



- C.理解对方全部信息     D.理解深层次信息
6. ( ) 倾听的效率比起被动倾听的效率要高得多。  
A.选择     B.积极     C.专注     D.被动
7. ( ) 倾听是指想听的时候才听。  
A.专注     B.被动     C.积极     D.选择
- 8.中国老话“说三分，听七分”，说明 ( )  
A.会说很重要                     B.会听很重要  
C.会听比会说更重要     D.会听和会说一样重要
9. 所谓 ( ) 是指在正式沟通渠道之外的信息传递与交流。  
A.口头沟通                     B.非正式沟通  
C.电话沟通                     D.公文沟通
- 10.公务式自我介绍不包括 ( )  
A.单位     B.年龄     C.职务     D.姓名
- 11.接打办公电话，谁先挂断？规范的做法是 ( )  
A.对方先挂                     B.自己先挂  
C.地位高者先挂电话     D.以上都不对
- 12.在打电话礼仪中，通话时间的选择适宜的是 ( )  
A.晚上 10 点以后             B.早上 7 点以前  
C.就餐时间                     D.工作时间
- 13.接电话时，拿起话筒的最佳时机是铃响 ( ) 声之后。  
A.一声     B.两声     C.三声     D.四声
- 14.基本的沟通方式有 ( )

A.电话沟通      B.当面沟通      C.书信沟通      D.公文沟通

**参考答案:**

判断: 1.√      2.×

选择: 1.A    2.D    3.B    4.B    5.C    6.B...    7.D  
8.C    9.B    10.B    11.C...    12.D    13.B    14.ABCD