

## Тест 3

1. В края на конферентен разговор трябва да се пожелае приятна работа, успех и т.н.
  - a. Не е задължително, може просто да затворите телефона;
  - b. Не, защото, ако всеки участник каже по нещо, доста ще се удължи времето;
  - c. Да, непременно всеки трябва да каже нещо за "дочуване".
2. Отивате на интервю за работа. Облеклото ви е:
  - a. Официално – костюм;
  - b. Фактът, че сте поканени на интервю, подсказва, че се интересуват от вашите качества и облеклото няма никакво значение;
  - c. Проучвате стила на облекло във фирмата и се обличате по подобен начин.
3. Някои мъже запазват етикета върху ръкавите на саката си, когато дрехата е от известен дизайнер. Правилно ли е това?
  - a. Да. Защо иначе производителят би го сложил на това място?
  - b. Да, много е шик и не трябва да се маха.
  - c. Не, етикетът непременно трябва да се махне, когато е видим.
4. Знаете, че предстои рожденият ден на ваш клиент. Ще пригответе ли подарък за него?
  - a. Непременно и ще го изпратя по куриер на съответния ден;
  - b. Непременно, ще се постарая лично да му го поднеса;
  - c. Не, ще го поздравя само по телефона или ще изпратя картичка;
  - d. Да, ако имам покана да присъствам на тържество по случай рождения ден;
5. Вие (жена) сте в служебна командировка. Редно ли е да вечеряте сама в ресторанта на хотела в непознат град?
  - a. Да, няма никакъв проблем;
  - b. Не, по-добре би било да си поръчам вечеря в стаята;
  - c. Да, дори е препоръчително, тъй като мога да създам нови контакти;
6. Разговаряте с ваш клиент по телефона за втори път. Можете ли да се обърнете към него на малко име и на ти или на малко име и на вие?
  - a. Няма проблем да се говори на малко име и на вие;

b. Не е редно да се говори на малко име, без другият човек изрично да е предложил.

c. Може да се говори на малко име и на ти;

**7. По време на семинар участниците трябва да се разположат удобно на столовете, дори могат да си събуят обувките под масата.**

a. Разбира се, защото, ако човек седи по-дълго на стол, му отичат краката;

b. Да, няма значение как е седнал, важното е да не заспива;

c. Участниците трябва да седят с изправен гръб на стола, с двата крака на пода и е недопустимо да си свалят обувките;

**8. Личният асистент трябва ли да поднася на началника си подарък по повод рожден или имен ден?**

a. Да, така проявява личен респект към прекия си началник;

b. Не, не е необходимо;

c. Да, това е задължение на личния асистент.

**9. След като са уточнени основните въпроси на бизнес среща в офиса ви, гостът ви не си тръгва. Как ще му подскажете, че имате друга работа?**

a. Изправяте се, казвате довиждане и му отваряте вратата;

b. Спирате да говорите, гледате го безразлично и от време на време поглеждате часовника си;

c. Резюмирате накратко засегнатите въпроси, благодарите за разговора и предлагате друг път да се срещнете отново;

**10. Под ежедневно бизнес облекло се разбира:**

a. Сако и панталон или панталон и риза;

b. Джинси и пуловер;

c. Щом е ежедневно, това означава по личен вкус;

**11. Можете ли да звъните по мобилния телефон на бизнес партньор в почивен ден?**

a. Да, няма проблем, тъй като в бизнес отношенията няма разлика между почивни и делнични дни;

b. Не, трябва да се изчака делничен ден;

c. След като ми е дал номера на мобилния си телефон, това означава, че мога да звъня по всяко време.

**12. Мелодията на служебния ви клетъчен телефон е въпрос на лични предпочитания.**

- a. Да, избирам я според настроението;
- b. Любимият ми музикален хит намалява стреса, когато го слушам постоянно;
- c. Не използвам специална мелодия, тъй като в бизнеса това не е препоръчително.

**13. Артишокът се яде с нож и вилица, а не с пръсти.**

- a. Разбира се, само пиле се яде с пръсти;
- b. Не, яде се с пръсти;
- c. Може и по двата начина.

**14. По-добре е да завършите делово писмо със саморъчно изписано собствено и фамилно име, е не с подписа си.**

- a. Да, така цялото писмото изглежда по-добре;
- b. Не, собственият подпис демонстрира характера на човека;
- c. Няма никакво значение, важното е в писмото да няма правописни грешки.

**15. В автомобила жената сяда от дясната страна.**

- a. Няма значение, сяда на място по неин избор;
- b. Проява на кавалерство е да ѝ посочите мястото от дясната страна;
- c. Жената трябва да седи отзад, без значение от коя страна.

**16. Придружавате партньора си на делови уикенд извън града. Съобразявате облеклото си според програмата.**

- a. Да, ако партньорът ми е ключова фигура във фирмата;
- b. Не, щом като е уикенд, всеки може да се облича, както намери за добре;
- c. Да, във всички случаи.

**17. Изпращането на делови имейли върху цветен фон или с различни украшения по тях създават по-приятно усещане у получателя и са покана за неформални взаимоотношения.**

- a. Няма значение какъв е видът на имейлите, важното е какво пише в тях;

b. Разбира се, че е по-приятно да получите цветен имейл, отколкото бибиковен върху бял фон. Това показва, че изпращачът владее всички възможности на компютърните програми;

c. В деловата кореспонденция няма място за цветен фон и украшения.

**18. Ако работите в общо помещение и бюрата ви са разделени от ниски преградни стени, можете да разговаряте със съседа си и през стената.**

a. Не, защото вашият разговор ще пречи на другите колеги;

b. Да, след като помещението е общо, няма проблем да си кажем нещо през преградите.

**19. Когато пътувате в самолет, проява на добро възпитание е да разговаряте със съседите си на седалката.**

a. Разбира се, за да не ви е скучно и на вас, и на тях;

b. Не разговаряте по никакъв повод с тях;

c. Казвате "добър ден", като седате, но не се чувствате задължени да водите разговор.

**20. Уместно ли е да се изпраща имейл на бизнес партньор през нощта или в почивен ден?**

a. Не, имейли се изпращат само през работно време;

b. Не, защото това ще ви издаде, че работите нощем;

c. Няма значение по кое време изпращате имейли, защото партньорите ви ги четат, когато на тях им е удобно.

**Отговори:** 1. a, 2. c, 3. c, 4. d, 5. a, 6. b, 7. c, 8. b, 9. c, 10. a, 11. b, 12. c, 13. b, 14. a, 15. b, 16. c, 17. c, 18. b, 19. c, 20. c

#### Тест № 4

Уважаеми колеги, отговорете на следващите въпроси, като посочите верния отговор в матрицата, той е само един! На 1-ви и 30-ти въпрос отговорете писмено. Успех!

1. Фирмената култура на една организация е:

2. Всяка организация има своеобразна организационна култура. Източници на това своеобразие са:

a. Цели, ценности и представяне на клиентите на организацията;

b. Опитът, получен мениджърите в укриване на доходи;

c. Ясно изразяване на личното мнение;

d. Нововъведения, направени от нови ръководители и работници

3. Най-важните характеристики на фирмената култура са: