

اصل سوالات آزمون

استخدامی بانکدار

بانک ملت ۱۸ بهمن ۱۳۹۷

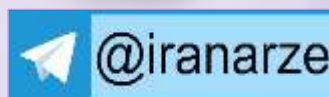
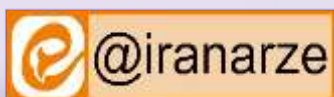
توضیحات:

- آزمون بانک ملت
- ۱۸ بهمن ۱۳۹۷
- شامل ۴۰ سوال
- کد محصول: es432

برای دانلود رایگان جدیدترین سوالات استخدامی بانک ملت، اینجا بزنید

همچنین جهت مشاهده آخرین اخبار استخدامی بانک ملت، اینجا بزنید

« این فایل دارای حق نشر بوده و انتشار یا استفاده تجاری از آن، ممنوع! می باشد »



فهرست مطالب (برای مراجعه به هر بخش، روی آن بزنید)

❖ فصل اول: اصل سوالات تایپ شده آزمون استخدامی بانکدار بانک ملت بهمن ۱۳۹۷

◀ ریاضیات و آمار - صفحه ۳

◀ مباحث بازاریابی - صفحه ۵

❖ فصل دوم: عکس اصل دفترچه آزمون استخدامی بانکدار بانک ملت بهمن ۱۳۹۷ - صفحه ۸



❖ فصل اول: اصل سوالات تایپ شده آزمون استخدامی بانکدار بانک ملت بهمن

۱۳۹۷

ریاضیات و آمار

۱- اگر $A \subset B$ باشد، مجموعه $(A - B) \cap A$ برابر کدام است؟ (iranarze.ir)

- (۱) \emptyset (۲) $A \cap B'$ (۳) A (۴) B'

۲- اگر $f(x) = e^{-1}$ و $g(x) = \ln \sqrt{x}$ ، آنگاه $g(f(x))$ کدام است؟ (iranarze.ir)

- (۱) $-x$ (۲) $\frac{2}{x}$ (۳) $\frac{x}{2}$ (۴) $\frac{1}{\sqrt{x}}$

۳- تابع $y = x^1 + x \sin x$ کدام وضعیت را دارد؟ (iranarze.ir)

- (۱) نه زوج، نه فرد (۲) هم زوج، هم فرد (۳) فرد (۴) زوج

۴- حاصل $\lim_{x \rightarrow -2} \frac{2x^2 - 2x + 1}{x^2 + x - 2}$ چیست؟ (iranarze.ir)

- (۱) $\frac{3}{2}$ (۲) $\frac{2}{2}$ (۳) $\frac{1}{2}$ (۴) $\frac{1}{3}$

۵- در ازای کدام مقدار a تابع $f(x) = \begin{cases} e^1 + e^{-1} & x \geq 0 \\ 2a - x & x < 0 \end{cases}$ در نقطه $x = 0$ پیوسته است؟ (iranarze.ir)

- (۱) $0/5$ (۲) صفر (۳) ۱ (۴) ۲

۶- مقدار $\frac{dy}{dx}$ تابع $y = \frac{\ln x}{x}$ به ازای $x = e^2$ کدام است؟ (iranarze.ir)

- (۱) e^{-2} (۲) $-e^{-2}$ (۳) e^2 (۴) $-e^{-2}$

۷- در تابع $z = y \ln x + x e^y$ ، مقدار $\frac{\partial^2 z}{\partial x \partial y}$ در نقطه $(1, 0, 1)$ کدام است؟ (iranarze.ir)

- (۱) ۲ (۲) ۳ (۳) ۱ (۴) صفر

۸- معادله خط مماس بر منحنی تابع $y = x \ln x$ در نقطه $x = 1$ کدام است؟ (iranarze.ir)

- (۱) $y = x + 1$ (۲) $y = x - 1$ (۳) $y = x$ (۴) $y = -x + 1$

۹- حاصل $\int \frac{\sqrt{x+1}}{x} dx$ کدام است؟ (iranarze.ir)

- (۱) $x\sqrt{x} - \ln x + c$ (۲) $x\sqrt{x} + \ln x + c$ (۳) $2\sqrt{x} + \ln x + c$ (۴) $x + 2 \ln x + c$

۱۰- اگر $A = \begin{bmatrix} 2 & 3 & 5 \\ 0 & 1 & -1 \\ 4 & 0 & 3 \end{bmatrix}$ ، جزء سطر دوم در ستون سوم ماتریس A کدام است؟ (iranarze.ir)

