Kỹ năng tìm việc và khởi nghiệp

Câu 1 **Nhân sự tham gia vào quá trình cung ứng dịch vụ thuộc về yếu tố People (Con người).**

B. Các chiến dịch quảng cáo trên mạng xã hội và hợp tác với KOL

Câu 2 **Hoạt động truyền thông và quảng bá thuộc về yếu tố Promotion (Xúc tiến).**

C. Quy trình đặt phòng và thủ tục check-in nhanh gọn

Câu 3 **Đây thuộc về yếu tố Process (Quy trình), tập trung vào các bước thực hiện dịch vụ.**

D. Không gian kiến trúc, mùi hương, âm nhạc và đánh giá của khách hàng

Câu 4 **3Mục tiêu chính của việc thiết lập Quy trình vận hành chuẩn (SOP) trong doanh nghiệp du lịch - khách sạn là gì?**

A. Để giảm bớt số lượng nhân viên cần thiết tại các điểm chạm

B. Để tăng giá bán của sản phẩm dịch vụ lên mức cao cấp

C. Để thay thế hoàn toàn vai trò quản lý của các cấp điều hành

D. Đảm bảo tính đồng nhất về chất lượng dịch vụ dù nhân sự có thay đổi

Câu 5 **4Mô hình xử lý phàn nàn khách hàng L.A.S.T gồm các bước theo thứ tự nào?**

A. Lắng nghe - Xin lỗi - Giải quyết - Cảm ơn

B. Lắng nghe - Giải quyết - Xin lỗi - Cảm ơn

C. Lập biên bản - Xin lỗi - Tặng voucher - Theo dõi

D. Lắng nghe - Phân tích - Báo cáo - Giải quyết

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