**CÂU HỎI ÔN TẬP MÔN NGHIỆP VỤ LỄ TÂN**

**Câu 1.** Khái niệm lễ tân?

**Câu 2.** Phân loại lễ tân?

**Câu 3.** Vai trò của nhân viên lễ tân?

**Câu 4.** Nhiệm vụ của nhân viên Lễ tân?

**Câu 5.** Đễ trở thành nhân viên Lễ tân cần những yêu cầu gì? Phân tích các yêu cầu đó?

**Câu 6.** Trình bày các yếu tố tạo nên hình ảnh của doanh nghiệp

**Câu 7.** Các phẩm chất cần có của NVLT?

**Câu 8.** Trình bày khái niệm nghi thức nhà nước?

**Câu 9.** Trình bày nghi thức nhà nước trong các buổi lễ tổ chức mít tinh, kỹ niệm, trao tặng và đón nhận danh hiệu vinh dự nhà nước?

**Câu 10.** Trình bày quy trình đón tiếp khách tại cơ quan

**Câu 11.** Trình bày cách thức phân loại các loại khách tại cơ quan

**Câu 12.** Đối với cán bộ thân cận muốn gặp thủ trưởng thì xử lý như thế nào?

**Câu 13.** Đối với cán bộ nhân viên muốn gặp thủ trưởng thì xử lý như thế nào?

**Câu 14.** Trình bày các phương châm ứng xử khi tiếp khách của NVLT?

**Câu 15.** Trình bày quy trình tổ chức đón tiếp 1 đoàn khách quan trọng

**Câu 16.** Trình bày quy trình thu xếp 1 cuộc hẹn

**Câu 17.** Trình bày các công việc cần chuẩn bị trước cuộc họp?

**Câu 18.** Trình bày các công việc NVLT cần làm trong cuộc họp?

**Câu 19.** Trình bày các công việc NVLT cần làm sau cuộc họp?

**Câu 20.** Trình bày các bước lập kế hoạch tổ chức hội nghị?

**Câu 21.** Trình bày công tác chuẩn bị hội nghị?

**Câu 22.** Trình bày các loại hình tiệc chiêu đãi?

**Câu 22.** Trình bày cách thức tổ chức tiệc trà?

**Câu 23.** Trình bày cách thức tổ chức tiệc buffet?

**Câu 24.** Trình bày cách thức tổ chức tiệc tổi?

**Câu 25.** Trình bày cách thức tổ chức tiệc rượu?

**Câu 26.** Trình bày cách thức tổ chức tiệc trưa hoặc tiệc tối làm việc?

**Câu 27.** Trình bày những việc cần lưu ý khi tổ chức tiệc chiêu đãi?

**Câu 28.** Trình bày cách sắp xếp chỗ ngồi trong tiệc chiêu đãi theo hình chữ nhật?

**Câu 29 .** Trình bày cách sắp xếp chỗ ngồi trong tiệc chiêu đãi theo hình tròn?

**Câu 30.** Trình bày cách sắp xếp chỗ ngồi trong tiệc chiêu đãi theo hình chữ U?

**Câu 31.** Trình bày cách sắp xếp chỗ ngồi trong tiệc chiêu đãi theo hình chữ T?

**Câu 32.** Trình bày 1 số điều lưu ý khi tặng quà?

**Câu 33.** Trình bày khái niệm giao tiếp?

**Câu 34.** Trình bày vai trò và tầm quan trọng của giao tiếp công sở?

**Câu 35.** Trình bày các nguyên tắc của giao tiếp công sở?

**Câu 36.** Trình bày cách thức giao tiếp ứng xử với cấp trên là nữ?

**Câu 37.** Trình bày cách thức giao tiếp ứng xử với cấp trên là nam?

**Câu 38.** Trình bày cách thức giao tiếp ứng xử với cấp dưới?

**Câu 39.** Trình bày cách thức giao tiếp ứng xử với đồng nghiệp?

**Câu 40.** Trình bày cách thức giao tiếp ứng xử với khách hàng?

**Câu 41.