

Tổng hợp Đề thi vào Techcombank - Tuyển dụng năm 2017

Đề thi gồm 35 câu trắc nghiệm làm trong 30p bao gồm: IQ, EQ, vi mô, vĩ mô, kiến thức xã hội, tình huống trong công việc (với đồng nghiệp, với sếp, với KH). Phần tình huống chiếm nhiều câu hỏi nhất. Đề chung cho các vị trí. Không sử dụng máy tính.

Đợt 1/2017:

Sưu tầm 1:

Đề thi vẫn gồm 35 câu trong 30p, có khoảng 5 câu IQ nhưng không khó. Ngoài ra, chủ yếu vẫn là các câu xử lý tình huống (có câu là biểu hiện của KH nếu họ cảm thấy nghi ngờ) và 1 số câu vi mô, vĩ mô... Em có nhớ 1 số câu như sau ạ:

- Tác động của chính sách tiền tệ thắt chặt và tài khoá thắt chặt; tiền tệ thắt chặt và tài khoá nới lỏng.
- GDP tại 1 thời điểm là gì.
- Giao dịch nào xảy ra hợp đồng hoán đổi ngoại tệ
- Nền kinh tế suy thoái không làm giảm tỷ lệ gì (thất nghiệp, lạm phát, sản lượng)
- Với cả 1 công ty đang cần USD mà tương lai có khoản thu USD thì nên làm thế nào? Có 2 phương án là SWAP hoặc vay USD.

Sưu tầm 2:

Trong đề có 6 câu IQ, vài câu vĩ mô, còn lại chủ yếu là xử lý tình huống của người bán hàng.

Về IQ: có câu 1 quy luật hơi khó nhìn ra ngay so vs 5 câu còn lại: tổng 4 ô xung quanh cộng lại gấp 8 lần ô ở giữa.

Về vĩ mô và tình huống:

1. Chính sách tài khoá, tiền tệ thắt chặt thì lãi suất, sản lượng, chi tiêu công biến đổi ntn?
2. Chính sách tài khoá mở rộng, tiền tệ thắt chặt thì lãi suất, sản lượng, chi tiêu công biến đổi như thế nào?
3. Khái niệm GDP
4. Một công ty cần USD mua hàng thì có thể thực hiện hợp đồng nào?
5. Khi gặp 1 KHTN trong 1 cuộc hẹn 30p, nhưng KH bảo chỉ rảnh 15p. Trong khoảng thời gian ấy thì sẽ làm gì?
 - A. Hẹn gặp 1 cuộc hẹn khác vào lần sau
 - B. Tập trung làm quen với KH, không quan tâm đến việc giới thiệu, bán sản phẩm
 - C
 - D. ...
6. Khi gặp 1 KH ngay lần gặp đầu tiên có hỏi “sản phẩm có ưu điểm gì”. Ngụ ý của KH là gì?

7. Khi khách hàng phân vân về sản phẩm thì có thái độ như thế nào?

- a. Cau mày
- b. Trầm tư suy nghĩ , k nói gì
- c. ...
- d. ...

8. Ngay cuộc hẹn đầu tiên, khi bước vào văn phòng khách hàng hàng hỏi bạn “sản phẩm của anh chị có những gì?”. Bạn sẽ làm gì?

- A. Điềm tĩnh giới thiệu mình là ai và đến từ tổ chức nao
- B. Bắt đầu giới thiệu các gói sp, ưu nhược điểm...
- C. ...
- D. ...

Đợt 2/2017:

Sưu tầm 1:

35 câu trắc nghiệm: gồm 15 câu IQ và câu hỏi về Lạm phát, lãi suất, Chính sách tài khóa thắt chặt, nới lỏng. Còn lại là các câu xử lý tình huống liên quan đến nhân viên và khách hàng

Sưu tầm 2:

Phần câu hỏi về kỹ năng bán hàng của Tech, có một số câu như: Anh/chị sẽ làm gì nếu khách hàng tỏ ra không hài lòng với sản phẩm của công ty?

A/c đến gặp KH trong 1 cuộc hẹn 30p, nhưng KH bảo rất bận và chỉ dành cho a/c 15p, trong trường hợp đấy, a/c sẽ làm thế nào?

Câu hỏi về kinh tế vĩ mô chủ yếu hỏi về ảnh hưởng của chính sách tài khóa/tiền tệ thắt chặt hay mở rộng với nền kinh tế. Ngoài ra, còn có 1 câu về tình GDP tại thời điểm nhất định như thế nào?

Sưu tầm 3:

Đề Tech vẫn 35 câu 30 phút không có tiếng Anh, nghiệp vụ rất ít và mức độ không khó lắm.

Phần IQ có khoảng 6 câu, khoảng 5-6 câu về kinh tế vi mô, vĩ mô (Chính sách tiền tệ, chính sách tài khóa, lạm phát, GDP, giao dịch kỳ hạn, giao dịch hoán đổi...)

