



نمونه سؤالات:

مشاوره و پذیرش مشتری

کد استاندارد: ۵۱۴۲۲۰۵۷۰۰۷۰۰۵۱

معاونت پژوهش، برنامه ریزی و سنجش مهارت

دفتر سنجش مهارت و صلاحیت حرفه ای

۱- پی بردن به مشتری کلید موفقیت یک آرایشگر هنگام مشاوره است.

الف- شخصیت و خواسته

ب- حالت پوست

ج- جنس مو

د- خواسته

۲- کدام مورد به عنوان یک برنامه اصلی از طرف مدیر سالن اولویت دارد؟

الف- سلامت کارکنان

ب- بهرمندی از علم روز

ج- رشد کسب کار

د- شهرت

۳- تمام موارد زیر جزو اصول اخلاق حرفه ای آرایشگری است به جز؟

الف- ارائه رفتار مناسب با همکاران

ب- حفظ بهداشت محیط کار

ج- دخالت در امور شخصی مشتری

د- رعایت رازداری و امانت داری

۴- در زمان اعتراض مشتری و عصبانیت او چگونه برخورد کنیم؟

الف- در طول کار توضیح لازم را داده و با دعوت به آرامش اعتراض او را گوش داده و برای رضایت مشتری تلاش می کنیم

ب- ما نیز با لحن مشابه با مشتری برخورد می کنیم

ج- دعوت به آرامش و بدون دقت به شکایت مطرح شده

د- در طول کار توضیح لازم را داده و حق اعتراض مشتری را از او سلب می کنیم

۵- چه نکاتی در پوشش و ظاهر آرایشگر برای جذب مشتری باید مد نظر باشد؟

الف- پوشش و ظاهر چندان تأثیری ندارد

ب- پوشیدن روپوش کار

ج- رعایت رنگ و زیبایی لباس

د- مرتب بودن و پوشیدن لباس تمیز به دور از شلختگی ظاهر

۶- هنگام درج اطلاعات مشتری در کارت چه مواردی الزامی است؟

الف- شرایط ظاهری فعلی مو و نوع شامپو مصرفی

ب- میزان هزینه پرداختی

ج- اطلاعات تماس ، شرایط فعلی ، خدماتی که انجام می شود

د- اخلاق مشتری و موارد مورد اعتراض

۷- به مجموعه ای از صفات باطنی و روحیمی گویند.

الف- اخلاق

ب- تربیت

ج- ایمان

د- مرام

۸- در هنگام مشاوره رایانه ای چه مواردی مشخص می شود؟

الف- حساسیت های پوست ، ترکیبات مواد مصرفی

ب- میزان مصرف مواد ، رنگ مو

ج- شرکت تولید مواد ،جنس مو

د- تغییرات چهره ، تغییرات رنگ مو

۹- از کاربرد های رایانه در ارائه خدمات آرایشی می باشد.

الف- تطبیق مدل های روز با رایانه ،دادن مشاوره توسط رایانه

ب- تطبیق مدل های روز با چهره،صدور قبض حسابداری

ج- طراحی آرایش مد نظر مشتری، رفع نواقص صورت

د- اسکن عکس مشتری و آرایش بر روی عکس ،تحویل قبض به مشتری

۱۰- کدام گزینه به ارائه بهتر خدمات مشاوره رایانه ای کمک می کند؟

الف- سایت های مشاوره

ب- سایت های مدلینگ

ج- نرم افزار های جدید

د- های ژورنال DVD

۱۱- تبادل اطلاعات بین اشخاص گویند.