** Trình bày các kỹ năng cần thiết trong giao tiếp?

**Câu 42.** Trình bày đặc điểm kỹ năng giao tiếp phi ngôn ngữ?

**Câu 43.** Trình bày đặc điểm kỹ năng nói?

**Câu 44.** Trình bày đặc điểm kỹ năng lắng nghe?

**Câu 45.** Có mấy cấp độ khi lắng nghe?

**Câu 46.** Trình bày đặc điểm kỹ năng ra quyết định?

**Câu 47.** Trình bày đặc điểm kỹ năng tiếp nhận thông tin?

**Câu 48.** Hãy nêu 5 lợi ích của việc lắng nghe?

**Câu 49.** Phân biết giữa nghe và lắng nghe?

**Câu 50.** Hãy nghĩ về một lần trong quá khứ bạn khi bạn ngồi nghe nguời khác nói, hoặc trong một giờ học, một cuộc họp…bạn không lắng nghe. Ðiều gì đã ảnh huởng đến khả năng lắng nghe của bạn?

**Câu 51.** Trong giao tiếp, để hiểu được đối phương, bạn cần lưu ý những điều gì?

**Câu 52.** Thế nào là phương thức bắt tay chuẩn?

**Câu 53.** Khi bắt tay cần tuân thủ những nguyên tắc nào?

**Câu 54.** Trình bày nghi thức chào hỏi?

**Câu 55.** Trình bày nghi thức giới thiệu giữa hai phái đoàn mà người giới thiệu là trưởng đoàn?

**Câu 56.** Trình bày nghi thức giới thiệu giữa hai phái đoàn àm người giới thiệu là 1 thành viên trong đoàn (không phải trưởng đoàn)

**Câu 57.** Trình bày nghi thức trao danh thiếp?

**Câu 58.** Trình bày nghi thức nhận danh thiếp?

**Câu 59.** Một số điều cần lưu ý khi trao và nhận danh thiếp?

**Câu 60.** Khi là người nhận điện thoại, bạn cần lưu ý những điều gì?

**Câu 61.** Khi là người gọi điện thoại, bạn cần chuẩn bị những gì?

**Câu 62.** Có ý kiến cho rằng “lời phàn nàn của khách hàng 1 vàng, ta nên trân trọng điều đó”. Trình bày quan điểm của bạn về câu nói trên?

**Câu 63.** Trình bày công thức “3 đổi” khi xử lý phàn nàn của khách hàng?

**Câu 64.** Trình bày quy trình xử lý phàn nàn?

**Câu 65.** Trình bày nghệ thuật xin lỗi khách hàng?

**Câu 66.** Một số điều cần lưu ý khi thu thập và xử lý phàn nàn của khách hàng?

**Câu 67.** Khi khách hàng phàn nàn về chất lượng sản phẩm, NVLT xử lý như thế nào?

**Câu 68.** Khi khách hàng phàn nàn về chất lượng dịch vụ, NVLT xử lý như thế nào?

**Câu 69.** Khi khách hàng phàn nàn về thái độ phục vụ, NVLT xử lý như thế nào?

**Câu 70.** Khi khách hàng đến gặp giám đốc mà giám đốc không có ở công ty, NVLT xử lý như thế nào?

**Câu 71.** Khi khách hàng điện thoại đến gặp giám đốc mà giám đốc không có ở văn phòng, bạn sẽ xử lý như thế nào?

**Câu 72.** Tại sao nói “tổ chức tốt công tác lễ tân sẽ tạo ấn tượng tốt đẹp, gây cảm tình với khách hàng?”

**PHẦN TÌNH HUỐNG**

**TÌNH HUỐNG 1.**

Khi có 1 ông khách bước vào và nhân viên lễ tân hỏi họ không nói rõ ràng, chỉ nói rằng “ Chú có việc gấp muốn lên gặp bạn luôn” rồi tiến thẳng vào thang máy. Lúc đó bạn sẽ làm gì để ngăn cản Chú ấy hoặc ít nhất là Chú ấy phải quay lại quầy lễ tân?

