



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

**-----
KIẾN THỨC CHUYÊN MÔN (Đề số 03)**

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:

- Vai trò của hoạt động môi giới bất động sản:**
 - Cung cấp thông tin cho các chủ thể tham gia vào hoạt động giao dịch hàng hoá bất động sản
 - Thúc đẩy thị trường bất động sản phát triển
 - Góp phần ổn định trật tự, an ninh xã hội
 - Tất cả các mục trên
- Hoạt động môi giới bất động sản, hiểu theo nghĩa rộng là:**
 - Làm trung gian giúp khách hàng mua, bán bất động sản
 - Tư vấn đầu tư liên quan đến bất động sản
 - Làm trung gian giúp cho việc mua bán bất động sản được thực hiện có hàm lượng tư vấn đáp ứng nhu cầu cao
 - Tất cả các ý trên
- Là nhà môi giới bất động sản, các công việc nào sau đây được thực hiện thường xuyên nhất?**
 - Xác định lượng cung bất động sản nói chung trên thị trường
 - Xác định tính cần thiết của việc đầu tư, nhu cầu mua nhà của người dân trên một thị trường nhất định
 - Xác định chi phí, lợi nhuận, thủ tục pháp lý, hỗ trợ khách hàng thực hiện các giao dịch mua bán.
 - Xác định chu kỳ phát triển của bất động sản, đưa ra phương hướng đầu tư thích hợp
- Một hợp đồng môi giới mua bán địa ốc cần bao gồm điểm nào sau đây nhất:**
 - Nói rõ và ngăn chặn tính hai mặt của cơ quan môi giới
 - Những thông tin về những môi trường tác hại có thể của khu vực xung quanh

- c. Một bản mô tả chi tiết về những gì mà người mua muốn.
- d. Tính độc quyền, độc nhất
- 5. Khoản hoa hồng nào sau đây là phạm luật?**
- a. Tiền giờ công
- b. Phần trăm trên giá mua
- c. Khoản phí mà khách hàng phải trả khi ký hợp đồng nhờ môi giới bán nhà
- d. Không có khoản nào kể trên được xem là "hoa hồng" trong môi giới bất động sản
- 6. Khi người môi giới đại diện cho bên bán làm việc với bên mua, phần nào sau đây không thuộc nhiệm vụ thực hiện của người môi giới đối với bên mua?**
- a. Nhiệm vụ ủy thác
- b. Tư vấn sửa chữa, thanh lý hợp đồng mua bán BĐS
- c. Tư vấn cho khách hàng để có sự hiểu rõ toàn diện về bất động sản.
- 7. Khi nhận dịch vụ do người môi giới bất động sản cung cấp, người đầu tư mong chờ người môi giới giúp ra các quyết định:**
- a. Cho biết bất động sản nào nên mua/bán
- b. Cho biết giá cả hợp lý nên mua/bán
- c. Cho biết thông tin mới nhất về những gì đang diễn ra trên thị trường
- d. Cho biết bất động sản nào nên mua/bán với giá cả và các dịch vụ kèm theo theo nhu cầu nào
- 8. Bạn sống ở vùng ngoại thành gần khu công nghiệp có rất nhiều nhà cho thuê. Bạn quyết định thành lập văn phòng môi giới và tư vấn cho thuê nhằm giúp bạn bè tìm được ngôi nhà thuê ưng ý. Việc làm của bạn là:**
- a. Có thể được chấp nhận bởi vì nó có mục tiêu khá nhỏ
- b. Sai luật trừ khi bạn làm việc tình nguyện không lấy phí
- c. Có thể được chấp nhận bởi nó chỉ bao gồm các bạn của bạn
- d. Sai luật nếu bạn không thuê nhân viên có chứng chỉ hành nghề
- 9. Nhà môi giới cần phải:**
- a. Luôn đảm bảo tính pháp luật.
- b. Xác lập quyền lợi của các bên môi giới
- c. Không xác lập quyền lợi cá nhân khi chưa có sự thống nhất của các bên tham gia
- d. Cả a, b, c đều đúng
- 10. Nhà môi giới nên:**
- a. Thúc đẩy khách mua bằng cách cho rằng giá trị của bất động sản là hợp lý.
- b. Tang bốc quá sự thật về bất động sản giao dịch.
- c. Tổ chức giao dịch ngầm.
- d. Cả a, b, c đều sai.
- 11. Để thực hiện tốt vai trò của mình, nhà môi giới được đòi hỏi phải:**
- a. Có chứng chỉ hành nghề môi giới bất động sản

