



CÂU HỎI VỀ KỸ NĂNG GIAO TIẾP - ÔN THI KẾT THÚC HỌC PHẦN

Kỹ năng mềm (Trường Đại học Kinh tế - Tài chính Thành phố Hồ Chí Minh)

CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

1. Để tạo ra một thông điệp hiệu quả, bạn sẽ làm theo hướng dẫn nào sau đây?

- a. Sử dụng biệt ngữ và từ địa phương
- b. Dùng ngôn từ khó hiểu
- c. Sử dụng tiếng lóng
- d. **Lựa chọn từ phù hợp, dễ hiểu**

2. Giao tiếp công việc nơi công sở thường không sử dụng hình thức nào sau đây?

- a. Giao tiếp điện thoại
- b. Giao tiếp qua email
- c. Giao tiếp trực tiếp
- d. **Giao tiếp bằng fax**

3. Tại sao khi giao tiếp bạn nên tập trung vào ngôn ngữ hành vi và các biểu hiện của cơ thể?

- a. **Cử chỉ và hành vi truyền đạt thông điệp quan trọng**
- b. Rất ít thông điệp được truyền đạt qua hành vi
- c. Ngôn ngữ hành vi thường khó hiểu
- d. Ngôn ngữ hành vi phụ thuộc vào văn hóa

4. Trong các yếu tố gây nhiễu quá trình giao tiếp, đâu là các yếu tố chính?

- a. Môi trường ồn ào
- b. **Yếu tố bên trong**
- c. Thiếu tập trung
- d. Sức khỏe

5. Giai đoạn giải mã thông điệp diễn ra khi nào?

- a. Khi bạn diễn đạt suy nghĩ và ý tưởng của mình.
- b. Khi người nghe tiếp nhận thông tin.
- c. **Khi người nghe lý giải thông tin.**
- d. Khi các thông tin được truyền tải đi

6. Khi trò chuyện với một người nào đó,

- a. Bạn thường là người nói nhiều nhất
- b. Bạn thường để người khác nói nhiều hơn.

c. Cố gắng cân bằng trong suốt cuộc đối thoại

7. Khi bạn gặp một người lần đầu, bạn sẽ:

- a. Đợi người khác giới thiệu.
- b. **Bạn sẽ mỉm cười, tự giới thiệu và chủ động bắt tay.**
- c. Vui mừng và ôm chặt người đó

8. Bạn thường.....

a. Mở đầu cuộc trò chuyện bằng việc bàn về những sự kiện trong ngày hoặc những câu chuyện nhỏ.

b. Tránh những sự kiện trong ngày hoặc những câu chuyện đi vào những vấn đề quan trọng hơn.

c. Tránh né việc mở đầu một cuộc trò chuyện

9. Bạn thường,

a. Cố gắng nhớ và gọi tên khi trò chuyện với người khác.

b. Không chú ý đến tên và có khuynh hướng quên chúng.

c. Chỉ nhớ tên những người quan trọng

10. Bạnsử dụng những từ và cụm từ - “vui lòng”; “cám ơn”; “rất vui”; “xin lỗi”

a. Thường xuyên

b. thỉnh thoảng

c. Không bao giờ.

11. Những ý tưởng quan trọng cần nhấn mạnh nhất được đặt....

a. Ở giữa câu

b. hoặc ở giữa câu hoặc ở cuối câu

c. Ở đầu câu

d. Ở giữa đoạn văn

12. Hãy chọn định nghĩa về “ Truyền thông giao tiếp” thích hợp nhất

a. Truyền thông giao tiếp là truyền thông tin từ một cá nhân hoặc nhóm đến một người khác

b. Truyền thông giao tiếp là truyền ý nghĩa từ 1 cá nhân hay một nhóm đến 1 người khác

c. Truyền thông giao tiếp là truyền thông tin và ý nghĩa từ một cá nhân hoặc nhóm đến 1 người khác

d. Truyền thông giao tiếp là truyền ý tưởng từ 1 cá nhân hoặc nhóm đến 1 người khác

