

ตอนที่ 1 แบบทดสอบปรนัย จำนวน 40 ข้อ

(40 คะแนน)

คำสั่ง จงเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. ข้อใดไม่ใช่บุคลิกภาพ
 - ก. ความเฉลียวฉลาด
 - ข. เสื้อผ้า
 - ค. ทางท่าทาง
 - ง. ความรู้สึกนึกคิด
2. ความคิดเป็นปัจจัยใดของบุคลิกภาพ
 - ก. ปัจจัยภายนอก
 - ข. ปัจจัยภายใน
 - ค. ถูกทั้ง ก. และ ข.
 - ง. ผิดทั้ง ก. และ ข.
3. หน้าตาเป็นปัจจัยใดของบุคลิกภาพ
 - ก. ปัจจัยภายนอก
 - ข. ปัจจัยภายใน
 - ค. ถูกทั้ง ก. และ ข.
 - ง. ผิดทั้ง ก. และ ข.
4. เพื่อง่ายต่อการรับรู้ความคิดเห็นคนอื่นเสมอ เพื่อง่ายต่อการพัฒนาบุคลิกลักษณะตรงกับข้อใด
 - ก. ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น
 - ข. เป็นตัวของตัวเอง
 - ค. เป็นคนใจกว้างขวาง
 - ง. ลงมือกระทำจนกว่าจะถูกต้อง
5. เหมือนฝันคอยชี้แนะพนักงานขายน้องใหม่เสมอ เหมือนฝันมีทักษะในการพัฒนาบุคลิกลักษณะตรงกับข้อใด
 - ก. แสวงหาคำแนะนำ
 - ข. เรียนรู้ตลอดเวลา
 - ค. ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น
 - ง. ตรวจสอบผลความก้าวหน้า
6. ดิเรกต้อนรับปัญหาลูกค้าด้วยความตั้งใจดิเรกมีศิลปะโน้มน้าวจิตใจในข้อใด
 - ก. ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าลูกค้าเป็นคนสำคัญ
 - ข. ให้ความสนใจแก่ลูกค้าอย่างจริงจัง
 - ค. นิ่งเฉย
 - ง. เป็นนักฟังที่ดี
7. มากรวนขึ้นชมลูกค้าด้วยความจริงใจใจมากรวนมีศิลปะโน้มน้าวจิตใจในข้อใด
 - ก. ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าลูกค้าเป็นคนสำคัญ
 - ข. ให้ความสนใจแก่ลูกค้าอย่างจริงจัง
 - ค. นิ่งเฉย
 - ง. นักจิตวิทยา
8. งามตาบอกลูกค้าว่าสินค้ามีตำหนิ ยินดีลดราคาให้ถ้าลูกค้าซื้อสินค้าตามมีกลยุทธ์พิชิตใจลูกค้าในข้อใด
 - ก. ความซื่อสัตย์
 - ข. มนุษยสัมพันธ์
 - ค. ความเสียสละ
 - ง. ความรับผิดชอบ
9. ฝ้าดูรับคืนสินค้าเนื่องจากส่งสินค้าผิดจากสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ฝ้าดูมีกลยุทธ์พิชิตใจลูกค้าในข้อใด
 - ก. จริงใจใสใจจริง
 - ข. น้ำใจดี
 - ค. ความเสียสละ
 - ง. ความรับผิดชอบ
10. จริ่งจ้งเป็นพนักงานที่ไม่เคยนำเงินนายจ้างไปใช้จ่าย ก่อนนำส่งนายจ้าง จริ่งจ้งมีคุณสมบัติที่ดีของพนักงานขายที่นายจ้างต้องการข้อใด
 - ก. มีวินัย
 - ข. ไว้วางใจได้
 - ค. มีความกระตือรือร้นทำให้พนักงานขายประสบความสำเร็จ
 - ง. มีความเชื่อมั่นในตนเอง

11. Action ตรงกับข้อใด
 - ก. ความเอาใจใส่
 - ข. ความสนใจ
 - ค. ความปรารถนา
 - ง. ตกลงใจซื้อ
12. Satisfaction ตรงกับข้อใด
 - ก. ความพอใจ
 - ข. ความสนใจ
 - ค. ความปรารถนา
 - ง. ตกลงใจซื้อ
13. ข้อใดเป็นตำแหน่งพนักงานขายฝึกหัด
 - ก. พนักงานที่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ โดยก่อนจะปฏิบัติงานจริง จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมงานขาย
 - ข. พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมแล้ว และพร้อมที่จะออกปฏิบัติงานเพียงคนเดียวหรือเป็นผู้ช่วยของพนักงานขายอาวุโส
 - ค. ผู้ที่มีประสบการณ์ในการขายสินค้ามาเป็นเวลานานและสามารถที่จะควบคุมพนักงานขายระดับต้น
 - ง. มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลพนักงานขาย บางครั้งอาจออกไปจำหน่ายด้วยตนเองเพื่อหาประสบการณ์
14. ข้อใดเป็นตำแหน่งผู้ควบคุมดูแลพนักงานขาย
 - ก. พนักงานที่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ โดยก่อนจะปฏิบัติงานจริง จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมงานขาย
 - ข. พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมแล้ว และพร้อมที่จะออกปฏิบัติงานเพียงคนเดียวหรือเป็นผู้ช่วยของพนักงานขายอาวุโส
 - ค. ผู้ที่มีประสบการณ์ในการขายสินค้ามาเป็นเวลานานและสามารถที่จะควบคุมพนักงานขายระดับต้น
 - ง. มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลพนักงานขาย บางครั้งอาจออกไปจำหน่ายด้วยตนเองเพื่อหาประสบการณ์
15. ข้อใดเป็นตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายการตลาด
 - ก. พนักงานที่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ โดยก่อนจะปฏิบัติงานจริง จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมงานขาย
 - ข. พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมแล้ว และพร้อมที่จะออกปฏิบัติงานเพียงคนเดียวหรือเป็นผู้ช่วยของพนักงานขายอาวุโส
 - ค. ทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องการตลาดของบริษัททั้งหมดตัดสินใจในการว่าจ้างคนงาน ฝึกงานพนักงานขาย
 - ง. ผู้บริหารสูงสุดทางการขายของบริษัทรวมทั้งร่วมกำหนดนโยบาย วางแผนการตลาด วางแผนส่งเสริมการขาย การจำหน่าย ตลอดจนงานอื่น ๆ ของบริษัท
16. พนักงานขายคนใดมีบทบาทในการขายมากที่สุด
 - ก. วิชาขายเครื่องสำอาง
 - ข. วิชาขายเครื่องถ่ายเอกสาร
 - ค. วิชาขายขนมหวาน
 - ง. วิชาขายเครื่องดื่ม
17. หากพนักงานขายต้องการให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจมากขึ้น ควรปฏิบัติตามข้อใด
 - ก. ให้พนักงานขายอีกคนหนึ่งช่วยพูด
 - ข. ใช้อุปกรณ์ช่วย
 - ค. นำเสนอด้วยเสียงค่อนข้างดัง
 - ง. ยกตัวอย่างเปรียบเทียบกับสินค้าคู่แข่ง
18. ข้อใดจัดเป็นผู้มุ่งหวังที่ดี
 - ก. ผู้ที่มีเงินต้องการสินค้าและมีอำนาจในการตัดสินใจซื้อ
 - ข. ที่มีเงินแต่ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจซื้อ
