

广西交通运送学校试题

一、选择题（100 题）

1. 对的论述职业道德与人的事业关系的选项：（ ）
 - A、没有职业道德的人不会获得成功；
 - B、要获得成功前题条件是要有职业道德；
 - C、事业成功的人往往并不需要较高的职业道德；
 - D、职业道德是人获得成功的重要条件。
2. 接听顾客来电，服务店工作人员应在电话响（ ）以内接的电话，以表达对客户的尊重？
 - A、5 声
 - B、4 声
 - C、3 声
 - D、2 声
3. 接待来店客户时，我们需要懂得客户来店意途时应当。（ ）
 - A、询问客户来店意途；
 - B、仔细倾听客户的报；
 - C、认真记录客户描述的故障状况；
 - D、复述客户描述的故障。
4. 服务顾问在接待客户做维修前预检时需要对车辆进行哪些检查：（ ）
 - A、车辆外观检查
 - B、随车物品检查
 - C、车内饰检查
 - D、仪表各功能键检查
 - E、发动机仓检查
5. 服务顾问在维修登记时需要理解客户的信息（）。
 - A、客户基础资料：车号、姓名、车架号、发动机号、初登日期；

- B、上次维修的时间；
 - C、查阅维修资料；
 - D、报修人、车主的电话号码
6. 维修工单的重要功能（ ）。
- A、可以记录车辆每次维修的具体状况
 - B、可觉得技术人员提供有关的信息
 - C、是维修过程中每个生产环节信息传递的工具
 - D、可以提供车辆服务记录
7. “5S”中将固定的区域寄存相应的物品，属于”5S”的哪一项（ ）。
- A 整顿 B 整顿 C 打扫 D 清洁 E 素养
8. “5S”中，丢弃不需要的东西属于哪一环节？（ ）
- A 素养 B 整顿 C 整顿 D 清洁 E 打扫
9. 客户来 4S 维修最大的盼望是（ ）
- A 配件正中； B 服务态度好； C 一次修复；
 - D 迅速、高效； E 价格全国统一；
10. 接待礼仪中对服务顾问的对的描述（ ）
- A 发型整洁，禁染异样的颜色，双手保持清洁；
 - B 递交名片时：身体稍欠，双手从正面按字顺向递送给客户；
 - C 接过客户的行驶证、保养手册时应双手从客户手中接过；
 - D 伸手五指并拢身体微倾，请客户配合进行登记事项。
11. 在互动式接待时，服务顾问必须做（ ）的工作，可以避免客户因没有在维修前仔细理解自己车辆的真实状况而发生不必要的纠纷。
- A 查看历史维修记录 B 读工单时
 - C 和车主一起检查车辆 D 客户已打电话告知 E 维修技师告知
12. 在维修估价时，服务顾问向客户推荐机油：“我们推荐的适合这款发动机的机油有 5W-30 半合成的和 5W-30 全合成的二种，请问你选择呢使用哪种机油呢？”这属于哪种提问方式（ ）

- A 开放式提问法 B 封闭式提问法
C 假设式提问法 D 引导式提问法

13. 为了让客户更多地阐明问题点我们应当用什么问题？（ ）

- A 打听式问题 B 描述性问题
C 向式问题 D 封闭式问题 E 开放式问题

14. LDCC43X3270533024，该车制造国家是（ ）

- A 中国 B 美国 C 德国 D 日本

15. 在汽车冷启动时，受（ ）的影响，挂档时阻力较正常行驶时换档阻力要大，属正常现象。

- A 发动机转速； B 机油粘稠度； C 气候温度； D 启动机。

16. 我的火花塞用得好好的，为什么要换（ ）

- A 火花塞长时间在高温高压的环境下工作；
B 长时间的使用后，火花塞的电极会被烧损，电极间隙会越来越大，会导致发动机的点火能量下降，直接影响发动机的动力；
C 一般火花塞的使用寿命一般为 3~4 万公里，铂金火花塞的使用寿命为 6~10 万公里甚至更长。
D 不能点火或火花强度不够，都会影响汽油的燃烧效率，因此即时清理维护或更换火花塞是很有必要的！

17. 空调滤芯的作用是什么？（ ）

- A 能使空调格贴紧壳体，保证未过滤空气不会进入车厢；
B 能分隔空气中，灰尘、花粉、研磨颗粒等固体杂质；
C 能吸附空气中，水份、煤烟、臭氧、异味、碳氧化物、SO₂、CO₂等；有强力和持久的吸附水份；
D 能使汽车玻璃不会蒙上水蒸气、使司乘人员视线清晰，行车安全；能给驾乘室提供新鲜空气，避免驾乘人员吸入有害气体，保障驾驶安全；能强效杀菌除臭；