الف- تبلیغات

ب- بازاریابی

ج- ارتباط

د- فیزیولوژی

۱۲- در هنگام مشاوره برای درک صحیح از خواسته مشتری چه ابزاری نیاز می باشد؟

الف- کارت مشاوره

ب- تراز و متر

ج- عکس از نمونه کار، ژورنال

د- روپوش ،عکس قبلی مشتری

۱۳- انجام کدام یک از موارد زیر به عنوان مهمترین مسئولیت آرایشگر مقابل مشتری می باشد؟

الف- به روز بودن اطلاعات و توانایی های علمی حرفه آرایشگری

ب- رعایت احترام و خلق نکو

ج- دادن حق همیشه به مشتری

د- توضیح و اطلاعات هر نوع تغییر قبل از انجام آن به مشتری

۱۴- تمام موارد زیر در برقراری ارتباط موثر است به جز:

الف- نحوه صحبت کردن

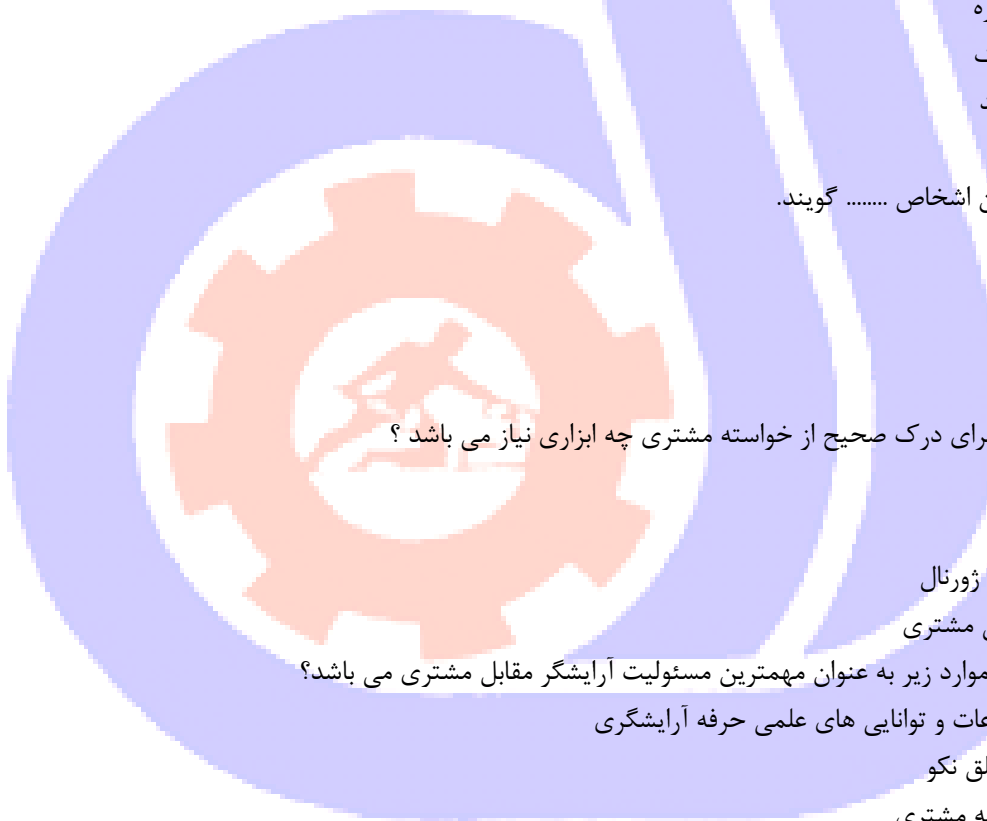
ب- پوشش مناسب و آراسته

ج- الزام مشتریان به گرفتن وقت قبلی

د- آشنایی با زبان بدن

۱۵- کدام قسمت سالن برای مشاوره مشتری مناسب تر است ؟

الف- در شلوغ ترین محل سالن



ب- در قسمت مانیکور و پدیکور

ج- در خلوت ترین محل سالن

د- همان درب ورودی سالن

۱۶- برای آماده سازی مشتری قبل از کار چه چیزی مهم تر است ؟

الف- شستشوی سر مشتری

ب- استفاده از کاندیشنر

ج- رعایت نکات ایمنی و بهداشتی

د- استفاده از لوسیون های مخصوص پوست

۱۷- برای افزایش احساسات مثبت مراجعه کننده چه کاری انجام می دهیم ؟

الف- داشتن رفتار غیر دوستانه ، رعایت بهداشت

ب- داشتن مهارت کافی، صورت بلند

ج- رعایت بهداشت، مهارت کافی و مهربان بودن

د- رابطه سرد ،اطلاعات کافی و حرفه ای بودن

۱۸- برای پر کردن کارت سوابق مشتری باید اطلاعات تا چند ساعت قبل مشتری را داشته باشیم؟

