

90 CÂU HỎI PHÒNG VẤN GDV

A. PHÒNG VẤN THÔNG TIN CÁ NHÂN

1. Hãy giới thiệu đôi điều về bản thân?
2. Em đã biết gì về ngân hàng chúng tôi?
3. Em có biết mã cổ phiếu niêm yết của Ngân hàng là mã nào không? Hiện đang giao dịch giá trị khoảng bao nhiêu?
4. Nêu một số sản phẩm huy động/cho vay của ngân hàng mà em biết?
5. Em đã biết gì về vị trí Giao dịch viên? Em thấy mình có điểm nào phù hợp vị trí này?
6. Em biết gì về các nhóm sản phẩm/dịch vụ của ngân hàng chúng tôi?
7. Vì sao em chọn vị trí Giao dịch viên?
8. Em thấy mình có Điểm yếu nào không?
9. Theo em để làm tốt vị trí Giao dịch viên cần những Kỹ năng nào? Kỹ năng nào là quan trọng nhất?
10. Nếu ngân hàng chỉ trả một mức lương thấp, công việc lại áp lực liệu em có chấp nhận không?
11. Theo em để làm tốt vị trí Giao dịch cần những Đức tính nào? Cái nào là quan trọng và cần thiết nhất?
12. Em hãy cho biết về kết quả làm việc ở công ty cũ. Bao nhiêu khách hàng? Bao nhiêu hợp đồng?
13. Ở đơn vị cũ em có phải làm việc nhóm không, em làm vị trí gì trong nhóm, đã làm gì để gọi là có kỹ năng làm việc nhóm?
14. Em từng làm vị trí tư vấn, vậy hãy đóng vai người tư vấn giới thiệu sản phẩm bên công ty cũ của em
15. Bố mẹ em bán hàng tạp hoá à? Ở nhà em có giúp bố mẹ em không?
16. Em hãy thuyết phục Hội đồng tuyển dụng rằng: Hãy nhận em? (Lý do vì sao chúng tôi phải chọn em thay vì chọn các ứng viên khác)
17. Em mong muốn một công việc như thế nào tại ngân hàng chúng tôi?
18. Em có chấp nhận học việc 2 tháng không lương tại ngân hàng không?
19. Em có biết hát hay có năng khiếu gì không?
20. Em biết chơi thể thao không? môn gì chơi giỏi nhất?

21. Em hay tham gia các hoạt động ngoại khóa, hoạt động tại Đoàn trường không?
22. Em có bạn trai/bạn gái (người yêu) chưa?
23. Em có nhiều bạn trai hay bạn gái hơn?
24. Em thích chơi với bạn trai hay bạn gái hơn?
25. Em có biết uống rượu bia không?
26. Nếu chuyển em làm ở PGD khác trong CN mà k phải trụ sở chính CN thì e có đồng ý k?
27. Khóa luận e làm đề tài gì?

B. PHÒNG VẤN KIẾN THỨC NGHIỆP VỤ & HIỂU BIẾT CHUNG

1. Những thông tin kinh tế xã hội nổi bật mà em biết trong năm vừa qua?
2. Những thông tin hoạt động tài chính - ngân hàng trong năm mà em biết?
3. Em sẽ làm gì khi gặp 1 khách hàng vô cùng tức giận?
4. Bằng cách nào em sẽ lôi kéo khách hàng ở ngân hàng khác về ngân hàng mình?
5. Khách hàng đang sử dụng một thẻ ATM của ngân hàng X, nếu em tiếp thị khách hàng này mở thêm thẻ ATM của ngân hàng mình thì em sẽ làm thế nào?
6. Có 3 người cùng đến rút tiền gấp đó là: 1 người già, 1 trẻ em, 1 người tàn tật. Bạn sẽ xử lý theo thứ tự như thế nào?
7. Theo em, người bán hàng cần những yếu tố nào để có thể bán hàng thành công?
8. Khi KH đến giao dịch tại quầy giao dịch của em, em có nói chuyện với khách không? Câu đầu tiên em bắt chuyện với họ sẽ là gì?
9. Em biết gì về CIC? Vì sao lại cần trung tâm này?
10. Giao dịch 1 cửa là gì? Hiện quy định theo văn bản luật nào?
11. Giao dịch viên có trách nhiệm và quyền hạn gì trong giao dịch 1 cửa?
12. Em đã tìm hiểu sản phẩm của Ngân hàng chưa? Em thấy có những gì? Em có hiểu bản chất của Sản phẩm tiết kiệm tích lũy không?
13. Nội dung doanh thu của TCTD? Nguyên tắc hạch toán doanh thu?
14. Khách hàng X có mở TKTG tại NH A, trả tiền cho KH Y có mở TKTG tại NH B. Hỏi có bao nhiêu cách thanh toán tiền giữa 2 bên?
15. Chứng từ kế toán ngân hàng là gì? Có bao nhiêu loại chứng từ kế toán ngân hàng?
16. Chứng từ kế toán ngân hàng như thế nào mới đủ điều kiện pháp lý theo quy định?

