Как следует формулировать сообщения в деловой переписке? A. Отправлять информацию малыми порциями, по одному факту в сообщение. B. Умещать всю необходимую информацию в одно обширное сообщение. C. Использовать отрывистые сообщения, как в мессенджерах. D. Писать сообщения в нескольких коротких предложениях, но в рамках одного сообщения. Правильный ответ: D 2. Какая роль у Асаны в организации рабочих процессов? A. Служит для неформального общения в компании. B. Используется только для ведения персональных планов и задач. C. Упорядочивает рабочий процесс и помогает документировать деятельность. D. Предназначена исключительно для учета рабочего времени. Правильный ответ: C 3. Какое правило следует применять при ответе на сообщения? A. Откладывать ответ, пока не окажешься полностью свободен. B. Ответить сразу или указать срок, когда можно ожидать фидбэк. C. Ожидать повторного запроса, прежде чем отвечать. D. Отвечать только через Асану, не используя другие каналы связи. Правильный ответ: B 4. В течение какого времени следует ответить на сообщение в рабочее время? A. До конца рабочего дня, вне зависимости от времени получения запроса. B. Не позже чем за час до следующего рабочего дня. C. В течение часа, исключительно двух часов. D. Ответы на сообщения не регламентируются временем. Правильный ответ: C 5. Что делать, если запрос клиента требует времени на предварительную обработку? A. Подождать с ответом, пока не будет готов весь материал. B. Промолчать, чтобы клиент увидел серьезность задачи. C. Немедленно ответить клиенту, уведомить о скором ответе. D. Перенаправить клиента к другому сотруднику без объяснения. Правильный ответ: C

6. Какой принцип следует придерживаться при отправке сообщений в рабочих чатах? A. Отправлять важные сообщения в случайные часы. B. Делать общие анонсы утром или вечером. C. Засылать информационные сообщения Вселенной. D. Не использовать Google Chat для рабочих обсуждений. Правильный ответ: B 7. Как следует реагировать на сообщения в общем чате, если вопрос касается только одного аспекта проекта? A. Затронуть тему прямо в общем чате, расширяя дискуссию. B. Игнорировать вопрос, пока не придёт личный запрос. C. Создать отдельный тред для детального обсуждения. D. Мгновенно ответить на все вопросы в общем чате. Правильный ответ: C 8. Что НЕ следует делать при формулировке просьб в переписке? A. Обвинять собеседника в нерасторопности. B. Просить нагло и без права на отказ. C. Скидывать свою ответственность. D. Оставлять собеседнику пространство для отказа. Правильный ответ: B 9. Как следует общаться с коллегами в переписке? A. Избегать использования слова «коллега» и формальностей. B. Злоупотреблять жаргоном и сленгом. C. Всегда обращаться официально и без личных эмоций. D. Называть каждого «коллегой» во всех сообщениях. Правильный ответ: A 10. Чего следует избегать при ведении рабочих обсуждений? A. Проведение всех обсуждений в общих чатах. B. Обсуждение вопросов в личных сообщениях. C. Раскачивания информационной волны. D. Делиться важной информацией в неподходящее время. Правильный ответ: B 11. Как следует поступать, если вы пообещали выполнить задачу? A. Перекинуть ответственность на коллегу. B. Выполнить её или признать, что вы не смогли. C. Подождать, пока кто-то другой займётся. D. Проигнорировать обещание. Правильный ответ: B