**众包题库**

一、5G业务知识培训

1第5代移动通信技术 2、5G时延低至1毫秒 3、5G网络安全相比4G更有保证

4必须是支持5G的手机 5、使用5G需要换5G手机 6、52个 7不能 8错误

1. 正确 10、正确 11、错误 12、正确

13大带宽、低时延、广连接

14、非独立组网模式：NSA、独立组网模式：SA

15、5G是第五代移动电话通信标准、使用5G需要更换5G手机

16全选 17全选 18全选 19全选 20AB

二、情绪压力管理

1BC 2ABC 3ACDE 4A 5ABCDE 6错 7错 8正确 9正确 10正确

三、众包呼出营销技巧

1C 2B 3A 4A 5ABC 6BCDE 7ABCD 8ABCD 9A 10ABD 11正确 12正确

13正确 14错误 15正确 16正确 17错 18正确 19错 20正确

四、众包电话礼仪

1A 2A 3A 4C 5A 6ABC 7ABCD 8AC 9ABCD 10C 11ABCD 12AB 13ABC 14ABCD 15正确 16错 17错 18正确 19正确 20正确

五、消防及信息安全

1C 2A 3B 4D 5A 6ABCDE 7ABCD 8ABC 9ABCD 10ABCD 11正确 12错

13正确 14错 15正确

六、重在意识，赢在服务

1A 2B 3D 4ABCD 5ABC 6ACD 7ABD 8ABD 9BD 10ABC

11错 12错 13错 14对 15错 16对 17错 18错 19对 20错

七、客户投诉基础技能培训

1C 2A 3A 4C 5A 6正确 7正确 8正确 9错误 10正确

11ACD 12ABDE 13ABC 14ABC 15ABCD 16AD 17BD 18ABD

19BCD 20ABCDEF

八、呼出众包服务质量考核标准

1全选 2AB 3全选 4ABC 5AC 6ACD 7ABC 8AC 9A 10A 11错 12错 13错 14错 15对 16对 17对 18对 19错 20对

九、服务禁忌类话语及优秀案例讲解

1C 2B 3B 4A 5C 6C 7A 8C 9A 10错 11错 12错 13错 14对 15错 16错 17对 18对 19AC 20全选