



نمونه سوالات

آزمون مدیریت مشتریان

Account management test

Sample Questions

🕒 سطح آزمون: متوسط

آزمون مدیریت حساب

Account Management Test

این آزمون مهارت و توانایی شما در نحوه تعامل با مشتریان و نحوه برخوردتان در موقعیت هایی که در محیط کاری رایج هستند را ارزیابی می کند.

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

- این آزمون از 12 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- یکی از مشتریان شما بیان کرده است که در سال گذشته با یک فروشنده رقیب شما رابطه خوبی برقرار کرده و این رابطه باعث افزایش 10 درصدی سود برای شرکت آنها شده است.

با توجه به اینکه فروشنده رقیب همان محصولات شرکت شما را می فروشد، برای قدم بعدی با مشتری خود چگونه برخورد می کنید؟

- اولویت خود برای صرف منابع را بر روی مشتریانی بگذارید که با رقبا معامله نمی کنند.
- از مشتری بپرسید که چرا رابطه اش با فروشنده رقیب اینقدر خوب است و چگونه شرکت رابطه شما می تواند بهتر شود.
- بازخوردهای منفی را که از مشتریان دیگر درباره فروشنده رقیب شنیده اید را به مشتری بگویید.
- به مشتری اطلاعاتی را بدهید که ثابت کند راه حل های شرکت شما از فروشنده رقیب با کیفیت تر و بهتر است.

2- یکی از مشتریان شما یک سفارش بزرگ دارد که باید ظرف 30 روز ارسال شود و سپس از آنجا برای یکی از مشتریان خود ، آن محموله را ارسال می کند. در حال حاضر ، تنها 50 درصد از واحدهای حمل و نقل شرکت توزیع کننده شما آماده همکاری برای ارسال سفارش مورد نظر هستند، و واحدهای حمل و نقل سایر شرکت های توزیع برای ارسال در دسترس هستند. در گذشته، مشتری اعلام کرده است که مایل به همکاری با دیگر شرکت های توزیع کننده نیست.

برای مدیریت این وضعیت چه کار می کنید ؟

- برای واحدهای باقیمانده با سایر شرکت های توزیع همکاری کنید تا هم شما و هم مشتری بتوانید به موقع سفارش را تحویل دهید.
- به مشتری قول دهید که هر کاری که لازم است انجام می دهید تا واحدهای شرکت توزیع کننده مورد نظر تا 30 روز آینده آماده همکاری شوند.
- به مشتری تان توصیه کنید که به مشتریان خود بگوید که به دلیل کمبود زنجیره تامین ، انتظار تاخیر داشته باشند.
- برای جلوگیری از تاخیر، ببینید که آیا مشتری مایل به استفاده از شرکت توزیع کننده جایگزین برای بخشی از این سفارش می باشد یا خیر.

3- شما یک پیش بینی فروش برای مشتریان خود (20 مشتری) را به مدیر فروش تحویل داده اید و گفته اید که 100 هزار دلار از فروش به این مشتریان درآمدزایی می کنید. اما در عین حال خرید یکی از مشتریان شما نسبت به سال گذشته کاهش قابل توجهی داشته و این باعث شده درآمد کسب شده 50 هزار دلار کمتر از هدف پیش بینی شده باشد.

چه روشی را اجرا می کنید تا فاصله با تارگت را پر کنید؟

- با مشتری درمورد اهمیت رسیدن به تارگت خود برای حفظ رابطه تجاری خوب صحبت کنید.
- به مشتری یک کمپین تبلیغاتی برای افزایش میزان فروش شان پیشنهاد دهید.
- از همه مشتریان خود بخواهید که خرید کنند.
- پتانسیل رشد در مشتریان کلیدی خود را ارزیابی کنید. و سزاغ مشتریان پر پتانسیل می روید.

4- شرکت شما یک باشگاه مشتریان برای کسانی که خرید بیش از 250 هزار دلار در سال دارند ساخته است. مزایای باشگاه عبارتند از: حاشیه سود بیشتر برای فروش، مشوق های فردی برای فروشندگان، پشتیبانی بازاریابی پیشرفته، و برندینگ اختصاصی که آنها می توانند برای شرکت در رویدادها استفاده کنند. یکی از مشتریان شما در مدت شش ماه 125 هزار دلار خرید از شما کرده و گفته است که افزایش سود یک هدف کلیدی برای آن هاست.

بهترین راه برای متقاعد کردن این مشتری برای رسیدن به باشگاه مشتریان شرکت چیست؟

- به این اشاره کنید که شرکت های در این طرح از پشتیبانی بازاریابی پیشرفته ای بهره مند هستند.
- مزایای برنامه وفاداری برای ایجاد انگیزه در فروشندگان را برجسته کنید.
- حاشیه سود افزایش یافته در باشگاه را برجسته کنید.
- برندینگ اختصاصی و رویدادهای انحصاری که مشتریانی که از آن استفاده می کنند را برجسته کنید.