

ĐỀ THI CHUYÊN VIÊN QUAN HỆ KHÁCH HÀNG MB – 17/2/2011

MB CHUYÊN VIÊN QUAN HỆ KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP
NGÂN HÀNG QUÂN ĐỘI

ĐỀ THI TUYỂN DỤNG – 1/2011
(Thời gian làm bài: 90 phút)

Chào mừng các bạn tham gia kỳ thi tuyển dụng tại MB. Chúc các bạn thi tốt!

PHẦN I: HIỂU BIẾT CHUNG – 15 câu, mỗi câu 1 điểm

1. Không hoảng sợ công tại tại EU năm 2010 bắt đầu từ nước nào:
a. Hy Lạp b. Ai-len c. Bồ Đào Nha d. Tây Ban Nha
2. G8 gồm những quốc gia nào:
a. Pháp, Đức, Italy, Nhật, Anh, Úc, Hà Lan, Thụy Điển
b. Pháp, Đức, Italy, Nhật, Anh, Mỹ, Trung Quốc, Canada
c. Pháp, Đức, Italy, Nhật, Anh, Mỹ, Hà Lan, Nga
d. Pháp, Đức, Italy, Nhật, Anh, Mỹ, Canada, Nga
3. Cha đẻ của lý thuyết Marketing hiện đại:
a. Micheal Porter b. Phillip Kotler c. Laura Ries d. Al Ries
4. Tổng sản phẩm trong nước (GDP) năm 2010 của Việt Nam tăng so với năm 2009 là:
a. 5,84% b. 6,31% c. 6,78% d. 7,52%
5. Theo cam kết WTO, các ngân hàng nước ngoài được phép huy động VND từ thời điểm nào:
a. 30/6/2010 b. 01/01/2011 c. 01/6/2011 d. 01/01/2012
6. Tổng bí thư Ban Chấp hành Trung ương Đảng khóa XI là ai:
a. Nông Đức Mạnh b. Nguyễn Tấn Dũng
c. Nguyễn Phú Trọng d. Không đáp án nào đúng
7. Trữ lãi suất huy động vốn hiện nay của ngân hàng thương mại là:
a. 12%/năm b. 13,5%/năm
c. 14%/năm d. Không quá 16%/năm
8. Văn phòng đại diện của Công ty nước ngoài có được thay mặt Công ty ký kết các hợp đồng không:
a. Được phép
b. Không được phép
c. Được phép nếu có ủy quyền
d. Không được phép trong mọi trường hợp
9. Nguồn vốn hình thành vốn chủ sở hữu bao gồm:
a. Nguồn vốn hình thành ban đầu
b. Nguồn vốn bổ sung trong quá trình hoạt động
c. Nguồn vay nợ có thể chuyển đổi thành cổ phần
d. Tất cả các phương án trên.
10. Theo quy định mới, Tổ chức tín dụng, trừ chi nhánh ngân hàng nước ngoài, phải toàn vốn tối thiểu của tổ chức tín dụng là bao nhiêu?
a. 7% b. 8% c. 9% d. 10%
11. Khi tiến hành bán tài sản tại Công ty cổ phần có giá trị bằng hoặc lớn hơn 50% trong báo cáo tài chính thời điểm gần nhất thì cần phải có sự nhất trí của cơ quan nào?
a. Ban Tổng giám đốc
b. Ban kiểm soát
c. Hội đồng quản trị và có thể cao hơn nữa
d. Cả a, b, c

Theo luật các TCTD, tổng dư nợ cho vay một TCTD đối với một khách hàng

- a. 15% vốn tự có của TCTD
b. 15% vốn điều lệ của TCTD
c. 15% vốn pháp định của TCTD
d. 25% vốn tự có của TCTD
13. Theo Quyết định số 1627/2001/QĐ-NHNN Quy chế cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng, Khách hàng vay vốn của tổ chức tín dụng phải đảm bảo nguyên tắc gì:
a. Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.
b. Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã đề cập trong phương án kinh doanh.
c. Hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.
d. Cả a&c
14. Lãi suất cho vay tăng sẽ gây ra:
a. Tăng vay mượn và giảm tín dụng cho vay
b. Giảm vay mượn và tăng tín dụng cho vay
c. Tăng vay mượn và tăng tín dụng cho vay
d. Giảm vay mượn và giảm tín dụng cho vay
15. Tỷ lệ rủi ro được tính cho ngân hàng đối với một khoản cho vay kinh doanh bất động sản bằng bao nhiêu:
a. 100%
b. 150%
c. 200%
d. 250%

