



نمونه سوالات
آزمون مهارت ارتباطی

Communication skill test

Sample Questions

سطح آزمون: متوسط

آزمون مهارت ارتباطات

Communication Skill Test

این آزمون مهارت و توانایی شما را در برقراری ارتباط شفاف و موثر با استفاده از آداب حرفه ای ، توانایی ارتباط کتبی و شفاهی و همچنین توجه به نشانه های غیرکلامی و گوش دادن فعال را ارزیابی می کند.

لطفا پیش از شروع آزمون به نکات زیر با دقت، توجه کنید:

- این آزمون از 16 سوال تخصصی تشکیل شده است و نمره منفی ندارد.
- زمان آزمون 15 دقیقه می باشد و قابل تمدید نیست.
- این آزمون به زبان فارسی طراحی شده است.
- در بعضی از سوالات شاید همه گزینه ها صحیح باشند ولی شما باید گزینه ای که از بقیه موارد، جامع تر و دقیق تر می باشد را انتخاب کنید.

1. فرض کنید به یک کلینیک درمانی مراجعه کرده اید و بعد از مدتی کلینیک ، متنی با محتوای زیر برای شما می کند. نکته اصلی پیام چیست؟

"از حضور شما در کلینیک متشکریم. ما این چند روزه ، شلوغ تر از همیشه هستیم. در حال حاضر در پیک شلوغی سال قرار داریم و افراد بیشتری می خواهند به جای بیمارستان اقدامات درمانی خود را در اینجا انجام دهند. ما مجبوریم کار شما را تا بهار آینده به تعویق بیندازیم. از اینکه شما را منتظر گذاشتیم پوزش می طلبیم. معمولاً در ماه های بهمن و اسفند سرعت ما کمی کاهش می یابد. اوایل سال آینده با شما تماس خواهیم گرفت."

- فرستنده به دلیل مشکلات سلامتی بسیار مشغول است.
- فرستنده از اینکه گیرنده کارها را به تاخیر انداخته ناراحت است.
- فرستنده می خواهد در زمان دیگری با گیرنده کار کند.
- فرستنده نمی خواهد با گیرنده کار کند.

2. فرض کنید شما به مرخصی رفته اید و یادتان می رود به همکاران خود اطلاع رسانی کنید . به محض برگشتن به شرکت متوجه می شوید سه پیام صوتی از یکی از همکاران دارید که به تدریج فوریت پیدا می کنند. اولین اقدامی که انجام می دهید چیست؟

- به همکار ایمیل بزنید و توضیح دهید که خارج از دفتر بودید.
- با همکار تماس بگیرید تا عذرخواهی کنید.
- پیام های صوتی را برای مدیریت، به سرپرست خود ارسال کنید.
- به همکار ایمیل بزنید و سرپرست خود را در ایمیل کپی کنید تا در جریان امور قرار بگیرند.

3. شما در حال بررسی ارائه یکی از همکاران خود هستید و با اسلاید زیر روبرو می شوید. چگونه این اسلاید را برای انتقال بهتر پیام اصلی بهبود می‌دهید؟



OUR PROCESS

- Get to know our clients
- Create a unique value proposition
- Build relationships of trust and understanding
- Learn about their business
- Learn about their customers
- Consistently provide great service
- Consistently provide great value for our services
- Continue to satisfy our clients long-term
- Sustain our relationships

- تعداد نقاط بولت را کاهش می‌دهید
- یک تصویر یا گرافیک اضافه می‌کنید
- برای جلوگیری از تکرار کلمات از مترادف استفاده می‌کنید
- جزئیات بیشتری را اضافه می‌کنید

4. سرپرست واحد به شما می‌گوید که یکی از همکارانتان از شما دوری می‌کند، چون که به او چیزی گفته‌اید و گفته‌های شما احساسات او را جریحه‌دار کرده است. بهترین راه برای رسیدگی به این وضعیت چیست؟

- همکار را به حال خود رها کنید زیرا باعث ناراحتی او می‌شوید.
- از سرپرست خود بپرسید که چه بخشی از آنچه گفتید احساسات همکاران را جریحه‌دار کرده است، تا بتوانید در آینده از آن اجتناب کنید.
- از سرپرست خود بخواهید که از جانب شما عذرخواهی کند و سپس خودتان ایمیلی بفرستید و از همکاران عذرخواهی کنید.
- از همکار بخواهید که یک گفتگوی خصوصی داشته باشد تا بتوانید عذرخواهی کنید و متوجه شوید که دقیقاً چه چیزی به احساسات او آسیب رسانده است.