13. Sara đang quyết định hoặc chuẩn bị 1 thông báo để thông báo 1 qui định mới (nội quy, thủ tục) hoặc tổ chức 1 cuộc họp nhân viên để thảo luận cách mà thủ tục mới nên được thực hiện. Sara liên quan đến phần nào của tiến trình giao tiếp.

a. Mã hoá thông điệp.(chuyển ý tưởng thành thông điệp)

b. Chọn kênh truyền thông.(truyền thông điệp)

c. Hình thành ý tưởng.(có ý tưởng)

d. Giải mã thông điệp(chuyển thông điệp)

14. Dịch 1 thông điệp từ hình thức biểu tượng thành có ý nghĩa gồm:

- a. Giải mã b. Chuyển kênh c. Mã hóa d. Phản hồi

15. Truyền thông giao tiếp không lời là hình thức:

- a. Cơ bản nhất b. Ít phổ biến c. Dễ học d. Có muộn nhất

16. Bạn nên thực hiện những chỉ dẫn nào sau đây để đảm bảo truyền tải thông tin thành công?

- a. Trình bày một cách ngắn gọn.
b. Trình bày một cách trình thượng.
c. Quan sát và lắng nghe để xem mọi người có chú ý vào thông tin bạn trình bày không.
d. Chỉ cảm ơn người nghe khi họ đặt câu hỏi.

17. Giao tiếp trực tiếp có những lợi ích gì hơn so với giao tiếp qua điện thoại?

- a. Thông tin được truyền tải tại một thời điểm và không gian cụ thể.
b. Người giao tiếp không bị mất tập trung.
c. Những thông tin phức tạp được truyền tải chính xác hơn.

d. Tất cả đều đúng

18. Cách tốt nhất để kiểm tra xem thông tin có được hiểu đúng nghĩa không là?

- a. Quan sát ngôn ngữ cơ thể của người nghe.
b. Đặt các câu hỏi mở cho người nghe
c. Hỏi người nghe xem họ có hiểu bạn không.
d. Chỉ khi nào người nghe đặt câu hỏi, bạn mới biết họ hiểu bạn.

19. Bạn nên tuân theo những chỉ dẫn nào sau đây khi truyền tải thông tin?

- a. Trình bày khái quát nội dung thông tin.
b. Giải thích các thông tin cần thiết để tạo ra một ngữ cảnh cụ thể cho nội dung.
c. Giải thích lý do thông tin này đóng vai trò quan trọng đối với bạn.
d. Tất cả đều đúng

20. Khi nào thì giao tiếp bằng văn bản phù hợp hơn giao tiếp trực tiếp?

- a. Khi bạn muốn đưa ra nhiều câu hỏi.
b. Khi bạn muốn nhanh chóng nhận được ý kiến trả lời về một vấn đề.
c. Khi bạn muốn trình bày một ý tưởng phức tạp.
d. Khi bạn muốn tránh nói chuyện với ai đó.

21. Bạn có khuynh hướng

- a. Nghiêm trang và không mỉm cười trong suốt cuộc trò chuyện
- b. Luôn luôn cười lúc trò chuyện

c. Cười đúng lúc

22. Bạn dùng mắt để thể hiện thái độ trong suốt câu chuyện

- a. Luôn luôn
- b. thỉnh thoảng
- c. Không bao giờ

23. Trong suốt câu chuyện, bạn:

- a. Giữ yên đầu.
- b. Gật đầu ở những thời điểm thích hợp**
- c. Liên tục gật đầu.

24. Trong cuộc nói chuyện, bạn:

- a. Đứng cách người nói 1 bước chân
- b. Đứng cách người nói 2 – 3 bước chân**
- c. Đứng cách người nói 5 – 6 bước chân

25. Bạn thường,

- a. Đứng trong khi nói chuyện với một người đang ngồi.
- b. Ngồi khi nói chuyện với một người đang ngồi.**
- c. Dựa xuống trong khi nói chuyện với một người đang ngồi.