الف- اطلاعات بیماری از بدو تولد ،اطلاعات پوست و مو

ب- اطلاعات مربوط به یک ماه اخیر

ج- اطلاعات موجود را از بدو ورودش ثبت می کنیم

د- نیازی به دسترسی به اطلاعات مشتری نیست

۱۹- برای بهتر شدن بازار کار باید چه کاری انجام دهیم ؟

الف- از مشاور بازاریابی کمک می گیریم

ب- آرایشگر حرفه ای کمک می گیریم

ج- ابزار سالن را ارتقا می دهیم

د- از منشی خوش صحبت استفاده می کنیم

۲۰- مهارت چیست ؟

الف- به معنی چیره دستی در کار و استادی و زبر دستی در حرفه

ب- داشتن اطلاعات کافی در کار

ج- مهارت یعنی تمرین مداوم در زندگی اجتماعی

د- هر کاری را که آموزش می بینیم مهارت است

۲۱- یک آرایشگر برای ارتباط موثر تر با مشتری کدام یک از موارد زیر را باید انجام دهد؟

الف- صدای بلند و رسمی برخورد کند.

ب- تنظیم شدت صوت ، استفاده از کلمات با ارزش و واضح و قابل فهم برای مشتری

ج- استفاده از کلمات تخصصی یا لاتین و صحبت با لهجه محلی

د- صدای بلند همراه با استفاده از زبان بدن

۲۲- مکان سالن آرایش باید دارای چه ویژگی باشد؟

الف- سالن باید مرتب باشد

ب- سالن با آداب و رسوم جامعه هم خوانی داشته باشد

- ج- از لحاظ دکوراسیون زیبا باشد
- د- سالن آرایش باید باتصویر ها زیبا باشد
- ۲۳- چه مواردی باعث به وجود آمدن احساس منفی در مشتری می شود؟
- الف- داشتن رفتار غیردوستانه
- ب- عدم پذیرش مشتری
- ج- داشتن جذبه
- د- داشتن ارتباط خوب
- ۲۴- چگونه مراجعه کننده را سر شوق بیاوریم و به او انرژی مثبت بدهیم؟
- الف- توجه به وضع مالی مشتری
- ب- توجه به موی مشتری
- ج- توجه به سلیقه مشتری
- د- توجه به اخلاق مشتری
- ۲۵- برای ایجاد آرامش مشتری چه نکته ای باید مدنظر قرار گیرد؟
- الف- احساس امنیت در کار
- ب- مشاوره و راهنمایی
- ج- فضای دل نشین
- د- استفاده نظرات دیگران
- ۲۶- برای رفع تردید و آگاهی مشتری چه راهکاری وجود دارد؟
- الف- مشاوره با مشتری
- ب- رعایت ایمنی
- ج- خوش رفتاری
- د- همفکری
- ۲۷- گفتن چه مواردی نزد مشتری توسط یک آرایشگر جایز می باشد؟
- الف- معرفی مارک های برتر لوازم آرایشی
- ب- فشارهای عصبی و مشکلات کاری
- ج- قصه زندگی دیگران
- د- انتقاد از سلیقه مشتری
- ۲۸- منظور از بهداشت فردی کدام است؟
- الف- استحمام و تعویض دکوراسیون منزل
- ب- استحمام، مسواک زدن ، تعویض لباس، رعایت نکات بهداشتی
- ج- نظافت محل کار و تعویض لباس ها
- د- تغذیه مناسب ، شستشوی بدن
- ۲۹- از چه چیز برای رفع بوی بد بدن استفاده می شود؟
- الف- اسپری ضد عرق
- ب- لوسیون
- ج- کرم مرطوب کننده