E 能保证驾乘室空气清洁而不滋生细菌，发明分健康环境；能有效分隔空气中，灰尘、芯粉、研磨颗粒等固体杂质；能有效拦截花粉，保证司乘人员不会过敏反映而影响行车安全。

18. 轮胎鼓包为什么不能保修（ ）

- A 轮胎是橡胶件属于易损件，一般不属于保修的范畴；
- B 轮胎鼓包一般鼓包是轮胎强行行驶过马路沿、高速行驶过凹凸不平的路面等凸起物时，胎侧部忽然受到较强冲击，致使轮胎内部的帘线被切断而导致的损伤，属于外力影响下受损；
- C 轮胎鼓包是轮胎脱空的一种形式；
- D 长时间高速行驶过程中，特别是在夏天，胎内温度达到 135 度，橡胶和帘线受到很大的破坏，会产生鼓包现象，属于外力影响下受损。

19. 服务专人是经销商的服务窗口，其重要的作用是什么？（ ）

- A 解决顾客抱怨，管理顾客档案
- B 运用专业技能解决顾客抱怨，提高顾客满意度
- C 按照原则流程接待顾客，呈现专业的服务形象
- D 运用专业技能提高顾客满意度，增长服务收益
- E 认真检查每一辆竣工车辆，保证一次修复率

20. 进行有效的跟踪服务，给客户打电话时，一方面应当怎么做？（ ）

- A 自我介绍，表白来电目的
- B 叫出客户名字
- C 问：“车没问题吧？”
- D 表达关怀
- E 拉家常

21. 轮胎尺寸标示 205/55 R16 中的 55 表达什么？（ ）

- A 车轮重量
- B 车轮半径
- C 车轮直径
- D 轮胎面宽
- E 轮胎扁平比

22. 下列有关“优质服务”的说法中，对的是哪一项（ ）

- A “优质服务”就是指所有环节都能为所有的客户省钱的服务
- B 客户感受不到轻松的环境并能被尊重的服务不能称为“优质服务”

C “优质服务”是为大多数讲理的客户准备的，不也许为全体客户考虑

D “优质服务”是为客户接受的本次服务考虑，不追求客户的回头率

E 所谓“优质服务”就是指要把所有客户的汽车高质量的维修好

23. ABS 的安全作用 ()

A 避免轮胎在刹车时被抱死 B 踏板的反馈

C 加大制动力度 D 缩短刹车距离

24. 在长途下坡时要如何避免制动器过热? ()

A 轻踩刹车 B 持续踩刹车

C 排入低速档，用发动机制动 D 泼水降温法

25. 服务专人的工作职责中，有一点是“有效地与别人协作”。其中分为首要职责和次要职责。如下哪一项是属于次要职责()

A 通过清晰的沟通与同事建立高效的工作关系

B 积极倾听以增进公开透明的沟通

C 保证车辆进行对的的维修服务

C 在需要时支持其他的服务专人

D 简要扼要地有效体现自己观点

26. 提高客户满意度，是谁的工作()

A 服务专人 B 客服经理

C 服务经理 D 每一位成员 E 客服专人

27. 下列有关“客户满意度”的说法中，对的是哪一项()

A 所有经销商员工每次都达到最高服务原则兑现对客户承诺

B 各经销商 CVP 分数完整/精确地反映了真实状况

C 客户满意度是一种无法衡量的指标

D 建立市场占有率的短期战略行为

E 这是建立在对客户最高盼望基础之上的

28. 车子开届时速 80 公里左右方向盘会抖动表达需要作: ()

- A 前轮定位 B 车轮平衡
- C 四轮定位 D 方向机故障

29. 发动机处在正常工作状况下，冷却液温度的批示值为（ ）

- A 70℃-90℃ B 65℃-80℃ C 85℃-100℃ D 70℃-100℃

30. 有关准时竣工的说法对的是：（ ）

- A 只需要技师在预估的竣工时间前竣工
- B 预估的竣工时间是可交车给客户的时间
- C 在控工板上,磁条的时间长度就是从开始维修到给客户交车的时间长度
- D 向客户交车时，可不必向客户着重强调客户的车在预定的时间内完毕
- E 交车时间超过预估时间没有太大影响，可以向客户解释

31. 加风窗玻璃清洗剂的好处（ ）

- A 风窗玻璃清洗剂有防冻功能；
- B 喷射在玻璃上雨刮刮后不会留下水膜；
- C 对雨刮胶条有清洗保护作用；
- D 不会堵雨刮清洗管路。

32. 服务后回访，下列何者说法对的（ ）

- A 尽量应允客户有电话答复
- B 在 5 天内应试者有 3 次和客户进行电话联系
- C 设立专门的语音信箱答复
- D 一种月后，再做客户满意度跟踪调查
- E 维修后，跟踪服务需在三天内进行电话联系