- b. Đầu tư nhiều thời gian cho nghề nghiệp và rèn luyện các kỹ năng
- c. Kiên nhẫn và đạo đức
- d. Tất cả đúng

12. Vì sao hai bên cung – cầu bất động sản cần có môi giới:

- a. Vì hoạt động môi giới sẽ làm lành mạnh hoá, minh bạch hoạt động và giúp thị trường phát triển
- b. Vì hoạt động môi giới sẽ tìm ra hướng giải quyết tối ưu cho khách hàng
- c. Vì bất động sản có quyền năng phức tạp và thị trường bất động sản là thị trường không hoàn hảo
- d. Vì môi giới là một trong ba pháp nhân tham gia vào thị trường bất động sản

13. Cho các giai đoạn sau:

- 1. Giai đoạn chuẩn bị
- 2. Giai đoạn đàm phán
- 3. Giai đoạn kết thúc
- 4. Giai đoạn xúc tiến

14. Đây là tiến trình cơ bản của một cuộc đàm phán:

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

15. Yếu tố nào ảnh hưởng đến quyết định mua bất động sản:

- a. Mọi quan hệ trong gia đình
- b. Giá mua bất động sản
- c. Vị trí bất động sản
- d. Tất cả các tiêu chí trên

16. Nhà môi giới cần phải quan tâm đến kỹ năng nào sau đây:

- a. Kỹ năng giao tiếp
- b. Kỹ năng thu thập thông tin
- c. Kỹ năng đàm phán
- d. Tất cả kỹ năng trên

17. Là nhà môi giới bất động sản, công việc nào sau đây được thực hiện thường xuyên nhất:

- a. Xác định lượng cung bất động sản nói chung trên thị trường bất động sản.
- b. Xác định chi phí, lợi nhuận, thủ tục pháp lý, hỗ trợ khách hàng thực hiện các giao dịch mua bán bất động sản
- c. Xác định chu kỳ phát triển của bất động sản
- d. Không phải các công việc trên

18. Công cụ Marketing trực tuyến nhằm nâng cao thứ hạng của 1 trang web, doanh nghiệp hay 1 chủ thể nào đó trên các công cụ tìm kiếm như Google, Yahoo, Bing... Công cụ đó là:

- a. SEM (Search Engine Marketing)
 - b. PPC (Pay Per Click)
 - c. SMM (Social Media Marketing)
 - d. Viral Marketing
- 19. Một công cụ hữu hiệu giúp tối ưu hóa các từ khóa có khả năng được khách hàng tìm kiếm trên các công cụ tìm kiếm giúp tiếp cận khách hàng nhanh nhất và hiệu quả nhất. Công cụ này được gọi là :**
- a. SEM (Search Engine Marketing)
 - b. SEO (Search Engine Optimization)
 - c. SMM (Social Media Marketing)
 - d. Viral Marketing
- 20. Nội dung nào sau đây không phải là nội dung môi giới bất động sản:**
- 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 đàm phán kí kết hợp đồng
 - c. Thu thập các tài liệu để tiến hành định giá bất động sản
 - d. Cung cấp thông tin hỗ trợ cho các bên trong việc mua bán bất động sản.
- 21. Vai trò của môi giới bất động sản trong thị trường bất động sản là:**
- a. Cung cấp thông tin cho các chủ thể tham gia vào hoạt động giao dịch hàng hóa bất động sản.
 - b. Thúc đẩy thị trường bất động sản phát triển
 - c. Khai thác nguồn thu cho ngân sách nhà nước
 - d. Cả a, b, c đều đúng
- 22. Hệ thống marketing có những loại nhiệm vụ chủ yếu nào?**
- a. Truyền tải thông tin về hàng hóa mà doanh nghiệp có ý định cung cấp cho thị trường
 - b. Truyền tải thông tin và hình ảnh tốt của doanh nghiệp đến người tiêu dùng
 - c. Xây dựng và duy trì tốt mối quan hệ với khách hàng
 - d. Cả a, b, c đều đúng.
- 23. Phân đoạn thị trường là gì?**
- a. Là quá trình phân chia thị trường thành những đoạn nhỏ hơn mang tính không đồng nhất
 - b. Là quá trình phân chia thị trường thành những đoạn nhỏ hơn mang tính đồng nhất cao.
 - c. Là quá trình phân chia thị trường thành những đoạn khác biệt mang tính không đồng nhất.
 - d. Cả a, b, c đều đúng.
- 24. Đặc điểm nào sau đây không thuộc lập trường đàm phán theo kiểu mềm:**
- a. Tránh xung đột
 - b. Coi đối tác như bạn bè