26. Những hình thức căn bản của truyền thông giao tiếp bao gồm:

- a. Truyền thông giao tiếp không lời
- b. Truyền thông giao tiếp bằng lời
- c. Truyền thông giao tiếp không lời và bằng lời**
- d. Tất cả đều sai

27. Trong kinh doanh, người Mỹ luôn hướng tới:

- a. Mục tiêu
- b. Kết quả
- c. Tiền bạc
- d. Hiệu quả

28. Truyền thông giao tiếp không lời khác với giao tiếp bằng lời:

- a. Không tự phát
- b. Ý thức được
- c. Cấu trúc không chặt, tự phát và vô ý thức**
- d. Dễ học

29. Truyền thông giao tiếp bằng lời gồm:

- a. Nói, viết, nghe
- b. Nói , viết, nghe, và đọc
- c. Nói và viết
- d. Nói và kèm theo các cử chỉ điệu bộ

30. Nói khác với viết vì nó:

- a. Nhanh hơn
- b. Phổ biến hơn
- c. Nhiều người sử dụng hơn
- d. Suy nghĩ lâu

31. Hãy cho biết đặc tính nào sau đây là của giao tiếp trong kinh doanh:

- a. Hoạt động kinh doanh là một hoạt động giao tiếp hết sức phức tạp
- b. Giao tiếp kinh doanh vừa là một khoa học vừa là một nghệ thuật
- c. Giao tiếp trong kinh doanh luôn gấp rút về mặt thời gian
- d. Tất cả đều đúng

32. Giao tiếp trong kinh doanh tuân theo mấy nguyên tắc?

a. 5

b.

6

c.

7

d.

8

33. Trong tâm lý học người ta chia các chức năng của giao tiếp ra thành 2 nhóm, đó là:

- a. Chức năng thuần túy xã hội và chức năng điều khiển
- b. Chức năng thuần túy xã hội và chức năng tâm lý xã hội
- c. Chức năng cân bằng cảm xúc và chức năng phối hợp hành động
- d. Chức năng tâm lý xã hội và chức năng tạo mối quan hệ

34. Yếu tố nào sau đây không ảnh hưởng đến quá trình giao dịch trực tiếp với khách hàng, đối tác giao tiếp với bạn?

- a. Giọng nói
- b. Cách lựa chọn từ ngữ
- c. Cú Pháp
- d. Điệu bộ

35. Dựa vào nội dung tâm lý giao tiếp người ta phân ra:

- a. Giao tiếp nhằm thông báo những thông tin mới
- b. Giao tiếp trực tiếp

c. Giao tiếp nhằm kích thích, động viên hành động

d. Cả a và c đều đúng

36. Dựa vào đối tượng hoạt động giao tiếp, người ta phân ra:

a. Giao tiếp nhân cách

b. Giao tiếp xã hội

c. Giao tiếp nhóm

d. Tất cả đều đúng

37. là hoạt động xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa người với người, hoặc giữa người với các yếu tố xã hội nhằm thỏa mãn những nhu cầu nhất định:

a. Truyền thông

b. Thuyết phục

c. Giao tiếp

d. Thương lượng

38. Các chức năng thuần túy xã hội của giao tiếp bao gồm:

a. Chức năng thông tin, tổ chức; Chức năng điều khiển; Chức năng cân bằng cảm xúc; Chức năng phát triển nhân cách

b. Chức năng tạo mối quan hệ; Chức năng điều khiển; Chức năng thông tin, tổ chức; Chức năng phối hợp hành động

c. Chức năng phối hợp hành động; Chức năng động viên, kích thích; Chức năng điều khiển; Chức năng thông tin, tổ chức

d. Chức năng thông tin, tổ chức; Chức năng điều khiển; Chức năng

39. Giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp được phân chia dựa vào:

a. Nội dung tâm lý của giao tiếp

b. Tính chất tiếp xúc

c. Hình thức giao tiếp

d. Thái độ và sách lược giao tiếp

40. Dựa vào hình thức giao tiếp người ta chia thành:

a. Giao tiếp chính thức và giao tiếp không chính thức

b. Giao tiếp ở thể mạnh và giao tiếp ở thể yếu

c. Giao tiếp nhóm và giao tiếp xã hội

d. Tất cả đều sai

41. Nhận 1 tấm danh thiếp từ 1 vị khách, người thương gia đó đút nó ngay vào túi áo & hầu như không nhìn qua 1 chút nào. Vị khách đó có thể rất khó chịu. Vậy ông ta từ đất nước nào?

