

70 CÂU HỎI PHÒNG VẤN VỊ TRÍ CHUYÊN VIÊN QUAN HỆ KHÁCH HÀNG

A. PHÒNG VẤN THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Hãy giới thiệu đôi điều về bạn?
2. Em đã biết gì về ngân hàng chúng tôi?
3. Em đã từng sử dụng sản phẩm của ngân hàng chúng tôi chưa? Cảm thấy thế nào?
4. Tại sao em lại muốn ứng tuyển vào ngân hàng chúng tôi?
5. Em đã biết gì về vị trí quan hệ khách hàng cá nhân này? Em thấy mình có điểm nào phù hợp vị trí này?
6. Vì sao em chọn vị trí Tín dụng cá nhân? (Mà không phải vị trí Tín dụng doanh nghiệp, hay Giao dịch viên)
7. Em đã chuẩn bị gì trước khi đến dự thi?
8. Em có định hướng gì trong nghề chưa?
9. Em là sinh viên mới ra trường, nhưng kiến thức lý thuyết trái ngược với kiến thức thực tế thì em sẽ làm thế nào?
10. Em thấy mình có Điểm yếu nào không?
11. Em nghĩ mức lương đối với vị trí em là bao nhiêu? Nếu thấp hơn rất nhiều thì em có đồng ý làm k?
12. Theo em để làm tốt vị trí Tín dụng cần những Tố chất nào? Cái nào là quan trọng và cần thiết nhất?
13. Theo em để làm tốt vị trí Tín dụng cần những Kỹ năng nào? Cái nào là quan trọng nhất?
14. Công việc nơi em đang làm khác với tại Ngân hàng như thế nào?
15. Cho anh/chị biết về kết quả làm việc ở công ty cũ của em. Bao nhiêu khách hàng? Bao nhiêu hợp đồng?
16. Em có tự tin là hoàn thành được KPI không?
17. Lý do chúng tôi phải chọn em thay vì chọn ứng viên khác là gì?
18. Bố mẹ em bán hàng tạp hoá à? Ở nhà em có giúp bố mẹ em không?
19. Em mong muốn một công việc như thế nào tại ngân hàng chúng tôi?

20. Em có chấp nhận học việc 2 tháng không lương tại ngân hàng không?
21. Nếu được tuyển thì em sẽ làm như thế nào để nhanh chóng hòa nhập với công việc và hoàn thành chỉ tiêu được giao?
22. Em yêu cầu mức lương như thế nào thì sẽ chấp nhận làm việc?
23. Trong công việc điều em cảm thấy vui nhất là gì?
24. Em bàn giao công việc tại ngân hàng cũ như thế nào trước khi xin nghỉ làm?
25. Hình thức và Trình độ chuyên môn? Theo em cái nào là quan trọng hơn với 1 Cán bộ ở vị trí Quan hệ khách hàng?
26. Em cảm thấy khi nhận một công việc mới tại ngân hàng mới, em gặp Điều khó khăn nhất là gì?
27. Điều em quan tâm nhất ở một công việc là gì?
28. Em có thấy ngại sự thay đổi không?
29. Xem hồ sơ của em, anh/chị thấy có một số môn học của em không đạt kết quả cao. Em có thể nói nguyên nhân?
30. Em đã từng thất bại bao giờ chưa? Hãy kể về thất bại lớn nhất mà em đã trải qua?
31. Em đã bao giờ gặp điều gì bất hạnh chưa? Lúc đó em suy nghĩ như thế nào?
32. Em đã học được gì từ những sai lầm?
33. Em biết hát hay có kỹ năng gì không? Em biết nấu ăn không?

B. PHÒNG VẤN HIỂU BIẾT CHUNG VÀ HIỂU BIẾT KINH TẾ XÃ HỘI

1. Em có quen ai làm việc tại ngân hàng chúng tôi không?
2. Hoạt động xã hội gần nhất của chi nhánh là gì?
3. Em biết gì về chi nhánh?
4. Em biết ban lãnh đạo Chi nhánh gồm những ai không? Em có nhận ra ai trong này không?
5. Vị trí QHKK cần làm những công việc gì?
6. Em có biết về áp lực ở vị trí Quan hệ khách hàng cá nhân chưa?
7. Em có biết mã cổ phiếu niêm yết của ngân hàng là mã nào không? Hiện đang giao dịch giá trị khoảng bao nhiêu?
8. Theo em thấy thì Ngân hàng chúng tôi đang mạnh nhất ở mảng sản phẩm tín dụng nào?
9. Em biết gì về các sản phẩm/dịch vụ của ngân hàng chúng tôi?
10. Nêu 3 điểm nổi bật mà theo bạn ngân hàng chúng tôi hơn những ngân hàng khác?