PHẦN II: NGHIỆP VỤ - 30 câu, mỗi câu 1.5 điểm

16. Thông tư 19/2010/TT-NHNN, nguồn vốn huy động của TCTD để cấp tín dụng:
a. Tiền gửi của cá nhân dưới các hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn
b. Tiền gửi có kỳ hạn của tổ chức, bao gồm cả tiền gửi có kỳ hạn của TCTD khác và chi nhánh ngân hàng nước ngoài
c. 25% tiền gửi không kỳ hạn của tổ chức kinh tế (trừ các TCTD)
d. Cả a, b, c
17. Thời hạn gia hạn nợ đối với cho vay ngắn hạn tối đa là bao nhiêu tháng:
a. 3 tháng
b. 6 tháng
c. 12 tháng
d. Tùy từng trường hợp
- Thời hạn gia hạn nợ đối với cho vay trung dài hạn tối đa là bao nhiêu tháng?
a. 6 tháng
b. 12 tháng
c. Tối đa bằng 1/2 thời hạn cho vay đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng
d. Tối đa bằng 2/3 thời hạn cho vay đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng
19. Theo quy định, "Nợ xấu" được hiểu là:
a. Nhóm nợ 5
b. Nhóm nợ 4 và 5
c. Nhóm nợ 3, 4 và 5
d. Nhóm nợ 2, 3, 4 và 5
20. Cơ cấu lại thời hạn trả nợ bao gồm những phương thức sau:
a. Điều chỉnh kỳ hạn trả nợ
b. Gia hạn nợ
c. Khoanh nợ
d. Cả a và b
21. Khách hàng có 3 khoản vay tại ngân hàng, trong đó có 1 khoản vay bị quá hạn gốc 1 tháng, 1 khoản vay được điều chỉnh kỳ hạn nợ. Theo Quyết định 18/2007/QĐ-NHNN, Ngân hàng sẽ phân loại nợ như thế nào:
a. Chuyển tất cả khoản vay của khách hàng sang nhóm nợ dưới tiêu chuẩn
b. Khoản vay bị quá hạn và điều chỉnh kỳ hạn nợ bị xếp vào nhóm nợ cần chú ý; các khoản vay còn lại vẫn nằm trong nhóm nợ đủ tiêu chuẩn
c. Khoản vay bị quá hạn và điều chỉnh kỳ hạn nợ bị xếp vào nhóm nợ dưới tiêu chuẩn; các khoản vay còn lại vẫn nằm trong nhóm nợ đủ tiêu chuẩn
d. Khoản vay bị quá hạn bị xếp vào nhóm nợ nghi ngờ; Khoản vay điều chỉnh kỳ hạn nợ bị xếp vào nhóm nợ dưới tiêu chuẩn, các khoản vay còn lại vẫn nằm trong nhóm nợ đủ tiêu chuẩn.
22. Khi cho vay, khách hàng và ngân hàng có thể thỏa thuận trong Hợp đồng tín dụng về thời gian hạn trả nợ gốc. Đó là:
a. Thời gian có thể rút vốn vay