- a. Mỹ b. Nhật c. Canada d. Đức

42. Mô hình chiến lược truyền thông giao tiếp theo tiến trình sau đây:

a. Xác định bối cảnh: xem xét lựa chọn phương tiện & thời gian truyền đạt thông tin: chọn lọc và sắp xếp(bố cục) thông tin, truyền đạt thông tin, đánh giá thông tin phản hồi để tiếp tục thành công.

b. Xác định bối cảnh, chọn lọc và sắp xếp (bố cục) thông tin, xem xét lựa chọn phương tiện & thời gian truyền đạt thông tin, truyền đạt thông tin, đánh giá thông tin, phản hồi để tiếp tục thành công.

c. Xác định bối cảnh, xem xét lựa chọn phương tiện & thời gian truyền đạt thông tin, truyền đạt thông tin, chọn lọc sắp xếp (bố cục) thông tin, đánh giá thông tin phản hồi để tiếp tục thành công.

d. Chọn lọc sắp xếp (bố cục) thông tin, xác định bối cảnh. Xem xét lựa chọn phương tiện & thời gian truyền đạt thông tin, truyền đạt thông tin, đánh giá thông tin phản hồi để tiếp tục thành công.

43. Xác định bối cảnh truyền thông giao tiếp có ý nghĩa là xác định:

a. Tình huống (tại sao bạn phải truyền thông), khán thính giả (bạn muốn truyền đạt thông tin đến đối tượng nào) và xác định chỉ tiêu.

b. Tình huống (tại sao bạn phải truyền thông), khán thính giả (bạn muốn truyền đạt thông tin đến đối tượng nào) và xác định mục tiêu.

c. Tình huống (tại sao bạn phải truyền thông), khán thính giả (bạn muốn truyền đạt thông tin đến đối tượng nào) và xác định bầu không khí văn hoá doanh nghiệp.

d. Tình huống (tại sao bạn phải truyền thông), thời gian truyền thông và xác định mục tiêu.

44. Muốn truyền đạt thông tin, bạn cần phải:

a. Phát triển các loại kỹ năng, chuẩn bị toàn diện, thể hiện sự tự tin vào đề tài của bạn và tự tin vào chính bạn

b. Phát triển các loại kỹ năng, chuẩn bị toàn diện, và thể hiện sự tự tin vào mình

c. Phát triển các loại kĩ năng. chuẩn bị toàn diện, và hãy là chính mình

d. Phát triển các loại kĩ năng. chuẩn bị toàn diện, thể hiện sự tự tin vào đề tài của bạn & tự tin vào chính bạn, và hãy là chính mình

45. Lựa chọn thời gian truyền thông giao tiếp để :

- a. Thuận tiện cho mình
- b. Thuận tiện cho khán thính giả**
- c. Thuận tiện cho cấp trên
- d. Tùy theo mục tiêu giao tiếp

46. Các nhà truyền thông giao tiếp trong nền văn hóa dựa nhiều vào bối cảnh....

- a. Dựa vào bối cảnh của tình huống để giúp truyền đạt ý nghĩa**
- b. Cho rằng người nghe biết rất ít và phải được hướng dẫn mọi thứ một cách thực tiễn
- c. Ý thức rằng phải cư xử với người khác theo cách mà họ muốn được cư xử
- d. Mong bên đối tác nói rõ bằng lời những điều họ muốn.