د- عطر

۳۰- انرژی فیزیکی از نظر حس انسانی به چند دسته تقسیم می شود؟

الف- حس یخ زدگی و سرما

ب- حس فشار و گرما

ج- حس گرما و سرما

د- حس لامسه و سرما

۳۱- انرژی در گروه سرد به چند دسته تقسیم می شود؟

الف- یک دسته سرد و خشک

ب- گرم و سرد

ج- دو دسته سرد و مرطوب، سرد و خشک

د- سرد و خشک

۳۲- شاخص کار در حال ایستاده چه دمایی است؟

الف- ۲۰ تا ۲۲ درجه

ب- ۲۲ تا ۳۷ درجه

ج- ۱۷ تا ۱۸

د- ۱۰ تا ۱۲ درجه

۳۳- برای ضد عفونی وسایل کار در حرارت خشک از کدام یک از موارد زیر استفاده می شود؟

الف- دستگاه فور

ب- دستگاه لیزر

ج- دستگاه اتوکلاو

د- آب ژاول

۳۴- نور مناسب سالن کدام گزینه می باشد؟

الف- نور آبی و سبز

ب- تلفیقی از نور زرد و بنفش

ج- ترکیب نور آفتابی و مهتابی

د- نور بنفش و آبی

۳۵- در محیط کار نور زرد چهره را چگونه نشان می دهد؟

الف- گرم

ب- سرد

ج- سفید

د- تیره

۳۶- ماده ضد عفونی کننده ساولون در چه زمانی وسایل را ضد عفونی می کند؟

الف- یک ساعت

ب- ۴۵ دقیقه

ج- ۳۰ دقیقه

د- ۵ دقیقه



۳۷- در اتاقی که فلورسنت استفاده شود، پوست و موی مشتری..... به نظر می رسد.

الف- تیره تر از رنگ واقعی

ب- سیاه تر از رنگ واقعی

ج- کم رنگ تر از رنگ واقعی

د- گرم تر از رنگ واقعی

۳۸- آتش ها چند دسته اند؟

الف- ۶

ب- ۲

ج- ۴

د- ۸

۳۹- خاموش کردن آتش های طبقه B به چه صورت است؟

الف- با کف و آب

ب- با نمک

ج- با کف و پتو های نسوز

د- قطع جریان برق و گاز

۴۰- کدام خونریزی ضعیف است و باعث اصلی عفونت بوده و زخمی خطرناک نمی باشد؟

الف- مویرگی

ب- شریانی

ج- سرخرگی

د- داخلی

۴۱- برای اطفاء کدام حریق از آتش خاموش کن آب استفاده می شود؟

الف- چوب و مایعات مشتعل

ب- مواد پلاستیک و چوب

ج- آتش ناشی از برق

د- مایعات مشتعل

۴۲- تعریف عفونت کدام گزینه می باشد؟

الف- ورود میکروب به خون

ب- ورود موجودات زنده به سلول ها

ج- ورود میکروب به بدن و تکثیر آن

د- سلول های میزبان که داخل سلول نفوذ کرده

۴۳- ورود میکروب به بدن و خون را.....می گویند.

الف- آلودگی

ب- باکتری

ج- اسپور

د- ویروس

۴۴- خاموش کننده های مناسب طبقه a,b کدام است؟



الف- آب پودر خشک و پتو های نسوز

ب- آب پودر خشک و گازوئیل

ج- آب پودر خشک . نفت

د- پودر خشک بنزین

۴۵-در کاهش انتقال میکروب ها اولین اقدام بهداشتی چیست؟

الف- شستن دست ها

ب- استفاده از ماسک

ج- استفاده از رو پوش

د- شستن پرده ها

۴۶-از چه محلولی برای اطمینان بیشتر نسبت به ضدعفونی دست ها استفاده می شود؟

الف- وایتکس

ب- گلو تارالدئید

ج- نانوسیل

د- اب ژاول

۴۷-چند نوع خونریزی داریم ؟

الف- ۱دسته خارجی

ب- ۲دسته داخلی و خارجی

ج- ۳دسته خارجی داخلی و میانی

د- ۱ دسته داخلی

۴۸-به چه دوره ای دوره کمون گفته می شود؟

الف- دوره بعد از درمان ویروس ایدز

ب- از زمان ورود ویروس به بدن تا ظهور علائم

ج- دوره قبل از درمان ایدز

د- دوره بعد از ظهور علائم

۴۹-از چه طریقی مایعات در محیط منتشر می شود؟

الف- نشت کردن و بخار شدن

ب- اسپری در فضا

ج- آزاد شدن حین مصرف

د- به شکل ذرات معلق

۵۰-کلام و بیان کارکنان و کسانی است که در سازمان شما با مشتری ها در ارتباط هستند چگونه باید باشد؟

