Ôn tập - Bài trắc nghiệm - 20 CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM

Câu 1 **Mazda Flagship được hiểu là gì?**

A. Trung tâm chuyên sản xuất phụ tùng ô tô

B. Đại lý/showroom tiêu chuẩn cao, đại diện cho hình ảnh thương hiệu Mazda

C. Trung tâm đào tạo lái xe

D. Cửa hàng kinh doanh xe máy

Câu 2 **Mục tiêu chính của Mazda Flagship là gì?**

A. Chỉ tập trung bán xe với giá thấp

B. Chỉ cung cấp phụ tùng thay thế

C. Mang đến trải nghiệm khách hàng cao cấp và đồng nhất với thương hiệu

D. Chỉ phục vụ khách hàng mua xe lần đầu

Câu 3 **Mazda là thương hiệu ô tô đến từ quốc gia nào?**

A. Hàn Quốc

B. Đức

C. Nhật Bản

D. Mỹ

Câu 4 **Yếu tố nào góp phần tạo nên hình ảnh thương hiệu Mazda?**

A. Thiết kế tinh tế, công nghệ và trải nghiệm lái

B. Chỉ tập trung vào số lượng xe sản xuất

C. Không chú trọng thiết kế

D. Chỉ sản xuất xe tải

Câu 5 **Vai trò của không gian trưng bày tại Mazda Flagship là gì?**

A. Chỉ dùng để lưu trữ xe

B. Giúp khách hàng trải nghiệm sản phẩm và hình ảnh thương hiệu

C. Dùng làm khu vực sửa chữa động cơ

D. Chỉ dành cho nhân viên

Câu 6 **Bước đầu tiên trong quy trình dịch vụ tại Mazda Flagship là gì?**

A. Kiểm tra chất lượng QC

B. Bàn giao xe

C. Đặt lịch hẹn khách hàng

D. Phân công kỹ thuật viên

Câu 7 **Mục đích của việc đặt lịch hẹn trước là gì?**

A. Giúp chủ động sắp xếp nhân sự, thời gian và tiếp nhận xe

B. Làm tăng thời gian chờ của khách hàng

C. Giảm số lượng nhân viên

D. Không cần chuẩn bị phụ tùng

Câu 8 **Khi tiếp nhận xe, nhân viên cần thực hiện công việc nào?**

A. Bàn giao xe ngay cho khách

B. Kiểm tra tình trạng xe ban đầu và ghi nhận yêu cầu khách hàng

C. Chỉ kiểm tra giấy tờ

D. Tự ý thay thế phụ tùng

Câu 9 **RO trong quy trình dịch vụ ô tô là viết tắt của thuật ngữ nào?**

A. Road Operation

B. Repair Order

C. Retail Option

D. Return Office

Câu 10 **Lệnh sửa chữa RO có vai trò gì?**

A. Ghi nhận thông tin xe, yêu cầu sửa chữa và các công việc cần thực hiện

B. Chỉ dùng để tính tiền

C. Thay thế hoàn toàn việc kiểm tra xe

D. Chỉ sử dụng khi bán xe mới

Câu 11 **Sau khi lập lệnh sửa chữa RO, bước tiếp theo trong quy trình là gì?**

A. Bàn giao xe

B. Đặt lịch hẹn lần tiếp theo

C. Phân công kỹ thuật viên và tiến hành sửa chữa

D. Đóng hồ sơ khách hàng

Câu 12 **Việc phân công kỹ thuật viên nhằm mục đích gì?**

A. Đảm bảo công việc được giao đúng chuyên môn và phù hợp với kế hoạch

B. Tăng thời gian sửa chữa

C. Giảm trách nhiệm của cố vấn dịch vụ

D. Không cần theo dõi tiến độ

Câu 13 **QC trong quy trình dịch vụ ô tô có nghĩa là gì?**

A. Quick Customer

B. Quality Control

C. Quantity Check

D. Qualified Car

Câu 14 **Mục đích chính của bước kiểm tra chất lượng QC là gì?**

A. Kiểm tra xe trước khi bàn giao, đảm bảo công việc sửa chữa đạt yêu cầu

B. Chỉ kiểm tra hình thức bên ngoài

C. Tăng chi phí dịch vụ

D. Rút ngắn quy trình bằng cách bỏ qua kiểm tra

Câu 15 **Nếu xe chưa đạt yêu cầu sau khi kiểm tra QC, nhân viên cần làm gì?**

A. Bàn giao xe ngay

B. Bỏ qua lỗi phát hiện

C. Đưa xe trở lại xử lý và kiểm tra lại

D. Yêu cầu khách hàng tự sửa chữa

Câu 16 **Bước cuối cùng trong quy trình dịch vụ tại Mazda Flagship là gì?**

A. Tiếp nhận xe

B. Lập lệnh sửa chữa

C. Phân công kỹ thuật viên

D. Bàn giao xe

Câu 17 **Khi bàn giao xe, nhân viên cần thực hiện điều gì?**

A. Giải thích công việc đã thực hiện, chi phí và lưu ý sử dụng xe

B. Chỉ đưa chìa khóa cho khách

C. Không cần thông báo tình trạng xe

D. Không cần xác nhận với khách hàng

Câu 18 **Yếu tố nào giúp nâng cao sự hài lòng của khách hàng?**

A. Giao tiếp rõ ràng, thái độ chuyên nghiệp và dịch vụ đúng cam kết

B. Để khách hàng chờ mà không thông báo

C. Không giải thích về chi phí

D. Không tiếp nhận phản hồi

Câu 19 **Việc ứng dụng công nghệ trong dịch vụ ô tô mang lại lợi ích gì?**

A. Làm quy trình phức tạp hơn

B. Hỗ trợ quản lý thông tin, tiến độ và nâng cao hiệu quả dịch vụ

C. Loại bỏ hoàn toàn vai trò của nhân viên

D. Không ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ

Câu 20 **Đâu là mục tiêu quan trọng nhất của toàn bộ quy trình dịch vụ Mazda Flagship?**

A. Hoàn thành sửa chữa càng nhanh càng tốt, không cần kiểm tra

B. Giảm tối đa giao tiếp với khách hàng

C. Đảm bảo chất lượng sửa chữa, an toàn và sự hài lòng của khách hàng

D. Chỉ tăng số lượng xe tiếp nhận

Muốn tự tạo bài trắc nghiệm như thế này?

Quét QR hoặc truy cập: **baitracnghiem.app/tao-bai-trac-nghiem**

Luyện thêm cùng khóa học:

IELTS BREAKER: 89 bài từ vựng IELTS Speaking, học thử miễn phí, trọn bộ 199.000đ — diemdanh.app/khoa-hoc/ielts-breaker

Luyện nghe cơ bản (Basic level): 103 bài luyện nghe, học thử miễn phí, trọn bộ 99.000đ — diemdanh.app/khoa-hoc/luyen-nghe-basic-level-59

diemdanh.app