17. Khi ngân hàng đã dự thu nhưng đến hạn không thu được từ khách hàng, lúc đó ngân hàng phải giải quyết như thế nào?
18. Ngân hàng A mang tiền đến chi nhánh ngân hàng B gửi trong thời gian 6 tháng. Chi nhánh NH B mở 1 tài khoản tiền gửi có kì hạn cho NH A. Hỏi Chi nhánh NH B làm vậy có được phép hay không?
19. Khách hàng đến gửi tiền tại ngân hàng, em nghi ngờ một số tờ tiền là tiền giả khi thu tiền của khách hàng, em sẽ xử lý như thế nào?
20. Khách hàng đến ngân hàng để đổi tiền bị rách, nát. GDV sẽ xử lý như thế nào?
21. Những loại tiền nào được rút tại cây ATM? Khách hàng gửi ngoại tệ tại ngân hàng có thể rút tại đây được không?
22. Lãi đơn, lãi kép, lãi gộp khác gì nhau?
23. Bạn từng sử dụng dịch vụ nào của ngân hàng chúng tôi chưa và có nhận xét như thế nào?
24. Nếu em thuyết phục khách hàng nhiều lần mà họ vẫn từ chối? Em sẽ xử lý như thế nào?
25. 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?
26. Khách hàng có nhu cầu rút ngoại tệ USD để tiêu dùng cá nhân, khách hàng có mang đầy đủ VNĐ để đổi theo tỷ giá hiện hành. Em có thực hiện giao dịch không? Vì sao?
27. Séc của khách hàng bị viết sai số tiền bằng chữ và bằng số? Em có thực hiện giao dịch không?
28. Em biết những loại chứng từ giao dịch nào qua ngân hàng?
29. Thanh toán uỷ nhiệm thu là gì? Hiện quy định theo văn bản luật nào?
30. Quy trình thanh toán uỷ nhiệm thu như thế nào?
31. Bảng Cân đối kế toán của ngân hàng thương mại được lập theo những nguyên tắc nào? Thế nào là nguyên tắc Thận trọng?
32. Phân biệt giữa séc và hối phiếu?
33. Anh có 1 cái bút bi trên bàn, em sẽ tiếp thị anh mua nó như thế nào?
34. Nếu máy đếm tiền dặt thì làm như thế nào?

C. PHÒNG VẤN CÂU HỎI TÌNH HUỐNG

1. Tình huống: Một khách hàng đến nộp tiền và không theo dõi quá trình kiểm đếm của Giao dịch viên, sau khi giao dịch viên kiểm tiền xong thì thấy thiếu một tờ 500k và thông báo cho khách hàng biết nhưng KH không chịu nhận tiền của mình thiếu vì đó là bó tiền vừa rút từ ngân hàng khác mang đến nộp. Sau khi giao dịch viên này giải thích nhưng KH vẫn không đồng ý, lập biên bản nhưng KH không ký.

Nếu em là Giao dịch viên này thì sẽ giải quyết ra sao?

2. Tình huống: Khách hàng gọi điện đến ngân hàng và mắng về lỗi mà Giao dịch viên nhầm lẫn gây ra. Em không hề biết đó là lỗi của giao dịch viên nào. Em sẽ xử lý tình huống này thế nào?

3. Tình huống: Khách hàng vào giữa ngân hàng quát mắng âm ỉ và cho rằng họ nhận thiếu tiền, ngân hàng ăn gian, và đây là khoản tiền họ vừa rút từ quầy của em.

Em sẽ xử lý như thế nào?

4. Tình huống: Khi có 1 khách VIP đến ngân hàng rút toàn bộ số tiền gửi để sang ngân hàng khác với mức lãi suất cao hơn, em sẽ làm thế nào để giữ vị khách đó lại?

5. Tình huống: Khách hàng muốn rút tiền trước hạn 1 số tiền lớn, đây là 1 khách hàng VIP của chi nhánh, trong khi đó ngân hàng lại đang thiếu vốn và rất muốn giữ khách hàng VIP này lại.

Em sẽ xử lý như thế nào?

6. Tình huống: Khách hàng đến mở tài khoản nhưng căn cước công dân của khách không nhìn rõ số. Trong khi đó theo quy định thì căn cước công dân scan phải rõ số thì mới có thể mở được tài khoản cho khách hàng. Bạn sẽ giải quyết như thế nào?

7. Tình huống: Khách hàng đến mở tài khoản nhưng căn cước công dân của khách bị bong hờ, phần dấu giáp lai in nổi lên ảnh không rõ. *(Nhìn có vẻ như là ảnh bị dán vào chứng minh thư và ép lại)*. Bạn sẽ giải quyết như thế nào?