47. Truyền thông không lời bao gồm:

- a. Diễn tả trên nét mặt, cử điệu, dáng điệu, diễn đạt bằng lời nói, và tính chất của giọng nói
- b. Diễn tả trên nét mặt, cử điệu, dáng điệu, diễn đạt bằng lời nói, tính chất của giọng nói và dáng vẻ bề ngoài
- c. Diễn tả trên nét mặt, cử điệu, dáng điệu, tính chất của giọng nói và dáng vẻ bề ngoài, ngôn ngữ thân thể và khoảng trống không gian
- d. Diễn tả trên nét mặt, cử điệu, dáng điệu, diễn đạt bằng lời nói, tính chất của giọng nói ,dáng vẻ bề ngoài, ngôn ngữ thân thể và khoảng trống không gian**

48. Nét mặt trong truyền thông không lời diễn tả:

- a. Cảm xúc**
- b. Sự suy nghĩ
- c. Điều chỉnh sự giao tiếp
- d. Sự trấn áp

49. Ánh mắt trong truyền thông không lời là nguồn diễn tả:

- a. Thái độ
- b. Cá tính con người
- c. Sự đáng tin cậy và cảm xúc**
- d. Cường độ cảm nghĩ

50. Cử điệu và dáng điệu trong truyền thông không lời thể hiện bằng:

- a. Cái vẫy tay
- b. Cách đi đứng
- c. Cử chỉ bằng tay hoặc cách đi đứng**
- d. Nụ cười, cái nheo mắt

51. Bạn hãy chọn lời phát biểu chính xác nhất sau đây:

- a. Đội/ nhóm đòi hỏi nhiều nguồn lực để hoàn thành nhiệm vụ hơn từng cá nhân
- b. Những nhân viên làm việc trong đội/ nhóm báo cáo sự thỏa mãn công việc giảm sút đi
- c. Sự thỏa mãn cá nhân & tinh thần làm việc gia tăng khi đội/ nhóm thành công**

d. Đội/ nhóm có khuynh hướng làm ít có hiệu quả trong việc giải quyết vấn đề hơn là cá nhân

52. Bạn hãy chọn lời phát biểu chính xác nhất sau đây:

a. Các giám đốc nên thẩm định, phán xét khi lắng nghe các nhân viên,

b. Tất cả các tổ chức bị buộc phải lắng nghe nhân viên của họ

c. Những tổ chức biết lắng nghe nhân viên thường thu được nhiều lợi điểm, chẳng hạn như tinh thần và năng suất cao hơn

d. Để tiết kiệm thời gian, các giám đốc không nên quá chăm chú lắng nghe khi nhân viên nói

53. Những người biết điều hành doanh nghiệp thì thường dành nhiều thời gian giao tiếp của mình vào việc

a. Đọc

b. Lắng nghe

c. Nói

d. Viết

54. Người nghe phân tích tinh thần của 1 thông điệp & rút ra kết luận ở

a. Giai đoạn đánh giá của tiến trình lắng nghe

b. Giai đoạn nhận thức của tiến trình lắng nghe

c. Giai đoạn giải thích của tiến trình lắng nghe

d. Giai đoạn đáp lại của tiến trình lắng nghe

55. Lisa đang tham sự 1 cuộc họp quan trọng thay cho xếp của cô ta. Những bước nào sau đây cô nên dùng để giúp cô ghi nhớ những điểm quan trọng ở cuộc họp

a. Lisa nên xem xét các thông tin mà cô đã được nghe

b. Lisa nên cố gắng liên quan thông tin đó tới 1 điều gì khác

c. Lisa nên quyết định trước hết điều gì mà cô ta muốn nhớ

d. Tất cả các bước trên

56. Để tăng khả năng nhớ thông tin người nghe nên.....

