



**ĐỀ THI SÁT HẠCH CẤP CHỨNG CHỈ HÀNH NGHỀ
MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN**

**-----
KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN (Đề số 02)**

Thời gian làm bài: 120 phút

Họ và tên:

Số phách:

Nơi sinh :.....Ngày tháng năm sinh:



Điểm:Số phách:

PHẦN I: CÂU HỎI TRẮC NGHIỆM (40 câu – 60 điểm)

Anh/chị hãy lựa chọn câu trả lời *đúng nhất* cho các câu hỏi sau. Ví dụ: Anh/chị chọn đáp án A thì khoanh như sau:

- Mức thù lao của dịch vụ môi giới bất động sản:**
 - Không quá 3% giá trị bất động sản được tư vấn
 - Theo thỏa thuận trong hợp đồng
 - Không ít hơn 500.000 đồng cho mỗi lần tư vấn
 - Tất cả đúng
- Vì sao tuân thủ đạo đức nghề nghiệp là nguyên tắc quan trọng của nghề môi giới bất động sản?**
 - Vì pháp luật xét xử rất nặng hành vi lừa dối
 - Vì khách hàng tẩy chay khiến công việc khó khăn
 - Vì bất động sản là tài sản lớn đối với cả bên mua và bán.
 - Tất cả đều đúng
- Bên môi giới không được đồng thời là:**
 - Bên mua trong cùng giao dịch môi giới
 - Bên bán trong cùng giao dịch môi giới
 - Cả a, b đều đúng
 - Cả a, b đều sai
- Bên môi giới được hưởng thù lao môi giới:**
 - 200.000 đồng cho mỗi hợp đồng
 - Khi có giao dịch thành công
 - Không phụ thuộc vào kết quả giao dịch
 - Không có thù lao môi giới vì chưa có qui định
- Bên môi giới được hưởng hoa hồng môi giới:**
 - Khi khách hàng thỏa thuận thành công
 - Không phụ thuộc vào kết quả giao dịch

- c. Khi khách hàng ký kết hợp đồng với chủ bất động sản
 - d. Tất cả sai
- 6. Thù lao môi giới bất động sản là khoản:**
- a. Giống như hoa hồng môi giới bất động sản.
 - b. Khoản tiền được thỏa thuận giữa khách hàng và nhà môi giới về việc môi giới bất động sản mà không phụ thuộc vào việc giao dịch thành công hay không
 - c. Nếu giao dịch thành công thì nhà môi giới mới được hưởng nhưng không phụ thuộc vào giá trị của bất động sản giao dịch thành công.
 - d. Tất cả đều sai.
- 7. Các yếu tố ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển nghề môi giới bất động sản:**
- a. Pháp luật về môi giới bất động sản
 - b. Các nhân tố ảnh hưởng đến cung, cầu bất động sản
 - c. a,b đều đúng
- 8. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ sàn giao dịch bất động sản có quyền:**
- a. Tự ý bán, chuyển nhượng, cho thuê, cho thuê lại, cho thuê mua tất cả các bất động sản được đưa lên sàn giao dịch bất động sản.
 - b. Quản lý, giám sát việc khai thác, sử dụng bất động sản của khách hàng
 - c. Được thu phí dịch vụ của khách hàng có bất động sản được đưa lên sàn giao dịch bất động sản.
 - d. Yêu cầu khách hàng bồi thường tất cả các thiệt hại khi xảy ra
- 9. Nghề môi giới bất động sản nếu phân tích theo quan điểm kinh tế thị trường là:**
- a. Công việc chuyên môn của các cá nhân
 - b. Làm trung gian giúp cho việc mua, bán bất động sản được thực hiện
 - c. Hình thành theo sự phân công lao động xã hội
 - d. Kết nối nhu cầu bên mua với nhu cầu bên bán bất động sản
- 10. Chức năng môi giới bất động sản bao gồm:**
- a. Cung cấp thông tin và tư vấn cho khách hàng về diễn biến tổng thể của thị trường bất động sản
 - b. Cung cấp thông tin các sản phẩm bất động sản giúp khách hàng thực hiện giao dịch theo yêu cầu của khách hàng và vì lợi ích của khách hàng
 - c. Cung cấp các dịch vụ tư vấn pháp lý, tài chính, định giá bất động sản
 - d. Tất cả các mục trên
- 11. Vai trò của hoạt động môi giới bất động sản:**
- a. Cung cấp thông tin cho các chủ thể tham gia vào hoạt động giao dịch hàng hoá bất động sản
 - b. Thúc đẩy thị trường bất động sản phát triển
 - c. Góp phần ổn định trật tự, an ninh xã hội
 - d. Tất cả các mục trên
- 12. Những biểu hiện nào sau đây cho phép xác định đối tượng khách hàng của bạn là “khách hàng thụ động”**
- a. Dễ chịu, tươi cười, tế nhị, không thích bị ép
 - b. Né tránh, sợ bị gạt, không dám quyết định một mình