Còn lại là xử lý các tình huống trong bán hàng (Khách hàng khiếu nại về SPDV của ngân hàng, gặp khách hàng quyết đoán, gặp KH không có nhiều thời gian để nghe bạn trình bày, gặp đúng khách hàng có nhu cầu thì bạn sẽ xử lý như thế nào, tuần tự trong bán hàng (quảng cáo, tư vấn, chốt đơn...), theo bạn một chuyên viên KH tốt thì với

khách hàng tiêu chí nào là quan trọng (tư vấn tốt, năng động nhiệt tình, là người bạn biết lắng nghe...)?...

Đợt 3&4/2017

Sưu tầm 1:

Đề thi gồm 35 câu, nhưng nghiệp vụ và IQ chiếm khoảng 10 câu hỏi, còn lại khá nhiều EQ về xử lý tình huống với khách hàng khi tiếp cận khách hàng, khách hàng có khiếu nại, cách xử lý tình huống với đồng nghiệp...

Sưu tầm 2:

Có khoảng 5-6 câu IQ, còn lại là vi mô, vĩ mô: hỏi về mối quan hệ cung cầu, loại thuế, lãi suất...

Em nhớ có mấy câu

- Tỷ lệ % thu nhập dùng trả thuế giảm khi thu nhập tăng là loại thuế nào?
- Lãi suất tăng có ảnh hưởng gì?
- Trong ngắn hạn DN ngừng sản xuất khi nào?
- Cầu sản phẩm A tăng, giá sản phẩm B giảm, mối quan hệ hàng hóa giữa AB
- Luật doanh nghiệp không ảnh hưởng tới đơn vị nào?

Sưu tầm 3:

Chủ yếu là xử lý tình huống phải đến 15 -20 câu, còn IQ có 5 câu nhưng khá đơn giản thôi, không có một câu nào về nghiệp vụ anh ạ. Họ thu lại cả giấy nháp + đề, IQ thì dễ, câu hỏi tình huống thì dài nên em cũng không nhớ được đề. Chủ yếu là xử lý tình huống của người bán hàng với khách hàng tiềm năng

Sưu tầm 4:

Đề gồm 35 câu làm trong 30 phút.

Có khoảng 5 câu IQ và còn lại đa số là xử lý tình huống về cách bán hàng, cách nhìn nhận về thái độ của KH (ví dụ như KH này thẳng tính, thích thể hiện thì nên bán như thế nào?) Và 1 ít kinh tế vi mô, vĩ mô

Tình huống do dài quá nên em không nhớ rõ được :(

Em nhớ được những câu sau ạ ^^

1/ Điền số thứ năm trong dãy số sau: 2 6 12

2/ Bội số nhỏ nhất của 2, 3, 4, 5 là.....

3/ KH A mua cổ phiếu tổng trị giá 1500\$, sau khi giá tăng gấp đôi thì KH bán 2/3 số cổ phiếu. Số cổ phiếu còn lại ông bán với giá gấp 5 lần giá ban đầu. Hỏi lợi nhuận sau KH được bao nhiêu?

4/ Mua 100 quyển sách đầu thì giá x đồng, những quyển sách tiếp theo thì giá $2x/3$. Hỏi mua 300 quyển giá bao nhiêu?

Sưu tầm 5:

Form đề chuẩn như anh nói ạ, thi tập trung nên khá đồng vui, trông thi dễ dàng, không cả kiểm duyệt CMTND luôn ạ :(. Ah đề còn có 1 câu sai nên được bỏ qua :))

Đề thi cũng không khó lắm, hơi dài và nhiều chữ, đọc chậm thì sẽ thiếu time làm bài. Đa số là EQ, có 2-3 câu IQ thôi ạ, và câu hỏi tình huống xử lý khi gặp KH, nhưng nhiều đáp án mình chọn theo cách ứng xử của mình nên cũng không rõ đúng/sai thế nào :)). Mấy câu tính toán suy luận cũng đơn giản ạ, vì mô vĩ mô thì hơi khó tại em chưa ôn dc nhiều :(

Em nhớ được có vài câu thế này ạ:

- Tìm số thứ 5 trong dãy: 2, 6, 12...
- Anh A mua cổ phiếu với giá \$1.500, sau khi giá cổ phiếu tăng gấp đôi, A bán đi 2/3 CP đó, số còn lại sau khi giá tăng gấp 5 anh bán hết hỏi anh A lãi bao nhiêu?
- DN có thể cung nhiều hơn khi giá như thế nào? Cao/ Thấp/ ...
- Khi đến gặp KH, vừa bước tới KH đóng sập cửa thì phải làm sao: đi về không bao giờ quay lại/ Quay lại vào dịp khác/ Xem xét lại tại sao mình bị đối xử như vậy/ ...
- Các ngân hàng VN đang gặp khó khăn lớn nhất là gì: lãi suất nhìn chung còn thấp/ Dịch vụ chất lượng kém/ Khả năng tiếp cận KH chưa cao/ ...
- Tìm bội số chung nhỏ nhất của 2, 3, 4, 5
- KH ngay từ khi mới tiếp cận đã nói trước đây vốn không có thiện cảm với NH của bạn, bạn sẽ làm thế nào? Khéo léo tìm hiểu nguyên nhân KH như vậy, tìm hướng giải quyết/ Bỏ qua vì KH không tiềm năng/ Hỏi thẳng trực tiếp KH nguyên nhân và đưa ra dẫn chứng phản biện/ ...

Chúc các bạn thành công!