33. 安全气囊务必与如下哪一项配备一起使用才干起作用（ ）

- A ABS B EBA C 防爆模 D 安全带 E 发动机模块

34. 对互动式预检描述对的是（ ）

- A 驾驶室内需要检查的是手煞车、冷气、音响、雨刷、灯光、仪表、喇叭、室内灯
- B 发动机舱内要检查 4 油，1 水，2 皮带

- C 每个小时每个服务专员最多可以接待 5 个顾客
- D 对于预约客户，服务专员要预留预检工位前后各半个小时
- E 互动式预检的时间要控制在 15 分钟以内
34. 安全气囊气体发生器运用热效应产生（ ）气体而充入气囊的
- A 氢气 B 氮气 C 氧气 D 氯气
35. 油耗高下受哪些因素的影响（ ）
- A 道路、气候环境； B 驾驶习惯； C 汽车负载； D 汽车保养和附件等。
36. 服务专员如何做可以更有效地吸引客户配合服务专员进行互动式预检（ ）
- A 告知客户要予以配合，这样才可以较好的得到更多的车辆信息
- B 纯熟的运用话语，按照顺序检查，让客户对服务专员的话语感爱好，自动跟随
- C 随时告知客户车辆部位的名称，以满足客户的好奇心
- D 常常让客户对互动预检表的项目予以确认，以保证他能关怀服务专员记录的所有项目
- E 在做互动检查的同步，穿插简介车辆的保修范畴，以满足客户的求知欲，使其跟随
37. 目录式报价规定服务专员报出哪些项目（ ）
- A 价格，配件，维修技师 B 价格，维修技师，竣工时间
- C 价格，配件数量，竣工时间 D 配件供应状况，竣工时间，价格
- E 配件供应状况，价格，维修技师
38. 一保修期内车辆来店维修，车门外把手拉断了，客户规定做保修下面哪一条对的的（ ）
- A 可以直接帮车主办理保修；
- B 断裂、裂纹等破坏性的故障一般有也许是由于顾客的使用因素所导致，排除了使用问题后可以保修解决
- C 可以向厂方申请保修；

D 保修有点问题，需要请示一下经理

39. 如果车辆在维修过程中波及到增长维修项目，如下那一项不是目录式报价的规定()

A 服务专人要更改工时价格，配件价格和总价格

B 服务专人要更改估计交车时间

C 服务专人要征得客户批准签字

D 配件库人员要和技师确认配件供应状况

E 服务专人要和维修技师再次确认竣工时间

40. 解决投诉的原则?()

A 先弄清晰事情的缘由 B 问题究竟处在哪儿

C 解决好客户的心情 D 协助客户解决问题 E 查找客户的历史档案

41. 解决投诉的原则?()

A 先弄清晰事情的缘由

B 问题究竟处在哪儿

C 解决好客户的心情

D 协助客户解决问题

E 查找客户的历史档案

42. 下列哪些项目是顾客预约的纲要()

A 拟定并记录客户的规定

B 准备维修工单所需信息

C 准备客户欢迎广告牌

D 以上皆是

43. 为什么要积极接触客户，下列答案错误的是：()

A 提高客户数量

B 有机会给客户好价格

C 显示你们对客户承诺，提高服务水平

D 业务目的无法达到，因此须提高接触客

44. 向客户提供信息和交车时，下列何者有误()
- A 所有数据都由业务接待保存
 - B 解释维修过的项目
 - C 指出本次修理过程中发现的其他问题
 - D 追加施修项目，以增进收益
45. 互式接待时，服务专员如何懂得车辆有其他问题：()
- A 查看历史维修记录
 - B 读工单时
 - C 和车主一起检查车辆
 - D 客户已打电话告知
46. 目前大多数家用轿车一般采用何种发动机()
- A 汽油转子式二冲程发动机
 - B 汽油往复式二冲程发动机
 - C 汽油往复式四冲程发动机
 - D 柴油转子式四冲程发动机
 - E 柴油往复式四冲程发动机
47. 活塞的直线运动转换成曲轴旋转运动需要借助什么装置()
- A 活塞
 - B 曲轴
 - C 飞轮
 - D 连杆
 - E 活塞销
48. 如下哪一条是服务专员工作职责，理解和运用商业知识中的首要职责()
- A 保证工作准时按规定完毕
 - B 向顾客解释额外的或其未预料到的售后服务需求及有关费用
 - C 推荐售后服务部提供的其他售后服务
 - B 对顾客进行追踪回访以保证他们对售后服务满意
 - D 通过检查维修项目及有关的费用减少顾客的意外限度并保证精确性
49. 面对面解决顾客抱怨的时候，如果你的时间非常急切而顾客却唠唠叨叨的没完，你应当怎么办()
- A 以平和的方式让顾客把话说完，并仔细倾听
 - B 礼貌地告诉他你已经明白他的意思了，请他不用说了

C 叫一种没有事情做的同事来继续听他说话

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/275033113034011224>