**Với vai trò là một nhân viên lễ tân, bạn sẽ giải quyết như thế nào?**

**TÌNH HUỐNG 2:**

Giám đốc yêu cầu cô báo cho đối tác hủy cuộc hẹn vào lúc 9h sáng hôm sau. Không gọi điện được cho đối tác, cô đã gửi thông báo qua email và không xác nhận lại. Hôm sau, ông ta vẫn đến công ty. Sau khi biết lịch hẹn bị hủy bỏ qua email, ông ta rất bực bội vì không được thông báo và muốn gặp ngay  giám đốc. Trong khi đó giám đốc lại đang tiếp với một khách hàng khác, yêu cầu không làm phiền. Trong tình huống này, cô lễ tân phải làm gì ?

**TÌNH HUỐNG 3.**

Một hôm có một vị khách tới văn phòng công ty làm việc theo lịch hẹn trước với giám đốc. Cô gọi điện báo cáo nhưng giám đốc vì hẹn đột xuất với một đoàn khách quan trọng nên không thể tiếp người khách này. Giám đốc yêu cầu cô nói với vị khách là ông đã rời khỏi công ty. Sau khi nghe cô trình bày, vị khách vẫn quyết tâm ngồi chờ tại sảnh lễ tân . Trong khi đó, giám đốc sẽ có mặt ở sảnh trong 10 phút nữa để đón đoàn khách đặc biệt đó. Cô hết sức bối rối không biết phải xử lý thế nào ?

**TÌNH HUỐNG 4:**

 Giám đốc của bạn hôm nay có 1 cuộc hẹn với 1 vị khách hàng. Tuy nhiên khi vị khách này đến, GĐ của bạn lại bận họp mà cuộc họp này kéo dài hơn so với dự kiến. Và chính vì vậy, ông ta không thể ra gặp vị khách này được. Ông ta yêu cầu bạn thuyết phục vị khách này ở lại đợi đến khi ông ta kết thúc cuộc họp. Tuy nhiên vị khách lại không đồng ý và cứ nằng nặc đòi ra về.

**Bạn sẽ thuyết phục vị khách như thế nào để ông ấy đồng ý ở lại?**

**TÌNH HUỐNG 5:**

Nhiệm vụ của người nhân viên lễ tân này là nối máy điện thoại cho các phòng ban. Công việc vất vả, nhất là khi có nhiều cuộc điện thoại đến và đi cùng lúc, dễ nhầm lẫn. Nhân viên lễ tân này muốn đề xuất công ty nên lắp đặt tổng đài trả lời tự động.  Người đó sẽ thuyết phục người phụ trách bộ phận văn phòng như thế nào ?

**TÌNH HUỐNG 6:**

Nhân viên tập sự (Lan) được chị trưởng phòng nhờ photo tài liệu thành 10 bộ và pha cà phê mang lên phòng họp trước 8h30 sáng. Nhưng khi đến photo thì máy photo quá hiện đại không như những máy mà cô đã từng sử dụng. Lan không biết phải photo nhu wthees nào. Ngay lúc đó có một người đàn ông đi vào, Lan nhờ photo và đi pha cà phê.

1 lúc sau khi mang cà phê lên phòng họp thi Lan nghe đoạn đối thoại giữa chị Trưởng phòng với người đàn ông mà Lan nhờ photo: *“sáng này có Cô Lan đã nhờ tui photo tài liệu để đi pha cà phê. Nhân viên tập sự bây giờ mà đến máy photo cũng không biết sử dụng à?”*

**Trong trường hợp này, bạn phải xử lý như thế nào?**

**Lưu ý:** người đàn ông này chính là chủ tịch hội đồng quản trị.

**TÌNH HUỐNG 7:**

Sếp có tình cảm với bạn và luôn quan tâm và hay tặng quà cho bạn? Trong công ty mọi người có lời ra tiếng vào.

**Bạn sẽ giải quyết như thế nào?**

**TÌNH HUỐNG 8:**

GĐ rất quý mến bạn và muốn bạn chấp nối với con trai của ông ta. Hôm nay, cũng như mọi khi vào cuối giờ làm việc, GĐ lại mời bạn đến nhà chơi để có ý kết nối tình cảm với con trai. Tuy nhiên, bạn đã có người yêu.

 **Vậy bạn phải thuyết phục vị GĐ đó ntn?**