ĐỀ THI CHUYÊN VIÊN QUAN HỆ KHÁCH HÀNG MB – 17/2/2011

- c. Thời hạn nhất định trong thời hạn vay mà khách hàng chưa phải trả nợ gốc và lãi vay
d. Không có câu nào đúng
23. Ngân hàng sẽ xem xét cho vay dự án khi:
- a. Dự án có tỷ suất sinh lời cao
b. Dự án có NPV dương
c. Dự án có khả năng trả nợ ngân hàng và IRR của chủ đầu tư cao hơn lãi suất cho vay
d. Dự án có khả năng trả nợ ngân hàng và IRR của chủ đầu tư cao hơn tỷ suất sinh lời của ngành
24. Khi nhà nước Việt Nam thực hiện chính sách phá giá đồng nội tệ thì điều gì sẽ xảy ra:
- a. Xuất khẩu tăng
b. Nhập khẩu tăng
c. Xuất khẩu giảm
d. Nhập khẩu giảm
25. Tổng dư nợ cho vay của TCTD đối với một nhóm khách hàng có liên quan tới đa không quá bao nhiêu phần trăm vốn tự có của TCTD đó:
- a. 30 %
b. 35 %
c. 40 %
d. 50 %
26. Khi một trong hai bên mua và bán không tin tưởng vào khả năng thực hiện hợp đồng thì hình thức nào dưới đây có thể đảm bảo khả năng thực hiện hợp đồng:
- a. Bảo lãnh ngân hàng
b. Thư tín dụng dự phòng
c. Thư tín dụng
d. Cả a và b
27. Trong điều kiện giao hàng nào dưới đây, rủi ro về hàng hoá thuộc về người mua khi hàng đã được giao qua lan can tàu:
- a. FOB
b. CIF
c. CFR
d. Cả a, b và c
28. Công thức tính Vốn lưu động ròng là:
- a. Vốn lưu động ròng = TSLĐ – Nguồn vốn ngắn hạn
b. Vốn lưu động ròng = Nguồn vốn dài hạn – TSCĐ
c. Câu a và b đều đúng
d. Câu a và b đều sai
29. Trong các chỉ tiêu dưới đây, chỉ tiêu nào đánh giá khả năng tự tài trợ của doanh nghiệp:
- a. Lợi nhuận ròng/Tổng tài sản có
b. Doanh thu ròng/Tổng tài sản có
c. Vốn chủ sở hữu/Tổng tài sản có
d. Lợi nhuận ròng/Vốn chủ sở hữu
30. Vòng quay vốn lưu động càng nhanh thì:
- a. Kỳ luân chuyển vốn càng dài và vốn lưu động không được sử dụng có hiệu quả
b. Kỳ luân chuyển vốn càng được rút ngắn và chứng tỏ vốn lưu động được sử dụng có hiệu quả
c. Kỳ luân chuyển vốn càng dài và vốn lưu động được sử dụng có hiệu quả
d. Cả a và b đều sai
31. Hệ số thanh toán nhanh của một doanh nghiệp sản xuất kinh doanh phụ thuộc vào các khoản mục sau trên bảng cân đối kế toán:
- a. Vốn bằng tiền và tổng nợ phải trả
b. Vốn bằng tiền và nợ ngắn hạn
c. Các khoản đầu tư tài chính ngắn hạn và tổng nợ phải trả
d. Tổng nợ phải thu và tổng nợ phải trả

- c. Lợi nhuận sau thuế
b. Lợi nhuận trước thuế và lãi vay
d. Các quỹ công ty
33. Khi mở thư tín dụng (L/C) cho khách hàng nhập khẩu, ngân hàng mở L/C đã:
- Cam kết sẽ trả tiền cho người xuất khẩu theo những điều kiện phù hợp
 - Bảo lãnh cho người xuất khẩu
 - Cam kết thanh toán vô điều kiện cho người xuất khẩu
 - Cả a, b, c đều sai
34. Các yếu tố cần thẩm định trước khi vay vốn của khách hàng doanh nghiệp, yếu tố nào dưới đây không cần thiết:
- Pháp lý khách hàng
 - Quan hệ tín dụng của khách hàng
 - Tài sản bảo đảm
 - Quan hệ hôn nhân của chủ doanh nghiệp
35. ROA (Return on Asset) là một trong các chỉ tiêu quan trọng nhất đánh giá hiệu quả thu nhập của doanh nghiệp. Theo bạn ROA cho ta thông tin nào quan trọng nhất:
- Tình trạng thanh khoản của doanh nghiệp
 - Tỷ lệ thu nhập của doanh nghiệp
 - Khả năng quản lý tài chính của doanh nghiệp
 - Hiệu suất, hiệu quả và trình độ quản lý tài sản của doanh nghiệp
36. Ngôn ngữ sử dụng trong thư bảo lãnh:
- Tiếng Việt (không có trường hợp ngoại lệ)
 - Tiếng Việt hoặc tiếng Anh (không có trường hợp ngoại lệ)
 - Tiếng Việt; trong trường hợp có bên nước ngoài tham gia, các bên có thể thỏa thuận sử dụng một thứ tiếng nước ngoài thông dụng trong các văn bản liên quan đến giao dịch bảo lãnh.
 - Cả 3 đáp án đều sai.
37. Bảo lãnh bảo hành:
- Là sự bảo đảm bồi hoàn cho người thụ hưởng trong trường hợp nếu bên đối tác không thực hiện nghĩa vụ của mình trong hợp đồng.
 - Là sự đảm bảo thanh toán số hàng hóa cho người bán hàng/xuất khẩu nếu người mua không thực hiện nghĩa vụ thanh toán của mình khi đến hạn. Số tiền bảo lãnh thanh toán thường chính là giá trị hàng hóa và số phí phải trả cho số ngày kéo dài thêm vì đối bồi thường.
 - Là sự bảo đảm bồi hoàn cho người thụ hưởng bảo lãnh nếu có bất kỳ nhược điểm nào trong vận chuyển hàng hóa, xây dựng hoặc bên đối tác không bảo dưỡng móc móc vì bất kỳ lý do nào...
 - là sự đảm bảo của ngân hàng về sự bồi thường trong phạm vi số tiền trong giấy bảo lãnh nếu bên đề nghị bảo lãnh từ chối ký kết hợp đồng mà đã trúng thầu, rút tiền dự thầu trước ngày quy định hoặc không có khả năng chứng tỏ đảm bảo làm việc cho nhà thầu sau khi hợp đồng ký kết
38. Người chuyên viên quan hệ khách hàng giỏi là người:
- Biết lắng nghe tốt nhất
 - Hiểu rõ về sản phẩm của công ty

