每日限额 15000 元
D.中银易商为客户提供定制化效劳，可以通过我的钱包下载其他应用

109. 惠民金融 APP〔原便民缴费〕不能为客户提供(D)

A.通讯费充值

B.交通罚款缴纳

C.客户交易积分及尊享积分查询

D.余额理财

110. 在线出国金融 APP 在结汇.购汇交易中客户结汇和购汇的最低金额为等值
(C)。

A.1 美元 B.10 美元 C.20 美元 D.20 欧元

二.多项选择题(90 道)

1.大堂经理营业前准备主要包括 [ABCD]。

A.班前物品准备

B.班前资料准备

C.班前个人规检查

D.营业网点环境整理与检查

2.营业完毕时大堂经理现场管理的容包括 [ABC]。

A.查看顾客意见簿和建议箱

B.厅环境整理及物品补充

C.总结当日工作

D.教育客户，收集意见

3.大堂经理技能要求主要包括：[ABCD]

A.具有与大堂经理岗位相适应的专业资质

B.较好地掌握银行业务知识，熟悉本行业务流程和产品功能，并能熟练使用银行
电子设备

C.普通话标准，有条件的网点尽可能配备具有英语表达能力的效劳人员

D.具有一定的电脑操作技能

4.大堂经理须具备较强的 [ABCD]。

A.观察能力

B.应变能力

C.沟通能力

D.组织协调能力

5.网点效劳销售气氛营造对客户端侧重点〔 ABCDE 〕

A.宣传折页摆放

B.规整厅堂和柜面物品摆放

C.充分利用墙面

D.橱窗等位置

E.借助 LED/LCD

6.大堂经理作为厅堂管理的灵魂人物，负责我行营业网点厅堂的〔 ABCDE 〕

A.效劳销售管理

B.迎宾接待

C.客流疏导

D.业务推介

E.客户挖掘

7.大堂经理需要做好营业前准备与检查〔 ABCDE 〕

A. 检查营业厅各项效劳设备和设施是否正常运行

B. 检查网点各类自助设备和智能设备运营状况

C. 员工班前准备是否做好、桌面及工作区域是否干净整洁无杂乱物品摆放

D. 整理并补充移开工作夹的资料，移动文件夹容包括但不限于：PAD、开户申请表、产品 DM〔宣传折页〕、网点联系卡等

E. 了解近期分支行营销宣传策略和营销宣传活动容，做好当日宣传引导准备

8.大堂经理营业前效劳销售流程〔 ABC 〕

A.参加晨会

B.做好营业前各项准备与检查

C.参与开门迎宾

D.识别与分流引导

9.大堂经理每周主要工作〔 AB 〕

- A.参加周例会
- B.参与案例演练
- C.汇总统计业绩
- D.厅堂效劳与组织管理

10.大堂经理每月主要工作〔 AB 〕

- A.汇总统计业绩
- B.参加月度例会
- C.参与案例演练
- D.厅堂效劳与组织管理

11.大堂经理营业中效劳销售流程〔 ABCDE 〕

- A.识别与分流引导
- B.交互体验并发现销售时机
- C.引导客户进展体验
- D.处理客户咨询和意见
- E.厅堂效劳与组织管理

12.以下哪些是大堂经理的工作职责〔 ABCD 〕

- A.咨询答疑；
- B.维持秩序；
- C.处理纠纷；
- D.维护机具；
- E.影响收益；

13.大堂经理日常工作活动区域应该为以下〔 ABC 〕

- A.大堂经理桌；
- B.网点入口处；
- C.客户等待区；
- D.柜台；
- E.大户室

14.以下哪些有助于帮助您提高聆听的技巧？〔 ABCDE 〕

- A.提出适当的问题。
- B.重述或小结客户谈过的事情。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/006135220000010103>