- c. Có vẻ không đồng ý, hơi nghi ngờ, hay so sánh với sản phẩm khác của đối thủ
d. Tươi cười, xởi lởi, tỏ vẻ quan tâm
13. **Các hỗ trợ nào được xem là hỗ trợ tăng thêm của người môi giới đối với khách hàng**
- Hỗ trợ cho thuê lại, bán lại BĐS
 - Hỗ trợ chứng thực các loại giấy tờ
 - Hỗ trợ khảo sát thực địa nguồn BĐS
 - Hỗ trợ thủ tục vay vốn ngân hàng
14. **Khách hàng quan tâm điều gì nhất trong loại hình BĐS là chung cư**
- Hạ tầng kỹ thuật, giá cả, diện tích sử dụng
 - Giá cả, diện tích sử dụng, vị trí giao thông
 - Môi trường sống, chi phí sử dụng, diện tích khu vực
 - Chất lượng, mẫu mã, diện tích sử dụng
15. **Những biểu hiện nào sau đây cho phép xác định đối tượng khách hàng của bạn là “khách hàng kỹ tính”**
- Né tránh, sợ bị gạt, không dám quyết định một mình
 - Có vẻ không đồng ý, hơi nghi ngờ, hay so sánh với sản phẩm khác của đối thủ
 - Rất nhiều kinh nghiệm và thời gian, thường nghi ngờ bạn đang lợi dụng họ
 - Phân tích kỹ mọi thông tin, quan tâm tới từng chi tiết nhỏ
16. **Tâm lý chung của khách hàng mua căn hộ lần đầu tiên là**
- Sợ rằng rủi ro tài chính sẽ rất lớn
 - Tìm hiểu thông tin liên quan rất kỹ
 - a và b đúng
17. **Tâm lý chung của khách hàng mua căn hộ lần thứ hai là**
- Sợ rằng rủi ro tài chính sẽ rất lớn
 - Tìm hiểu thông tin liên quan rất kỹ
 - a và b sai
18. **Động cơ của người mua bất động sản là**
- Động cơ kinh tế
 - Động cơ chiếm hữu
 - Động cơ tình cảm
 - a và b đúng
19. **Đặc điểm của sản phẩm bất động sản gồm:**
- Giá trị vật chất của căn hộ
 - Môi trường sống
 - Khả năng định giá trị con người khi sử dụng bất động sản
 - a, b và c đều đúng
20. **Những điều cần tránh làm khi giới thiệu sản phẩm bất động sản là**
- Luôn luôn dùng từ ngữ chuyên môn
 - Giới thiệu bằng trực quan sống động
 - Gợi ý những viễn cảnh tốt đẹp nếu khách hàng mua sản phẩm
 - b và c đúng
21. **Khi khách hàng thắc mắc về sản phẩm bất động sản, bạn sẽ**
- Tranh luận lại với khách hàng
 - Nhận thấy khách hàng không quan tâm đến việc mua sản phẩm
 - a và b đúng
 - a và b sai
22. **Trình tự các bước xử lý phản đối của khách hàng là**
- Thăm dò để hiểu – thừa nhận phản đối – trả lời phản đối – thăm dò sự chấp thuận

- b. Thừa nhận phản đối – thăm dò đề hiểu - trả lời phản đối – thăm dò sự chấp thuận
- c. Thừa nhận phản đối – trả lời phản đối – thăm dò đề hiểu - thăm dò sự chấp thuận
- d. a, b và c đều sai

23. Các nhân tố ảnh hưởng đến cầu bất động sản là:

- a. Thu nhập người tiêu dùng
- b. Giá cả bất động sản thay đổi
- c. Chính sách và quy định của chính phủ
- d. Cả ba yếu tố trên

24. Cung bất động sản là:

- a. Khối lượng bất động sản mà nhóm người cung cấp muốn và sẵn sàng bán ra trên thị trường bất động sản tại một thời điểm.
- b. Khối lượng bất động sản và giá cả sẵn sàng bán ra trên thị trường bất động sản tại một thời điểm.
- c. Là giá cả bất động sản mà nhóm người cung cấp muốn bán trên thị trường bất động sản tại một thời điểm.
- d. Tất cả các câu trên đều đúng

25. Các yếu tố ảnh hưởng đến cung bất động sản là:

- a. Giá của các yếu tố đầu vào (giá đất, vật liệu, nhân công)
- b. Chính sách và luật lệ của chính phủ
- c. Cả a và b đều đúng
- d. Cả a và b đều sai

26. Nội dung của môi giới bất động sản gồm:

- a. Tìm kiếm đối tác đáp ứng các điều kiện của khách hàng để tham gia đàm phán, ký kết hợp đồng.
- b. Đại diện theo ủy quyền để thực hiện các công việc liên quan đến hoạt động kinh doanh bất động sản.
- c. Cung cấp thông tin, hỗ trợ cho các bên trong việc đàm phán, ký kết hợp đồng mua bán.
- d. Cả a, b, c đều đúng