۱) ۶- (۲) ۳ ۳) ۴- (۳) ۴ ۴) ۲ (۴) ۲

۱۱- اگر درآمد کل $TR = e^1 + 5x$ و هزینه کل $TC = 5x + 2$ باشد، در نقطه سربه‌سر مقدار x کدام است؟

۱) صفر (۲) ۱ ۳) $\ln 2$ (۳) ۲ ۴) e (۴) ۳

۱۲- برد تابع حقیقی f با ضابطه $f(x) = \ln(x+1)$ کدام است؟ (iranarze.ir)

۱) R (۲) R^+ ۳) $R - \{1\}$ (۳) ۲ ۴) $R - \{0\}$ (۴) ۳

۱۳- مقدار ماکزیمم تابع $y = \ln x + x$ در فاصله $[1, 2]$ کدام است؟ (iranarze.ir)

۱) -۱ (۲) ۱ ۳) ۲ (۳) ۲ ۴) $\ln 2 + 2$ (۴) ۳

۱۴- با استفاده از اطلاعات $\sum X_i = 625$, $\sum X_i Y_i = 30$, $\sum Y_i^2 = 228$, $n = 25$, $\sum X_i = 75$, $\sum Y_i = 50$ ، معادله رگرسیون کدام است؟ (iranarze.ir)

۱) $Y = 2/9 - 0/3X$ (۲) $Y = 2/9 - 0/15X$

۳) $Y = 5/8 - 0/3X$ (۴) $Y = 8/7 - 0/6X$

۱۵- با ارقام ۹، ۸، ۷، ۶ و ۵، چند عدد سه رقمی زوج با تکرار ارقام می‌توان نوشت؟ (iranarze.ir)

۱) ۶۰ (۲) ۷۵ ۳) ۴۵ (۴) ۵۰

۱۶- به چند طریق می‌توان از میان کارتنی که حاوی ۶ گوی زرد و ۴ گوی آبی است، ۳ گوی با هم انتخاب کرد؟

۱) ۹۰ (۲) ۱۰۰ ۳) ۱۲۰ (۴) ۸۰

۱۷- چارک سوم جدول مقابل کدام است؟ (iranarze.ir)

C-L	2-5	6-9	10-13
F	10	30	20

۱) ۶/۸۰

۲) ۹/۵

۳) ۱۰

۴) ۱۰/۵

۱۸- اگر x و s^2 به ترتیب میانگین و واریانس یک نمونه تصادفی ۲۵ تایی باشد، برآورد نقطه‌ای انحراف معیار میانگین نمونه‌ها کدام است؟ (iranarze.ir)

۱) $\frac{s}{5}$ (۲) $\frac{s}{25}$ ۳) $\frac{s}{24}$ ۴) $\frac{s}{25}$

۱۹- بهترین نمایش تصویری برای مقایسه دو مجموعه داده اسمی، کدام است؟ (iranarze.ir)

۱) جعبه‌ای (۲) بافت‌نگاری ۳) نمودار میله‌ای ۴) چندضلعی

X_i	۵	۱۲	۱۵	۲۰
-------	---	----	----	----

۴	۱۲	۸	۶	fi
---	----	---	---	----

۲۰- میانه داده‌های جدول مقابل کدام است؟ (iranarze.ir)

۱۰ (۱)

۱۳/۵ (۲)

۱۵ (۳)

هیچکدام (۴)

مباحث بازاریابی

۲۱- فلسفه بازاریابی ارتباطی به چه چیزی منجر می‌شود؟ (iranarze.ir)

۱) جلب رضایت مشتری در بلندمدت

۲) استقرار سیستم دریافت شکایت مشتریان

۳) ایجاد مشتریان وفادار در بلندمدت

۴) جلب رضایت مشتری در کوتاه‌مدت

۲۲- پیش‌برد فروش به چه معناست؟ (iranarze.ir)

۱) معرفی شفاهی کالا و خدمات به صورت مذاکره حضوری با چند خریدار

۲) ایجاد مناسبات مطلوب با جوامع و بازار هدفی که با شرکت سروکار دارد

۳) هرگونه ارائه تبلیغات غیرشخصی کالا و خدمات که توسط یک واحد تبلیغاتی صورت می‌گیرد.

۴) محرک‌های کوتاه‌مدتی که برای تشویق به خرید یا فروش کالا یا خدمات به کار می‌رود.