a. Giữ thái độ tin cậy về thông tin & người nói

b. Diễn giải ý tưởng then chốt trong thông tin đó

c. Khoan dung với những ý tưởng của người nói

d. Kiên nhẫn với người nói

57. Có lẽ rào cản lớn nhất mà nhiều công ty đa quốc gia phải vượt qua là...

a. Sự khó về đi lại giữa các quốc gia với nhau trải rộng khắp nơi trên thế giới

b. Giao tiếp với những công nhân ở những phần đất nước khác nhau trên thế giới

c. Chi phí về xây dựng những nhà máy sản xuất ở nước ngoài

d. Nhiều sự hiểu lầm do khác biệt đa văn hoá

58. Truyền thông giao tiếp là tiến trình có:

- a. Một chiều **b. Hai chiều** c. Ba chiều d. Bốn chiều

59. Truyền thông giao tiếp là tiến trình có:

- a. Một bước b. Hai bước c. Năm bước **d. Sáu bước**

60. Truyền thông giao tiếp nội bộ gồm có:

- a. Truyền thông giao tiếp nghi thức (trang trọng)
b. Kênh truyền thông giao tiếp không nghi thức (không trang trọng)
c. Kênh truyền thông giao tiếp vừa nghi thức vừa không nghi thức
d. Kênh truyền thông giao tiếp theo kiểu tin đồn

61. Khi viết thư điện tử, bạn nên...

- a. Luôn ghi rõ mục đích của thư trong mục "Tiêu đề thư".
b. Nêu rõ những yêu cầu của bạn (nếu có) trong bức thư.
c. Sử dụng phong cách và giọng văn khác với người nhận, không bao giờ được bắt chước phong cách của họ
d. Cả a và b đều đúng .

62. Bạn phải làm gì để gây ấn tượng và tạo mối quan hệ với người khác?

- a. Đồng tình với những gì họ nói.
b. Thay đổi âm lượng giọng nói cho phù hợp với người bạn đang đối thoại.
c. Bắt chước tư thế giao tiếp của họ
d. Cả b và c đều đúng .

63. Hành động ngồi ngả người về phía trước ám chỉ điều gì khi giao tiếp?

- a. Người đó đang có thái độ hạ mình hoặc thái độ hách dịch.
b. Người đó rất tự tin.
c. Người đó đang rất hứng thú và sẵn sàng hỏi đáp.
d. Người đó đang cố kiềm chế.

64. Đây là những hình thức và dấu hiệu biểu hiện của ngữ điệu trong giao tiếp?

- a. Những biểu hiện trên khuôn mặt.
b. Những biến đổi của âm điệu.
c. Những cử động của tay.
d. Sự co giãn của đồng tử.

65. Ngôn ngữ cơ thể, thể hiện điều gì nếu một người thường siết chặt tay và gõ

chân xuống sàn trong quá trình giao tiếp?

- a. Suy tư b. Sẵn sàng phản hồi. c. Trốn tránh **d. Thách thức**

61. Để kết thúc 1 cuộc trò chuyện,

- a. Bạn thường chỉ bỏ đi
b. Bạn bắt đầu trông thiếu kiên nhẫn và hy vọng người đó sẽ gợi ý.
c. Bạn kết thúc những vấn đề trên với một sự phát biểu đóng.

67. Nếu đồng nghiệp của bạn càng ngày càng mập, bạn sẽ:

- a. Không nói gì cả.**
b. Nói với người khác rằng anh/chị ấy thay đổi nhiều kể từ lúc gặp.
c. Nói với người khác rằng anh/chị ấy trông quá mập

68. Khi đang lắng nghe người khác nói, bạn thường:

- a. Khoanh tay trước ngực.
b. Đứng tựa lưng, cách xa người nói.
c. Hơi nghiêng người về phía trước và đứng đối diện với người nói.

69. Tư thế bắt chéo chân:

- a. Hướng về người nói.** b. Hướng ra xa người nói. c. Nhịp chân.

70. Trong khi nghe:

- a. Bạn nghe và giữ bình tĩnh trước mọi tình huống.
b. Bạn lắng nghe để hiểu rõ ý nghĩa và hỏi lại nếu cần.
c. Bạn nhìn chăm chú, vờ như đang nghe.

71. Khi bạn có những ý kiến phản đối hay lời phê bình trước một vấn đề

- a. Đơn giản, bạn sẽ phát biểu.
b. Bạn đưa ra những lời nhận xét khả quan trước.
c. Bạn chẳng nói gì cả.