 - ค. ผู้ที่มีเงินแต่ไม่ต้องการสินค้า
 - ง. ผู้ที่ต้องการสินค้าแต่ไม่มีเงิน
19. จากประเภทของผู้มุ่งหวัง ข้อใด ไม่ใช่ Lead
 - ก. มีเงิน
 - ข. มีอำนาจตัดสินใจซื้อ
 - ค. เข้าพบง่าย
 - ง. ไม่ต้องการสินค้า

20. ข้อใดเป็นการแสวงหาผู้มุ่งหวังโดยวิธีที่ไม่มียุติ
ก. เครื่องใช้สำนักงาน
ข. กรมธรรม์ประกันภัย
ค. เครื่องใช้ไฟฟ้า
ง. อาหารเสริม
21. บุคคลใดสามารถเหมาะกับการเป็น “ศูนย์อิทธิพล”
ก. เพื่อนร่วมงาน
ข. พนักงานขายของบริษัทคู่แข่ง
ค. ผู้ใหญ่บ้าน
ง. เพื่อนสนิท
22. บุคคลใดสามารถเป็นผู้ช่วยขายให้แก่พนักงานขายได้
ก. เจ้าของร้านเสริมสวย
ข. เจ้าของบ้านปากซอย
ค. เจ้าของสินค้าของคู่แข่ง
ง. เจ้าของรถแท็กซี่
23. การเตรียมตัวก่อนเข้าพบผู้มุ่งหวัง
ควรให้ความสำคัญกับข้อใด
ก. การประสานงานกับหัวหน้างาน
ข. การประชุมทีมงาน
ค. การวางแผนการขาย
ง. การปรับปรุงบุคลิกภาพ
24. การวางแผนการขายก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้มุ่งหวัง
ตามข้อใด
ก. ช่วยให้ซื้อสินค้าถูกลง
ข. ช่วยให้ประหยัดเวลาในการฟังการนำเสนอ
ค. ช่วยให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อพนักงานขาย
ง. ช่วยให้ได้สินค้าตรงกับความต้องการ
25. การสาธิตสินค้าได้อย่างคล่องแคล่ว
เกิดขึ้นจากสาเหตุใด
ก. พนักงานขายมีความมั่นใจในตนเอง
ข. พนักงานขายมีบุคลิกภาพที่ดี
ค. พนักงานขายพึงพอใจผู้มุ่งหวัง
ง. พนักงานขายได้รับเงินเดือนสูง
26. ในการวางแผนการเข้าพบผู้มุ่งหวังที่เป็นแม่บ้าน
พนักงานขายควรเน้นการนำเสนอสิ่งใด
ก. ตรายี่ห้อ
ข. จุดเด่นที่เหนือกว่าคู่แข่ง
ค. ผลประโยชน์ที่ผู้มุ่งหวังจะได้รับ
ง. ชื่อเสียงและการยอมรับในสังคม
27. พนักงานขายประกันชีวิตควรนัดหมายผู้มุ่งหวังเวลาใด
ก. เช้ามีดก่อนเข้างาน
ข. ช่วงทานอาหารเที่ยง
ค. ช่วงหลังบ่ายโมง
ง. ช่วงเย็นระหว่างหนึ่งทุ่มถึงสามทุ่ม
28. ข้อใดไม่ควรมีปฏิบัติ เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาพ
ก. ขณะทำการเสนอขายพนักงานขายจะต้องมีการ
สบตาผู้มุ่งหวังบ้าง
ข. พนักงานขายต้องมีรอยยิ้มบนใบหน้าเสมอ
ซึ่งรอยยิ้มที่ดีต้องมาจากใจ
ค. เมื่อพนักงานขายมีภาวะอารมณ์เป็นอย่างไรก็ควร
แสดงออกมานั้น ถึงแม้จะเป็นอารมณ์โกรธก็ตาม
ง. พนักงานขายจะต้องมีการเตรียมพร้อมด้านความ
รู้ต่าง ๆ เพื่อจะช่วยเหลือแก้ปัญหาให้แก่ผู้มุ่งหวัง
29. การที่พนักงานขายมีความศรัทธาในอาชีพ
จัดว่ามีความพร้อมในด้านใด
ก. ความพร้อมด้านจิตใจ
ข. ความพร้อมด้านบุคลิกภาพ
ค. ความพร้อมด้านอุปกรณ์
ง. ไม่มี
30. อุปกรณ์ใดไม่ต้องเตรียมสำหรับการเข้าพบ
ก. ปากกา
ข. นามบัตร
ค. กระดาษเปล่า
ง. ใบสั่งซื้อ

31. เอกสารที่แนบกับสินค้าแสดงถึงวิธีการใช้และวิธีการเก็บรักษา หมายถึงข้อใด