27. Truyền thông marketing là gì?

- a. Là một quá trình truyền tải thông tin do người mua thực hiện nhằm gây ảnh hưởng tới thái độ, hành vi và nhận thức của người bán.
- b. Là một quá trình truyền tải thông tin do người bán thực hiện nhằm gây ảnh hưởng tới thái độ, hành vi và nhận thức của người mua.
- c. Là một quá trình truyền tải thông tin do người sản xuất thực hiện nhằm gây ảnh hưởng tới thái độ, hành vi và nhận thức của người mua.
- d. Là một quá trình truyền tải thông tin do người sản xuất thực hiện nhằm gây ảnh hưởng tới thái độ, hành vi và nhận thức của người bán.

28. Đặc điểm nào sau đây không thuộc lập trường đàm phán theo kiểu cứng:

- a. Ép đối phương phải nhượng bộ
- b. Bám chặt lấy lập trường
- c. Coi đối tác như bạn bè
- d. Cả a, b, c đều sai

- 29. Phong cách đàm phán các bên cùng quan tâm đến lợi ích của nhau với tinh thần hợp tác và đều thu được lợi ích là phong cách đàm phán:**
- Thua – thua
 - Thắng – Thua
 - Thắng – Thắng
 - Không đáp án nào đúng
- 30. Các thông tin nào sau đây là cần thiết đối với nhà môi giới bất động sản khi thu thập thông tin về bất động sản:**
- Thông tin kinh tế, kỹ thuật về bất động sản
 - Thông tin pháp lý về bất động sản
 - Thông tin về lịch sử, xã hội của bất động sản
 - Cả a, b, c đều đúng
- 31. Các đối tượng cầu bất động sản gồm:**
- Người mua
 - Người thuê
 - Người bán
 - Cả a, b
- 32. Phương pháp thu thập thông tin về cầu bất động sản chủ động không bao gồm hoạt động nào sau đây:**
- Đón tại văn phòng môi giới bất động sản
 - Tiếp cận tận nơi: đón hoặc gọi điện
 - Tìm kiếm qua các phương tiện thông tin đại chúng
 - Gửi thư trực tiếp tới khách hàng tiềm năng
- 33. Cho các nội dung sau:**
- Quan hệ với công chúng
 - Quảng cáo và xúc tiến bán
 - Định giá sản phẩm
- 34. Marketing trực tiếp**
- Đâu là những công cụ truyền thông marketing?
- 1,2,3
 - 2,3,4
 - 1,2,4
 - 1,2,3,4
- 35. Chức năng của quảng cáo gồm:**
- Chức năng gợi nhớ, chức năng thông tin, chức năng định giá
 - Chức năng gợi nhớ, chức năng thông tin, chức năng thuyết phục.
 - Chức năng thông tin, chức năng định giá, chức năng thuyết phục.
 - Cả a, b,c đều sai
- 36. Cho các nội dung sau:**
- Truyền tải thông tin, hình ảnh của doanh nghiệp đến người tiêu dùng
 - Xây dựng, duy trì tốt các mối quan hệ với khách hàng

3. Truyền tải thông tin về hàng hóa mà doanh nghiệp có ý định cung cấp cho thị trường.

4. Xác định mức giá bán mà người mua chấp nhận.

37. Đây là những nhiệm vụ chủ yếu của hệ thống Marketing?

- a. 1,2,3
- b. 2,3,4
- c. 1,3,4
- d. 1,2,3,4

38. Giai đoạn tiếp xúc của quá trình đàm phán gồm:

- a. Tạo không khí tiếp xúc
- b. Tìm hiểu đối tác; tổ chức đội ngũ đàm phán; lập mục tiêu đàm phán
- c. Tạo không khí tiếp xúc; tìm hiểu nhu cầu mục tiêu của đối tác; xác lập kế hoạch đàm phán
- c. Cả a, b, c đều đúng

39. Cho các nội dung sau:

- 1. Email Marketing
- 2. Viral Marketing
- 3. Social Marketing
- 4. SEM (Search Engine Marketing)
- 5. SMS Marketing

40. Đây là những nội dung thuộc hoạt động Marketing Online bất động sản?

- a. 1,2,3,4,5
- b. 1,2,3,4
- c. 1,2,3,5
- d. 2,3,4,5

PHẦN II: CÂU HỎI TỰ LUẬN (40 điểm)

Câu hỏi 1: Trình bày các nguyên tắc trong hoạt động môi giới bất động sản và các phẩm chất thuộc về đạo đức nghề nghiệp trong kinh doanh dịch vụ môi giới bất động sản?

Câu hỏi 2: Trình bày các công việc và kỹ năng cần thiết để môi giới bất động sản là nhà ở?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

HỘI MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN VIỆT NAM

HỘI MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN VIỆT NAM

HỘI MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN VIỆT NAM