الف- دارای تفکر و اندیشه مثبت در برخورد با مشتری باشند

ب- با مشتری ارتباط کلامی برقرار نکنند

ج- کارکنان در خصوص مسائل مختلف با مشتری صحبت کنند

د- این افراد باید قدرت کلامی و قدرت بیان خوبی داشته باشند، صدای آنها رسا و واضح باشد، از جملات و کلمات صحیح استفاده

کنند

۵۱-نحوه بیان مکتوب شما و نحوه ارائه اطلاعات به مشتریان از این روش باید کاملاً انجام شود.



الف- حساب شده و حرفه ای

ب- محکم و طولانی

ج- بدون در نظر گرفتن مسائل کاری

د- در ارتباط با کار مشتری

۵۲- برای شناخت مشتری باید بتوانید نیازهای او را کنید.

الف- تولید

ب- شناسایی و تامین

ج- تامین

د- خرید

۵۳- چرا تأمین نیازهای مشتری مهم است؟

الف- برای اینکه راحت تر بتوانیم درآمد زایی کنیم

ب- برای جلب دیگر مشتریان

ج- جهت فروش محصولات بیشتر

د- جهت بازاریابی مدرن

۵۴- مشتریان درونی چه کسانی هستند؟

الف- آشنایان و دوستان

ب- این مشتریان افراد درون سازمان هستند، همان کارکنان و مدیران

ج- افرادی که با شما در ارتباط هستند

د- افراد فامیل

۵۵- سه جز اصول و اساسی اخلاق مشتری مداری را نام ببرید؟

الف- هزینه- دریافت- پرداخت

ب- باور- اراده- زیر ساخت

ج- باور- هزینه- عمل

د- اراده- سازمان- زیر ساخت

۵۶- کدام یک از تعریف های زیر مربوط به خدمت است؟

الف- خدمت فعالیت منفعتی نامحسوس و لمس نشدنی تعریف نمود که یک طرف به طرف دیگر عرضه می کند و مالکیت چیزی را به دنبال ندارد.

ب- ارائه فعالیت در قبال دریافت پول

ج- خدماتی که در قبال آن وظایفی را انجام می دهیم

د- عرضه محصولات به مشتریان

۵۷- افراد یا سازمان هایی که به نوعی با شرکت ارتباط دارند ولی هنوز کالا یا خدماتی از سازمان خریداری نکرده اند را گویند.

الف- مشتریان فعال

ب- مشتریان خاص

ج- مشتریان بالقوه

د- مشتریان غیر فعال

۵۸- افراد یا سازمان هایی که در یک محدوده زمانی مشخص مثلا در یکسال گذشته از شرکت، کالا یا خدمات دریافت کرده اند را

گویند.

الف- مشتریان بالقوه

ب- مشتریان فعال

ج- مشتریان خاص

د- مشتریان فعال

۵۹- به افراد یا شرکت‌هایی که برخلاف مشتریان فعال در محدوده زمانی مشخصی خرید نمی‌کنند می‌گویند.

الف- مشتریان غیر فعال

ب- مشتریان فعال

ج- مشتریان بالقوه

د- مشتری


۶۰- مهم‌ترین شخصی است که در کار با او در ارتباط هستید می‌باشد.

الف- خانواده

ب- دوستان و آشنایان

ج- مشتری

د- همکاران

۶۱- مشتریان، تصمیمات خرید خود را بر اساس درکشان از


الف- از منافع دیگران می‌گیرند.