۲۳- محصولاتمانند بیمه عمر، دایره‌العمارف و.... که معمولاً مشتریان به آن فکر نمی‌کنند یا این که اطلاعات زیادی در

مورد نامیده می‌شوند. (iranarze.ir)

۱) تخصصی

۲) غیرراحتی

۳) ناخواسته

۴) لوکس

۲۴- اینترنت، تمرکز تبادلات را از محل بازار (تعامل رو در رو) به تغییر داده است؟ (iranarze.ir)

۱) تعامل فردی

۲) داخل منازل

۳) فضای بازار

۴) هیچکدام

۲۵- از مزیت‌های نسبی فروش حضوری در مقایسه با دیگر اجزای آمیخته ترفیع کدام است؟ (iranarze.ir)

۱) می‌توان فعالیت‌ها را روی مشتریان بالقوه متمرکز کرد

۲) سهولت جذب افراد واجد شرایط برای این کار

۳) هزینه کمتری دارد

۴) همه موارد

۲۶- کدام گزینه صحیح است؟ (iranarze.ir)

۱) تغییر در فروش یعنی تغییر در سهم بازار شرکت

۲) تغییر در فروش و سهم بازار، همواره معادل هم نیست

۳) کاهش در فروش موجب افزایش سهم بازار می‌شود

۴) هیچکدام

۲۷- در برنامه‌ریزی بازاریابی، کدام عامل، درونی و مثبت است؟ (iranarze.ir)

(۱) فرصت (۲) تهدید (۳) قوت (۴) ضعف

۲۸- آگهی‌های تجاری براساس هدف به کدام شیوه طبقه‌بندی می‌شود؟ (iranarze.ir)

- (۱) تعیین رسایی، اثر آگهی بر فروش، بودجه آگهی
(۲) آگاه‌کننده، ترغیب‌کننده، یادآوری کننده
(۳) شیوه زندگی، تخصص فنی، شخصیت نمادین
(۴) اهداف فروش، چرخه عمر محصول، نوع مخاطب

۲۹- عبارت «خدمات وابسته به افرادی است که آن را ارائه می‌دهند» کدام ویژگی امور خدماتی را بیان می‌کند؟

- (۱) ناملموس بودن (۲) غیرقابل ذخیره بودن
(۳) نامشابه بودن و ناپیوستگی (۴) تفکیک‌ناپذیر

۳۰- سازمانی که در صدد جلب توجه و تغییر یک ذهنیت منفی نسبت به سازمان خود می‌باشد، بهتر است از کدام شیوه

ترفیع استفاده کند؟ (iranarze.ir)

- (۱) تبلیغات (۲) پیش‌برد فروش
(۳) روابط عمومی (۴) برگزاری نمایشگاه

۳۱- ایجاد تعادل بین عرضه و تقاضا از وظایف کدام عنصر آمیخته بازاریابی خدمات است؟ (iranarze.ir)

- (۱) امکانات فیزیکی (۲) مدیریت عملیات
(۳) ترفیع (۴) کارکنان

۳۲- FOB در بازاریابی بین‌الملل، معادل تحویل کالا است. (iranarze.ir)

- (۱) در محل کار فروشنده (۲) روی عرشه کشتی
(۳) در کنار کشتی (۴) در مرز

۳۳- اولین مرحله در موقعیت آمادگی خرید یک خریدار، کدام است؟ (iranarze.ir)

- (۱) دوست داشتن (۲) نیازمندی (۳) آگاهی (۴) داشتن اطلاعات نسبی

۳۴- در مدیریت بازاریابی خدماتی، منظور از بازاریابی داخلی چیست؟ (iranarze.ir)

- (۱) تشویق کارکنان به خرید محصولات داخلی (۲) نقش کارکنان در موفقیت سازمانی
(۳) آموزش کارکنان برای فعالیت‌های بازاریابی (۴) تشویق کارکنان به بازاریابی خدمات شرکت در خارج

۳۵- کدام گزینه در مورد انواع مشتریان صحیح نمی‌باشد؟ (iranarze.ir)

- (۱) مشتریان خارجی افرادی هستند که محصولات و خدمات سازمان را خریداری می‌کنند
(۲) مشتریان داخلی کارکنانی هستند که محصول یا خدمتی را دریافت می‌کنند و در عوض محصول یا خدمتی را ارائه می‌کنند
(۳) مشتریان وفادار، کالا و خدمات سازمان را کاملاً بهتر از کالا و خدمات رقیب می‌دانند

۴) مشتریان بی‌وفا، کالا و خدمات رقیب را کاملاً بهتر از کالا و خدمات سازمان می‌دانند

۳۶- بزرگ‌ترین سرمایه هر بانک، است.