C. PHÒNG VẤN KỸ NĂNG VÀ XỬ LÝ TÌNH HUỐNG

1. Em là trưởng nhóm nhưng có thành viên trong nhóm có tuổi nghề, tuổi đời nhiều hơn em. Vậy em sẽ làm gì để quản lý nhóm tốt nhất?
2. Các thành viên trong nhóm làm việc không quan tâm tới công việc mà sắp hết thời hạn, bạn sẽ làm như thế nào?
3. Em có biết uống rượu không? Có biết “hư” khi làm tín dụng là gì không?
4. Nếu công việc nhàm chán em sẽ làm gì? Em có đề xuất gì với cấp trên?
5. Làm tín dụng có lúc sẽ rất mệt và áp lực, em sẽ làm gì để cân đối giữa Gia đình - Công việc - Bạn bè?
6. Trong cuộc họp với đối tác, khi bên ngân hàng mình rơi vào thế yếu thì em sẽ xử lý thế nào?
7. Sau khi đọc xong CV của bạn, tôi có một chút thắc mắc: “Dựa vào đâu mà bạn nói rằng bạn có Kỹ năng giao tiếp tốt?”
8. Ngoài xin việc ở đây em còn đang nộp hồ sơ ở những nơi nào?
9. Em có hẹn sẽ gặp bạn gái để ăn tối, thế nhưng Giám đốc lại yêu cầu em ở lại làm trễ để hoàn thành công việc. Lúc này em sẽ làm gì?
10. Nếu giờ anh giao em làm khách hàng doanh nghiệp em có nhận không?
11. Em từng làm vị trí tư vấn, vậy hãy đóng vai người tư vấn giới thiệu sản phẩm bên công ty cũ của em.

D. PHÒNG VẤN KỸ NĂNG BÁN HÀNG - TÌM KHÁCH HÀNG

1. Em lập kế hoạch như thế nào để tiếp thị khách hàng mới? (Không sử dụng các kênh bạn bè, người thân, người quen)
2. Nếu e làm PGD thì e lập kế hoạch bán hàng như thế nào, anh nói thẳng luôn là nên KH data cũ các bạn khai thác hết rồi, e làm sao?
3. Em tìm kiếm những khách hàng mới như thế nào?
4. Là Nhân viên tín dụng, bạn sẽ phát triển khách hàng mới như thế nào?
5. Theo em, người bán hàng cần những yếu tố nào để có thể bán hàng thành công?
6. Bạn từng sử dụng dịch vụ nào của ngân hàng chúng tôi chưa và có nhận xét như thế nào?
7. Nếu em thuyết phục khách hàng nhiều lần mà họ vẫn từ chối? Em sẽ xử lý như thế nào?
8. Cho em chỉ tiêu tín dụng cá nhân tăng trưởng 4 tỷ đồng trong 2 tháng, em sẽ lập kế hoạch ra sao?
9. Nếu bị áp chỉ tiêu huy động 5 hoặc 10 tỷ đồng một tháng thì em sẽ làm thế nào?

10. Em sẽ làm gì khi gặp 1 khách hàng vô cùng tức giận?
11. Bằng cách nào em sẽ lôi kéo khách hàng ở ngân hàng khác về ngân hàng mình?
12. Khách hàng đang sử dụng một thẻ ATM của ngân hàng X, nếu bạn tiếp thị khách hàng này mở thêm thẻ ATM của ngân hàng mình thì bạn sẽ làm thế nào?
13. Theo bạn, ngành nghề nào có xu hướng phát triển tại khu vực Tân Mai (thuộc Q.Hoàng Mai, Hà Nội)?
14. Trong môi trường cạnh tranh gay gắt hiện nay, đặc biệt là xu hướng phát triển ngân hàng bán lẻ, theo bạn yếu tố mấu chốt nào mà các ngân hàng phải tập trung để tăng tính cạnh tranh?
15. Ở khu vực có bao nhiêu cụm công nghiệp, Ngân hàng sẽ bán được sản phẩm gì ở các khu công nghiệp này?
16. Liệu em tin rằng mình có thể đưa về bao nhiêu khách hàng cá nhân; bao nhiêu khách hàng doanh nghiệp cho chi nhánh; doanh số huy động trong 02 tháng đầu thử việc?