ب- دوستانم و آشنایان می‌گیرند

ج- مدیریت مجموعه می‌گیرند

د- منافع خود می‌گیرند

۶۲- کدام یک از جملات زیر غلط است؟

الف- ارتباط نوعی فرآیند است

ب- برای برقراری ارتباط حداقل سه عنصر فرستنده گیرنده و پیام الزامی است

ج- در تعریف ارتباط مفهوم منبع پیام نقش شرکت کنندگان را بهتر توضیح می‌دهد

د- در تعاریف جدید ارتباط از کلمه برقرار کنندگان ارتباط به جای کلمه فرستنده و گیرنده استفاده می‌شود

۶۳- کدام عامل جز عوامل بازدارنده ارتباط است؟

الف- نظرات قالبی و تلاش برای درک نیاز های فرد

ب- توضیح خواستن برای روشن شدن موضوع

ج- لقب دادن و برجسب زدن

د- تعمیم دادن و خلاصه گویی

۶۴- نحوه ارتباط معیار.....نسبت به سیستم مراقبتی و درمانی خواهد بود.

الف- ایجاد تفاهم

ب- اعتماد

ج- ارتباط معطوف

د- قضاوت مردمی

۶۵- کدام مشکلات ارتباط غیر کلامی منعکس کننده عکس العمل های درونی و حالت گوینده است؟

الف- ارتباط چشمی

ب- تن صدا

ج- لمس

د- وضعیت بدن

۶۶- یکی از راه های نفوذ در تفکر احساسات اعمال و واکنش های دیگران که سبب موافق نبودن آنان با شرایط حاضر می شود؟

الف- ارتباط در مصاحبه

ب- ارتباط کلامی

ج- غیر کلامی

د- چشمی

۶۷- از بارز ترین شیوه های نفوذ کلام.....

الف- رفتار های عصبی

ب- شناخت سیستم روحی افراد و تقلید از آن

ج- تقلید

د- توجه به فکر

۶۸- افراد با قدرت تجسم خلاق و ایده های سازنده و بدیع تحت تسلط کدام کنش می باشد؟

الف- کنش اندیشمند

ب- کنش عاطفی

ج- کنش شهودی

د- کنش حسی

۶۹- کلید برقراری ارتباط چیست؟

الف- نگرش مثبت

ب- قضاوت

ج- گیرنده

د- بازخورد

۷۰- چند درصد اطلاعات ما از طریق کلام منتقل می شود؟

الف- ۹۸ درصد

ب- ۸۳ درصد

ج- ۷ درصد

د- ۵۵ درصد

۷۱- چند درصد اطلاعات ما از طریق حرکات مصاحبه کننده منتقل می شود؟

الف- ۷۷ درصد

ب- ۸۳ درصد

ج- ۵۵ درصد

د- ۹۸ درصد

۷۲- لحن آهسته و آرام و شیوا سخن می گویند و حرکات دست و تغییرات قیافه در آنها اندک است از مشخصات کدام افراد می

باشد؟



الف- لمسی

ب- سمعی

ج- بصری

د- افراد حسابگر

۷۳- مجموعه ای است از اجزای به هم پیوسته که باهم در تعامل هستند کل واحدی و هدف واحدی را دنبال می کنند؟