 - ก. คู่มือสินค้า
 - ข. คู่มือขาย
 - ค. แพ้มขาย
 - ง. เอกสารจากองค์กร
32. การใช้ทฤษฎี AIDAS มีอุปสรรคตามข้อใด
 - ก. มีขั้นตอนมาก
 - ข. ใช้ไม่ค่อยได้ผล
 - ค. ยากเกินไปสำหรับพนักงานขายใหม่
 - ง. ไม่ทราบว่ามีผู้หวังให้เกิดความต้องการสินค้าเมื่อใด
33. พนักงานขายสินค้าอุตสาหกรรม มีประสบการณ์สูงและมีความชำนาญ เหมาะกับทฤษฎีการขายข้อใด
 - ก. ทฤษฎี AIDAS
 - ข. ทฤษฎีตอบสนองความต้องการ
 - ค. ทฤษฎีการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น
 - ง. ทฤษฎีการแก้ปัญหา
34. การเสนอขายที่มีเวลาน้อยพนักงานขายควรยึดจุดประสงค์การขายข้อใด
 - ก. พนักงานขายสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มุ่งหวังเสียก่อน
 - ข. พนักงานขายเตรียมความรู้ของตนเองให้พร้อม
 - ค. พนักงานขายแสดงออกถึงความกระตือรือร้น
 - ง. พนักงานขายแต่งกายภูมิฐาน
35. เมื่อพนักงานขายพบว่าผู้มุ่งหวังไม่มีท่าทีว่าจะสนใจสินค้าหลังจากการนำเสนอ ควรปฏิบัติตามข้อใด
 - ก. ขอตัวกลับ ละคิดว่าเป็นการให้ความรู้แก่ผู้มุ่งหวัง
 - ข. พยายามตื้อจนกว่าจะขายสินค้าได้
 - ค. ขอนัดสำหรับการเข้าพบครั้งต่อไป
 - ง. ทำตัวให้น่าสนใจสำหรับผู้มุ่งหวังจะได้เห็นใจ
36. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการขาย
 - ก. ขายสินค้าได้ง่ายขึ้น
 - ข. ไม่ต้องใช้ความสามารถในการนำเสนอขายมาก
 - ค. พนักงานขายได้รับความน่าเชื่อถือมากขึ้น
 - ง. ใช้เวลาในการเสนอขายน้อยลง
37. ข้อใดเป็นการเข้าพบด้วยผลิตภัณฑ์
 - ก. คุณมินตราคะคุณเป็นผู้บริหารที่มีความสามารถมากที่สุดที่ดิฉันเคยพบ
 - ข. คุณสมัยครับนี่คือปากกาสำหรับเขียนแบบที่ทรงคุณภาพครับ
 - ค. คุณสมระคะคุณต้องการมีเครื่องอบผ้าที่ช่วยให้ผ้าแห้งสนิท พร้อมทั้งจัดเชื้อโรคได้ไหมคะ
 - ง. คุณนงเยาว์ครับคุณเคยได้ยินข่าวแก๊สระเบิดไหมครับ
38. ข้อใดกล่าวถึงความหมายของการเสนอขายได้ถูกต้องที่สุด
 - ก. การทำให้ผู้มุ่งหวังได้พบสินค้าของจริง
 - ข. การนำเสนอเฉพาะคุณสมบัติของสินค้า
 - ค. การนำเสนอราคาของสินค้าที่ต่ำกว่าคู่แข่ง
 - ง. การบอกรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้านวมถึงประโยชน์ของสินค้า และสิทธิประโยชน์ของผู้ซื้อ
39. ข้อใดสามารถสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นแก่ผู้มุ่งหวังได้
 - ก. การรับประกันคุณภาพ
 - ข. การให้ผู้มุ่งหวังชมวิดิทัศน์
 - ค. การสาธิตสินค้าอย่างคล่องแคล่ว
 - ง. การให้ผู้มุ่งหวังได้เห็นสินค้าจริง
40. Analogy ตรงกับการเสนอขายข้อใด
 - ก. เปรียบเทียบสองสิ่งในเวลาที่แตกต่างกัน
 - ข. เปรียบเทียบกับสิ่งที่ไม่รู้
 - ค. การพูดขยายความ
 - ง. ไม่เกี่ยวข้องกับข้อใด