72. Khi nhận được những ý kiến phản hồi tiêu cực, bạn sẽ:

- a. Ghi nhận và tìm cách cải thiện vấn đề.**
b. Nổi giận và bảo vệ quan điểm của mình.
c. Phủ nhận vấn đề, xin lỗi hoặc biện hộ cho sự thiếu hiểu biết của mình.

73. Khi bạn nhận được ý kiến phản đối từ người khác, bạn sẽ:

- a. Quan tâm đến những gì họ nói và xin lời khuyên từ họ.**

- b. Tập trung vào những điều bạn không thích ở họ.
- c. Đơn giản bạn chỉ nói với họ rằng bạn đã làm đúng.

74. Khi giao tiếp với cấp dưới, bạn nên tuân thủ những nguyên tắc nào?

- a. Lắng nghe ý kiến của họ
- b. Không cần thiết phải thực hiện lời hứa của mình với họ
- c. Khen, chê kịp thời
- d. a và c đúng**

75. Cách tư duy nào sau đây sẽ luôn giúp bạn thành công hơn trong quá trình giao tiếp?

- a. Hãy đơn giản hóa vấn đề
- b. Luôn nhìn người khác với con mắt tích cực
- c. Xem người khác sai gì để mình trách
- d. Luôn xem mình có thể học được gì từ người khác và mình sẽ giao tiếp như thế nào để tốt hơn**

76. Đây là cách tốt nhất để chắc chắn rằng bạn đã hoàn toàn hiểu thông điệp của một ai đó?

- a. Xem xét ngữ cảnh mà người đó đang nói.
- b. Xem xét giọng điệu của người nói.
- c. Sử dụng ngữ điệu phù hợp để trình bày lại thông điệp của người nói.**
- d. Ghi chép hết những gì người nói trình bày

77. Bạn có thể làm gì để hiểu rõ những điều người khác đang nói?

- a. Đưa ra những đánh giá dựa trên những điều họ đang nói.
- b. Cố gắng hiểu các ngôn ngữ cơ thể
- c. Sử dụng ngữ điệu.
- d. Đặt ra các câu hỏi.**

78. Lắng nghe tích cực có đặc điểm như thế nào?

- a. Mỉm cười với người nói.
- b. Gật đầu khi người đó đang nói.
- c. Thể hiện tư thế sẵn sàng phản hồi.
- d. Tất cả đều đúng**

79. Đây là những đặc điểm của tính quyết đoán trong giao tiếp?

- a. Khoe khoang
- b. Thái độ kẻ cả, bề trên
- c. Tự tin**
- d. Thích cạnh tranh

80. Khi bắt tay trong giao tiếp, bạn nên đứng ở khoảng cách bao xa là vừa phải?

- a. 50 cm
- b. 1 Sải tay
- c. 1 cánh tay của người cao hơn
- d. Tùy mỗi trường hợp

81. Khi người khác nói với bạn về những điều bất hạnh hoặc những kinh nghiệm buồn, bạn sẽ:

- a. Không bình luận gì thêm về điều đó.
- b. Cố gắng thay đổi chủ đề cuộc nói chuyện.
- c. Cố gắng cảm thông với cảm giác của người đó và chứng tỏ rằng họ quá nhạy cảm với tình huống, mọi việc không tồi tệ đến mức như thế.

82. Khi bạn thảo luận về một chủ đề, bạn thường:

- a. Tập trung vào những mặt tốt của vấn đề.
- b. Tập trung vào những mặt xấu của vấn đề.
- c. Tập trung vào những lời phê bình.

83. Cách tốt nhất để chuẩn bị cho một cuộc giao tiếp qua điện thoại là gì?

- a. Nghĩ trước hoặc chuẩn bị trước nội dung cuộc gọi.
- b. Không chuẩn bị gì cả.
- c. Nghĩ trước một vài câu hỏi người giao tiếp có thể sẽ hỏi

84. Ưu điểm của việc giao tiếp qua điện thoại là gì?

- a. Bạn có thể tiết kiệm được thời gian và công sức đi lại.
- b. Bạn có thể tránh việc gặp mặt trực tiếp.
- c. Bạn có khả năng tiếp cận với nhiều người chỉ trong một khoảng thời gian ngắn.
- d. Tất cả đều đúng

85. Bạn cần bao nhiêu giây để có thể thu hút sự chú ý của người nghe bằng giọng nói và ngôn từ của bạn khi giao tiếp qua điện thoại?