الف- بحران

ب- سیستم

ج- بحران های برنامه ای

د- بحران های ویژه

۷۴- در کدام یک از بحران ها، تهدید خفیف وجود دارد؟

الف- بحران شدید

ب- بحران کند

ج- بحرن ویژه

د- بحران نو ظهور

۷۵- اتخاذ تصمیم در کدام یک از بحران ها مشابه یکدیگر نمی باشد؟

الف- ویژه. شدید

ب- انعکاس. شدید

ج- انعکاس. ویژه

د- نو ظهور. کند

۷۶- کدام یک از حوادث زیر جزء حوادث غیر مترقبه خارجی نمی باشد؟

الف- نشت مواد مضر

ب- مواجهه یا پرتو رادیو اکتیو

ج- قطع گازهای درمانی

د- سیل

۷۷- تشکیل کمیته مدیریت بحران مربوط به کدام یک از مراحل مدیریت بحران است؟

الف- آمادگی

ب- پاسخ

ج- اعلام خطر

د- توقف برنامه

۷۸- مواجهه با گاز های بیهوشی در کدام دسته از مخاطرات عمومی قرار می گیرند؟

الف- بیولوژیکی

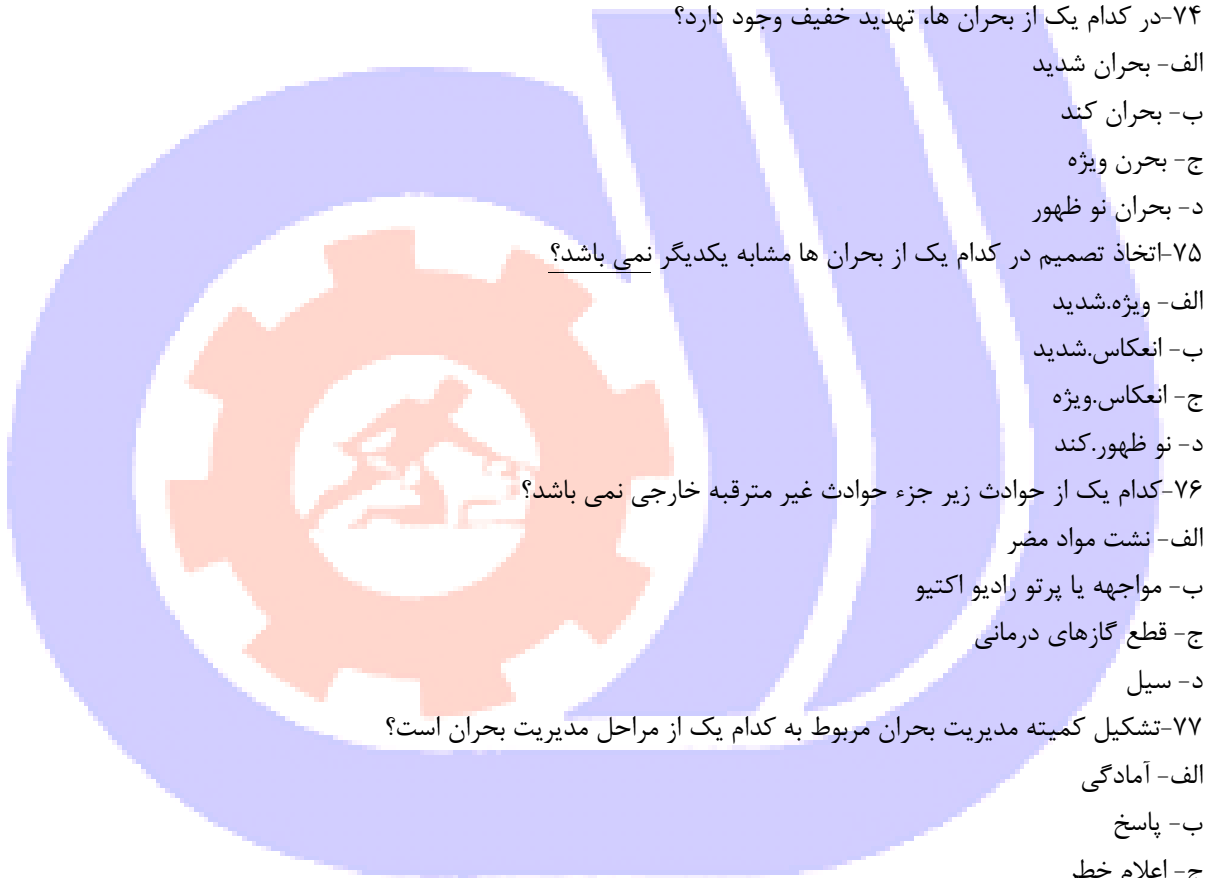
ب- شیمیایی

ج- فیزیکی

د- روانی

۷۹- عملیاتی که به قصد ایجاد ارتباط با مصرف کننده و اثر گذاری بر وی طراحی شده است چه نام دارد؟

الف- بازاریابی فروش



ب- استراتژی فروش

ج- تبلیغات

د- ارزیابی فروش

۸۰- در کدام یک از تبلیغات از تجارت های الکترونیکی به عنوان رسانه مناسب استفاده شده است؟

الف- تبلیغات اطلاع دهنده

ب- مکاتبات مستقیم

ج- متقاعد کننده

د- تبلیغات تعاملی