8. Tình huống: Một khách hàng đến nộp tiền tại quầy tuy nhiên không theo dõi quá trình kiểm đếm mà liên tục gọi điện cho khách hàng khác của họ, sau khi nhân viên quỹ kiểm tiền thì thấy có 1 tờ 100.000 VNĐ trong sấp tiền 500.000 VNĐ.

Khách hàng này khi thấy mới tá hỏa lên và không chịu nhận, một mực khẳng định đó là sấp tiền vừa rút từ ngân hàng khác và yêu cầu ngân hàng chịu trách nhiệm.

Nhân viên quỹ đã giải thích nhưng khách hàng không đồng ý. Nhân viên quỹ đã lập biên bản thể hiện sấp tiền thiếu đi 400.000 VNĐ và khách hàng kiên quyết không ký.

Nếu bạn là nhân viên quỹ thì sẽ giải quyết ra sao để rút kinh nghiệm? Trách nhiệm của các bên như thế nào?

9. Tình huống: Khách hàng gọi điện đến ngân hàng và mắng về lỗi của ngân hàng rằng họ đã được chuyển tiền từ sáng nhưng đến giờ vẫn chưa thấy báo có số tiền trong tài khoản. Bạn không hề biết nguyên nhân của vụ việc từ đâu.

Bạn sẽ xử lý việc này như thế nào?

10. Tình huống: Khách hàng đến ngân hàng nộp tiền, GDV phát hiện ra có 1 tờ tiền giả, theo nguyên tắc phải cắt góc hoặc đục lỗ tờ tiền giả. Tuy nhiên khách hàng có ý muốn xin lại tờ tiền đó nguyên vẹn.

Nếu bạn là Giao dịch viên thì bạn sẽ xử lý như thế nào?

11. Tình huống: Khách hàng gọi điện thoại đến ngân hàng và muốn gửi 10 tỷ VNĐ; tuy nhiên khách hàng yêu cầu nói rõ mức lãi chênh ngoài là bao nhiêu thì họ mới xem xét để gửi.

Nếu em là GDV, em sẽ xử lý như thế nào?

12. Tình huống: Khách hàng bị nuốt thẻ nên đành đến rút tiền tại quầy bằng căn cước công dân. Tuy nhiên căn cước công dân đăng kí trước đây của căn cước công dân cũ, còn cái KH xuất trình là căn cước công dân mới làm lại, không khớp với căn cước công dân mà ngân hàng lưu trên hệ thống phần mềm nên không rút được tiền.

Khách hàng nổi cáu chửi bới rằng “Tại sao tiền của tôi mà tôi không được lấy??”

Nếu bạn là GDV, bạn sẽ xử lý như thế nào?

13. Tình huống: Có một khách hàng VIP đi vào ngân hàng mà không phải xếp hàng, đi thẳng đến quầy giao dịch.

Có khách hàng ý kiến, bạn là nhân viên ngân hàng thì bạn sẽ làm gì để làm ổn thỏa cả 2 vị khách?

14. Tình huống: Khách hàng đến rút tiền với số lượng lớn, nhưng ngân hàng chỉ còn tiền mệnh giá nhỏ. (VD toàn tiền 50k và 100k).

Bạn sẽ xử lý như thế nào trong tình huống này?

15. Tình huống: Bạn là 1 Giao dịch viên khá xinh xắn tại quầy. Khách hàng là một nam giới đến giao dịch với bạn, khách hàng vừa giao dịch, vừa bắt chuyện với bạn, rồi hỏi số điện thoại của bạn, mời bạn đi cafe... Bạn sẽ ứng xử trong trường hợp này như thế nào?

16. Tình huống: Công ty của khách hàng đã đăng ký mở tài khoản tại ngân hàng bạn. Khách hàng đến phân nản là chưa nhận được lương trong tài khoản trong khi đó đồng nghiệp thì nhận được rồi.

Bạn giải quyết trường hợp này thế nào?

17. Tình huống: Đang thực hiện giao dịch cho khách hàng để đi tiền cuối ngày (trước 4h 30 chiều) thì hệ thống máy tính trục trặc, khách hàng lại đang cần rất gấp.

Bạn sẽ xử lý tình huống này như thế nào?

18. Xử lý sao nếu khách hàng tán tỉnh em?

D. CÂU PHỎNG VẤN TIẾNG ANH

1. Tell me about yourself!

2. Why do you choose this position?

3. Why did you apply to our bank?

4. How do you know about our bank?

5. Do you agree work in a transaction point which is missed people and so far away?

6. What is your greatest strength?

7. What is your greatest weakness?

8. Do you have any other special abilities?

9. Why are you leaving your job?

10. How is your leadership in your opinion?

11. What position do you usually take in team, team leader or member?