- a. 6 giây
- b. 5 giây
- c. 3 giây
- d. 4 giây

86. Ba bí quyết nào sau đây sẽ luôn giúp bạn thành công, luôn được những người khác yêu mến trong cuộc sống và công việc?

- a. Góp ý thẳng thắn, Lắng nghe và Tôn trọng
- b. Luôn tươi cười, Học cách khen ngợi, Lắng nghe

c. Đặt câu hỏi, Giúp đỡ nhiệt tình, Phê bình khi có sai sót

87. Đáp án nào sau đây mô phỏng chuẩn xác nhất quy trình lắng nghe trong giao tiếp?

a. Tập trung – Tham dự - Hiểu – Ghi nhớ - Hồi đáp – Phát triển

b. Tập trung – Hiểu – Hồi đáp

c. Tập trung – Hiểu – Tham dự - Hồi đáp – Phát triển

d. Tập trung – Quan sát – Hiểu – Hồi đáp – Tham dự

88. Theo bạn đâu là tư thế ngồi thể hiện bạn là người lắng nghe chuyên nghiệp?

a. Mắt nhìn thẳng, lưng tựa vào ghế, chân vắt chéo

b. Mắt nhìn thẳng, người ngả về phía trước

c. Mắt nhìn thẳng, tay để trên bàn

d. Mắt nhìn thẳng, người hướng về phía trước, tay để trên bàn, đầu gật theo lời kể

89. Ấn tượng đầu tiên bạn ghi điểm với người giao tiếp với mình là yếu tố nào sau đây?

a. Dáng điệu, cử chỉ và trang phục

b. Cách nói chuyện hài hước

c. Lời chào thân ái

d. Cách mở đầu câu chuyện của bạn

90. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả sẽ giúp bạn điều gì trong quá trình giao tiếp?

a. Chủ động hơn trong giao tiếp

b. Khiến người nghe nghĩ rằng bạn hiểu những gì họ đang nói

c. Giúp bạn thấu hiểu thông điệp một cách trọn vẹn

d. Giúp bạn gây ấn tượng với mọi người nhờ kiến thức sâu rộng của mình

91. Theo bạn, kỹ năng giao tiếp tốt sẽ quyết định bao nhiêu sự thành công của bạn trong công việc và cuộc sống?

a. 20%

b. 50%

c. 85%

d. 70%

92. Theo bạn các yếu tố nào sau đây sẽ quyết định đến sự thành công của bạn trong quá trình giao tiếp? Hãy chọn 3 đáp án.

a. Thông điệp truyền tải rõ ràng

b. Kỹ năng lắng nghe hiệu quả

c. Sự khéo léo trong xử lý tình huống giao tiếp

d. Tất cả đều đúng

93. Trong một buổi họp chủ tọa không nên:

a. Khuyến khích mọi người tham dự cuộc họp phát biểu ý kiến

b. Ngăn chặn những ý kiến có tính chất công kích, phê phán lẫn nhau

c. Hỏi lại để làm sáng rõ các phát biểu, đóng góp ý kiến khi đa số các đại biểu chưa hiểu ý

người đó muốn nói gì

d. Tập trung ghi lại những gì diễn ra, không nên quan sát thái độ, cử chỉ của mọi người

94. Khi tuyển nhiều ứng viên vào cùng một chức vụ, người ta thường sử dụng hình thức phỏng vấn nào?

a. Phỏng vấn theo mô thức

b. Phỏng vấn không chỉ dẫn

c. Phỏng vấn căng thẳng

d. Phỏng vấn nhóm

95. Khi giao tiếp với cấp dưới, bạn nên tuân thủ những nguyên tắc nào?

a. Lắng nghe ý kiến của họ

b. Không cần thiết phải thực hiện lời hứa của mình với họ

c. Khen, chê kịp thời

d. A và c đúng