- c. Là phải bán bằng được sản phẩm cho khách hàng
d. Luôn mang lại giải pháp tối ưu cho khách hàng
39. Bốn kỹ năng cần thiết nhất của bán hàng là:
- Lắng nghe, thuyết phục, lập kế hoạch và khai thác
 - Lắng nghe, khai thác, trình bày và đàm phán
 - Thuyết phục, trình bày, lắng nghe và đàm phán
 - Trình bày, đàm phán, khai thác và chốt giao dịch.
40. Chuyên viên quan hệ khách hàng cần phải có kiến thức:
- Khách hàng, Đối thủ cạnh tranh
 - Các loại sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng
 - Pháp luật, Thị trường
 - Tất cả các đáp án trên
41. Năm tố chất quan trọng của một chuyên viên quan hệ khách hàng là:
- Hướng ngoại, thích thử thách, nhiệt tình, kiên nhẫn và sáng kiến
 - Trung thực, độc lập, giỏi lắng nghe, tự tin và linh hoạt
 - Thật thà, vui vẻ, tinh thần đồng đội, trung thực và nhạy cảm
 - Tất cả các câu trên đều đúng.
42. Chọn ra câu sai trong các câu sau đây:
- Chuyên viên QHKH cần hiểu rõ về Ngân hàng mình hơn hiểu rõ về đối thủ cạnh tranh
 - Việc trang bị kiến thức tổng quát về xã hội, văn hoá, nghệ thuật giúp chuyên viên QHKH thuận lợi hơn trong giao tiếp với khách hàng
 - Chuyên viên QHKH càng biết nhiều về thị trường sản phẩm thì càng tạo nhiều niềm tin cho khách hàng
 - Chuyên viên QHKH cần phải tìm hiểu và nhận dạng khách hàng tiềm năng của mình
43. Lập kế hoạch bán hàng nhằm mục đích:
- Giúp cho chuyên viên QHKH am hiểu về sản phẩm và thị trường
 - Giúp cho chuyên viên QHKH gặp nhiều thuận lợi trong khi bán hàng
 - Giúp cho chuyên viên QHKH cảm thấy an tâm trước những thất bại
 - Giúp cho CV QHKH tránh được những sai sót có thể có trong bán hàng
44. Xây dựng mục tiêu bán hàng nghĩa là:
- Xác định dư nợ và số lượng hồ sơ giải ngân trong thời gian cụ thể
 - Xác định số lượng khách hàng viếng thăm
 - Xác định chi phí và thời gian hoạt động
 - Tất cả các câu trên
45. Người bán hàng nên giới thiệu và trình bày sản phẩm:
- Sau phần chào hỏi xã giao
 - Biết chắc nhu cầu của khách hàng
 - Khi đang tìm hiểu nhu cầu của khách hàng
 - Khi được khách hàng hỏi về sản phẩm