۱) سپرده‌های مشتری نزد بانک

۲) دارای و املاک بانک

۳) اعتماد مردم

۴) سود تسهیلات بانک

۳۷- کدام مورد از اهم اصول و ضوابط کلی حاکم بر اخلاق حرفه‌ای تحویلداران در ابعاد بایدها می‌باشد؟

۱) با مشتریان با آداب، احترام، خوشرویی و تواضع برخورد نماید

۲) در انجام وظایف، نظم و انضباط را رعایت نماید

۳) وظایف محوله را بطور دقیق، سریع و صحیح انجام دهد

۴) همه موارد

۳۸- یا تمرکز بر مشتری، روشی است که در آن نخست به نیازهای مشتری توجه می‌شود و سپس

درصد تأمین این نیازها که نتیجه نهایی، رضایت مشتری و برآوردن انتظارات او باشد. (iranarze.ir)

۱) خدمت به مشتری

۲) برخورد مناسب

۳) مشتری مداری

۴) رضایت مندی مشتری

۳۹- حلال بسیاری از مشکلات و نارضایتی‌ها است. (iranarze.ir)

۱) قبول گناه

۲) عذرخواهی کردن

۳) اعتراف

۴) همه موارد

۴۰- کدام مورد در خصوص حفظ مشتری صحیح نیست؟ (iranarze.ir)

۱) هزینه پیدا کردن مشتری جدید پنج برابر حفظ اوست

۲) رفتار ما می‌تواند درصد بالایی از مشتریان را در ارتباط با تک حفظ نماید

۳) جایگزین کردن مشتری از دست رفته، افتخار نیست

۴) جایگزینی مشتری جدید با مشتری از دست رفته، هزینه وارد شده را جبران می‌کند

$(A-B) \cap A$ برابر کدام است؟
 $A \cap B$

$f(x) = e^x$ و $g(x) = \ln \sqrt{x}$ از کجایه $f(x)$ کدام است؟
 $\frac{1}{x}$

تابع $y = x^2 + x \sin x$ کدام وضعیت را دارد؟
 هم فرد هم زوج

حاصل $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{x^2 - 2x + 1}{x^2 + x - 2}$ چیست؟
 $\frac{1}{2}$

برای کدام مقدار a تابع $f(x) = \begin{cases} e^x + e^{-x} & x \geq 0 \\ 2a - x & x < 0 \end{cases}$ در نقطه $x = 0$ پیوسته است؟
 صفر

مقدار $\frac{dy}{dx}$ تابع $y = \frac{\ln x}{x}$ به ازای $x = e$ کدام است؟
 $-e^{-2}$

تابع $z = y \ln x + x e^y$ مقدار $\frac{\partial^2 z}{\partial x \partial y}$ در نقطه $(1, 1)$ کدام است؟
 2

معادله خط مماس بر منحنی تابع $y = x \ln x$ در نقطه $x = 1$ کدام است؟
 $y = x - 1$

حاصل $\int \frac{\sqrt{x+1}}{x} dx$ کدام است؟
 $x\sqrt{x} + \ln x + c$

جزء سطر دوم در ستون سوم ماتریس $A = \begin{bmatrix} 2 & 2 & 5 \\ 0 & 1 & -1 \\ 2 & 0 & 2 \end{bmatrix}$ کدام است؟
 -6

اگر درآمد کل $TR = e^x + 5x$ و هزینه کل $TC = 5x + 2$ باشد، در نقطه سربه‌سر مقدار x کدام است؟
 $\ln 2$

تابع حقیقی f با ضابطه $f(x) = \ln(x+1)$ کدام است؟
 R^+

مقدار ماکزیمم تابع $y = \ln x + x$ در فاصله $[1, 2]$ کدام است؟
 2

$\ln 2 + 2$

۹۲- با استفاده از اطلاعات $\sum Y_i = 500$, $\sum X_i = 75$, $n = 25$, $\sum Y_i^2 = 228$, $\sum X_i Y_i = 30$, $\sum X_i^2 = 625$ معادله رگرسیون کدام است؟
 $\hat{Y} = 8/7 - 0/16X$ (۴) $\hat{Y} = 5/18 - 0/2X$ (۳) $\hat{Y} = 2/9 - 0/15X$ (۲) $\hat{Y} = 2/9 - 0/2X$ (۱) ✓

