

CONCURSUL INTERJUDEȚEAN „DUMITRU RUSU”
Etapa interjudețeană
MAI 2017

Secțiunea: Comunicare profesională

Clasa: a X-a

- ◆ **Toate subiectele sunt obligatorii. Se acordă 10 puncte din oficiu.**
- ◆ **Timpul efectiv de lucru este de 3 ore.**

I.

Total 10 puncte

Scrie pe foaia de concurs litera corespunzătoare răspunsului corect:

1. Întrebarea “Ce preferați, un cost redus sau un câștig în timp?” este:
 - a. o întrebare deschisă;
 - b. o întrebare închisă;
 - c. o întrebare alternativă;
 - d. o întrebare de control.
2. Ascultătorul pasiv se caracterizează prin:
 - a. ascultarea a ceea ce se spune;
 - b. înțelegerea completă a mesajului;
 - c. ascultarea mesajului real;
 - d. tragerea concluziilor în timp ce ascultă.
3. Formele ascultării active sunt:
 - a. ascultarea de sprijin, de răspuns, de asimilare;
 - b. auzirea, înțelegerea, ascultarea de asimilare;
 - c. atribuirea de semnificații informației receptate, evaluarea, asimilarea de răspuns;
 - d. ascultarea de sprijin, de răspuns, înțelegerea, atribuirea de semnificații informației receptate, evaluarea.
4. Emitatorul este persoana care:
 - a. primește mesajul
 - b. alege modul de transmitere a răspunsului

- c. alege canalul si mijlocul de comunicare
 - d. decodifica mesajul
5. Comunicarea nonverbala include:
- a. mimica, gestică, intonația
 - b. accentul, tinuta, mimica
 - c. mimica, tinuta, vestimentația
 - d. mimica, intonația, vestimentația
6. Monologul este:
- a. forma a comunicării in care emitentul implica receptorul
 - b. realizat sub forma conferinței, dezbaterii, prelegerii
 - c. realizat sub forma conferinței, interviului, prelegerii
 - d. realizat sub forma expunerii, conferinței, prelegerii
7. Au un atasament puternic fata de produsele existente de mult timp pe piata si fata de metoda traditionala de vanzare:
- a. Adultii
 - b. Persoanele in varsta
 - c. Adolescentii
 - d. Copiii
8. Procesul-verbal face parte din categoria:
- a. Corespondenței juridice;
 - b. Corespondenței protocolare;
 - c. Corespondența de constatare
 - d. Corespondenței comerciale
9. Se refera la faptul ca ideile exprimate nu ar trebui sa duca la interpretari eronate:
- a. Claritatea
 - b. Concizia
 - c. Simplitatea
 - d. Corectitudinea
10. Mainile adunate cu degetele sprijinite semnifica:
- a. Plictiseala;
 - b. Exasperare;

	lauda si il admira in mod excesiv
3. Clienti nemultumiti.	c. desi nu reprezinta mai mult de 20% din numarul total al clientilor, au un aport important in vanzari, aducand peste 5% din acestea
4. Clienti entuziasti.	d. Sunt foarte nervosi, se decid imediat asupra cumparaturilor, nu suporta contrazicerile si accepta destul de greu sugestiile vanzatorului
5. Clienti de discounturi.	e. ei vor cumpara doar ceea ce li se pare avantajos intr-un anumit moment, fara a tine cont de alti factori
	f. Sunt persoanele care nu gasesc marfa dorita, sau nu au fost servite potrivit asteptarilor

IV. Total 20 puncte

Scrieti pe foaia de concurs, termenii corespunzatori astfel incat sa obtineti o afirmatie corecta:

Obiectiile.....(1).....raman nerostite, exista in mintea clientului si necesita o mare abilitate din partea vanzatorului pentru a putea fi descoperite.

.....(2)..... este stiinta care se ocupa cu studiul limbajului timpului.

Codificarea reprezintă transformarea(3)..... într-un mod care să exprime simbolic(4).....sau conceptul care se dorește să ajungă la(5)..... .

Procesul verbal este considerat un(6)..... oficial, in care se inregistreaza o anumita constatare sau se consemneaza succint(7).....si(8).....unei anumite adunari.

Mesajele trebuie sa dispuna de.....(9).....,(10)..... si eficacitate la nivel de structura, stil si vocabular.

V. Total 40 puncte

Sunteti director comercial la *SC MARIA SRL, Str. Iancu, Nr.34. Iasi, Nr. Inreg. J22/235/17.05.2015, CUI 6100738, Cod postal:700575, Tel./fax: 0232456892, Email:maria@yahoo.com.* care are ca obiect de activitate comercializarea produselor IT.

SC IOANA SRL, Str. Carpati, nr.1, Iasi, Nr.Inreg. J 22/105/6.05.2010,CUI 8234100, va solicita sa trimiteti oferta pentru trei produse aflate la promotie.

Redactati oferta.