۹۵- با ارقام ۰، ۶، ۷، ۸، ۹ چند عدد سه رقمی زوج با تکرار ارقام می توان نوشت؟
 ۶۰ (۱) ✓ ۷۵ (۲) ۴۵ (۳) ۵۰ (۴)

۹۶- به چند طریق می توان از میان کارتنی که حاوی ۶ گوی زرد و ۴ گوی آبی است، ۳ گوی با هم انتخاب کرد؟
 ۹۰ (۱) ۱۰۰ (۲) ۱۲۰ (۳) ۸۰ (۴) ✓

۹۷- چارک سوم جدول مقابل کدام است؟

C-L	۳-۵	۶-۹	۱۰-۱۳
F _i	۱۰	۳۰	۲۰

۱۰ ۳۰ ۴۰

۶۱۸۰ (۱) ۹/۵ (۲) ۱۰/۵ (۳) ۱۰ (۴) ✓

۹۸- اگر \bar{x} و S^2 به ترتیب میانگین و واریانس یک نمونه تصادفی ۲۵ تایی باشد، برآورد نقطه‌ای انحراف معیار میانگین نمونه‌ها کدام است؟

$S/25$ (۴) $S/22$ (۳) ✓ $S/25$ (۲) $S/5$ (۱)

۹۹- بهترین نمایش تصویری برای مقایسه دو مجموعه داده اسمی، کدام است؟

چندضلعی (۱) ✓ بافت‌نگار (۲) نمودار میله‌ای (۳)

۱۰۰- میانه داده‌های جدول مقابل کدام است؟

x _i	۵	۱۲	۱۵	۲۰
f _i	۶	۸	۱۲	۴

۶ ۱۲ ۲۴ ۴

۱۰ (۱) ۱۳/۵ (۲) ✓ هیچکدام (۳) ۱۵ (۴)

۱۰۱- فلسفه بازاریابی ارتباطی به چه چیزی منجر می شود؟

جلب رضایت مشتری در بلندمدت (۱) ✓ ایجاد مشتریان وفادار در بلندمدت (۳) استقرار سیستم دریافت شکایت مشتریان (۲) جلب رضایت مشتری در کوتاه‌مدت (۴)

۱۰۲- پیش برد فروش به چه معناست؟

معرفی شفاهی کالا و خدمات به صورت مذاکره حضوری با چند خریدار (۱) ایجاد مناسبات مطلوب با جوامع و بازار هدفی که با شرکت سر و کار دارد. (۲) هرگونه ارائه تبلیغات غیر شخصی کالا و خدمات که توسط یک واحد تبلیغاتی صورت می گیرد. (۳) محرک‌های کوتاه‌مدتی که برای تشویق به خرید یا فروش کالا یا خدمات به کار می رود. (۴) ✓

۱۰۳- محصولاتی مانند بیمه عمر، دایره‌المعارف و ... که معمولاً مشتریان به آن فکر نمی کنند یا این که اطلاعات زیادی در مورد آنها ندارند، کالاهای نامیده می شوند.

تخصصی (۱) غیر راحتی (۲) ✓ ناخواسته (۳) لوکس (۴)

۱۰۴- اینترنت، تمرکز تبادلات را از محل بازار (تعامل رو در رو) به تغییر داده است.

تعامل فردی (۱) داخل منازل (۲) ✓ فضای بازار (۳) هیچکدام (۴)

۱۰۵- از مزیت‌های نسبی فروش حضوری در مقایسه با دیگر اجزای آمیخته ترفیع کدام است؟

می توان فعالیت‌ها را روی مشتریان بالقوه متمرکز کرد. (۱) سهولت جذب افراد واجد شرایط برای این کار (۲) ✓ هزینه کمتری دارد. (۳) همه موارد (۴)

۱۰۶- کدام گزینه صحیح است؟

تغییر در فروش یعنی تغییر در سهم بازار شرکت (۱) ✓ کاهش در فروش موجب افزایش سهم بازار می شود. (۲) تغییر در فروش و سهم بازار، همواره معادل هم نیست. (۳) هیچکدام (۴)

۱۰۷- در برنامه ریزی بازاریابی، کدام عامل، درونی و مثبت است؟

(۴) ضعف

(۳) قوت

(۲) تهدید

(۱) فرصت

۱۰۸- آگهی های تجاری بر اساس هدف به کدام شیوه طبقه بندی می شود؟

- (۱) تعیین رسایی، اثر آگهی بر فروش، بودجه آگهی
(۲) آگاه کننده، ترغیب کننده، یادآوری کننده
(۳) شیوه زندگی، تخصص فنی، شخصیت نمادین
(۴) اهداف فروش، چرخه عمر محصول، نوع مخاطب

۱۰۹- عبارت «خدمات وابسته به افرادی است که آن را ارائه می دهند» کدام ویژگی امور خدماتی را بیان می کند؟

- (۱) ناملموس بودن
(۲) غیر قابل ذخیره بودن
(۳) نامشابه بودن و ناپوستگی
(۴) تفکیک ناپذیری

۱۱۰- سازمانی که در سدد جلب توجه و تغییر یک ذهنیت منفی نسبت به سازمان خود می باشد، بهتر است از کدام شیوه ترفیع استفاده کند؟

- (۱) تبلیغات
(۲) پیش برد فروش
(۳) روابط عمومی
(۴) برگزاری نمایشگاه

۱۱۱- ایجاد تعادل بین عرضه و تقاضا از وظایف کدام عنصر آمیخته بازاریابی خدمات است؟

- (۱) امکانات فیزیکی
(۲) مدیریت عملیات
(۳) ترفیع
(۴) کارکنان

۱۱۲- FOB در بازاریابی بین الملل، معادل تحویل کالا است.

- (۱) در محل کار فروشنده
(۲) روی عرشه کشتی
(۳) در کنار کشتی
(۴) در مرز

۱۱۳- اولین مرحله در موقعیت آمادگی خرید یک خریدار، کدام است؟

- (۱) دوست داشتن
(۲) نیازمندی
(۳) آگاهی
(۴) داشتن اطلاعات نسبی

۱۱۴- در مدیریت بازاریابی خدماتی، منظور از بازاریابی داخلی چیست؟

- (۱) تشویق کارکنان به خرید محصولات داخلی
(۲) نقش کارکنان در موفقیت سازمان
(۳) آموزش کارکنان برای فعالیتهای بازاریابی
(۴) تشویق کارکنان به بازاریابی خدمات شرکت در خارج

۱۱۵- کدام گزینه در مورد انواع مشتریان صحیح نمی باشد؟

- (۱) مشتریان خارجی افرادی هستند که محصولات و خدمات سازمان را خریداری می کنند.
(۲) مشتریان داخلی کارکنانی هستند که محصول یا خدمتی را دریافت می کنند و در عوض محصول یا خدمتی را ارائه می کنند.
(۳) مشتریان وفادار، کالا و خدمات سازمان را کاملاً بهتر از کالا و خدمات رقیب می دانند.
(۴) مشتریان بی وفا، کالا و خدمات رقیب را کاملاً بهتر از کالا و خدمات سازمان می دانند.

۱۱۶- بزرگ ترین سرمایه هر بانک، است.

- (۱) سپرده های مشتری نزد بانک
(۲) دارایی و املاک بانک
(۳) اعتماد مردم
(۴) سود تسهیلات بانک

۱۱۷- کدام مورد از اهم اصول و ضوابط کلی حاکم بر اخلاق حرفه ای تولیداران در ابعاد بایدها می باشد؟

- (۱) با مشتریان با آداب، احترام، خوشرویی و تواضع برخورد نماید.
(۲) در انجام وظایف، نظم و انضباط را رعایت نماید.
(۳) وظایف محوله را بطور دقیق، سریع و صحیح انجام دهد.
(۴) همه موارد

۱۱۸- یا تمرکز بر مشتری، روشی است که در آن نخست به نیازهای مشتری توجه می شود و سپس درصد تأمین این نیازها برآمده به گونه ای

که نتیجه نهایی، رضایت مشتری و برآوردن انتظارات او باشد.

- (۱) خدمت به مشتری
(۲) برخورد مناسب
(۳) مشتری مداری
(۴) رضایت مندی مشتری

۱۱۹- حلال بسیاری از مشکلات و نارضایتی ها، است.

- (۱) قبول گناه
(۲) عذرخواهی کردن
(۳) اعتراف
(۴) همه موارد

۱۲۰- کدام مورد در خصوص حفظ مشتری صحیح نیست؟

- (۱) هزینه پیدا کردن مشتری جدید پنج برابر حفظ اوست.
(۲) رفتار ما می تواند درصد بالایی از مشتریان را در ارتباط با تک حفظ نماید.
(۳) جایگزین کردن مشتری از دست رفته، افتخار نیست.
(۴) جایگزینی مشتری جدید با مشتری از دست رفته، هزینه وارد شده را جبران می کند.