- c. Dễ dàng nhượng bộ
 - d. Ép đối phương phải nhượng bộ
- 25. Marketing bất động sản gồm những nội dung nào?**
- a. Cách thức tiếp thị bất động sản, trưng bày bất động sản.
 - b. Các chiến lược quảng cáo bất động sản
 - c. Tiến hành các chương trình xúc tiến thương mại
 - d. Cả 3 nội dung trên
- 26. Quá trình chia một thị trường toàn phần thành những thị trường nhỏ, những nhóm khách hàng vì mục đích marketing gọi là:**
- a. Thâm nhập thị trường
 - b. Phân khúc thị trường
 - c. Chọn thị trường mục tiêu
 - d. Phát triển thị trường
- 27. Các ngôn ngữ thường được sử dụng trong giao tiếp là:**
- a. Ngôn ngữ nói
 - b. Ngôn ngữ viết
 - c. Cả a và b đều đúng
 - d. Cả a và b đều sai
- 28. Thứ tự các bước trong thực hiện thương vụ môi giới là:**
- a. Ký hợp đồng đặt cọc – Ký kết hợp đồng khởi điểm – Giao nhận bất động sản – Ký hợp đồng công chứng.
 - b. Ký hợp đồng khởi điểm – ký hợp đồng đặt cọc – Ký hợp đồng mua bán – Giao nhận bất động sản.
 - c. Ký hợp đồng công chứng – Ký hợp đồng đặt cọc – Ký hợp đồng khởi điểm – Giao nhận bất động sản
 - d. Ký hợp đồng khởi điểm – Ký hợp đồng công chứng – Ký hợp đồng đặt cọc – Giao nhận bất động sản.
- 29. Đối tượng chính của thương vụ môi giới bất động sản gồm:**
- a. Bên Thuê – Bên cho thuê
 - b. Bên bán – Bên mua
 - c. Bên cung – Bên cầu
 - d. Chủ đầu tư – ngân hàng
- 30. Đâu là nguyên tắc có thể dẫn đến đàm phán trong kinh doanh thành công:**
- a. Nhà đàm phán ngồi vào bàn đàm phán chỉ với 1 phương án duy nhất mà không có phương án thay thế.
 - b. Nhà đàm phán phải xác định rõ mục tiêu đàm phán và luôn bám sát nó trong suốt quá trình đàm phán
 - c. Nhà đàm phán có những định kiến với đối tác
 - d. Nhà đàm phán luôn nói nhiều thay vì hỏi nhiều
- 31. Đâu là đặc điểm của phương pháp đàm phán mềm:**

- a. Mục tiêu của đàm phán là giải quyết công việc hiệu quả
 - b. Mục tiêu của đàm phán là đạt được thỏa thuận
 - c. Coi đối tác là cộng tác
 - d. Luôn tìm ra phương án mà mình chấp thuận
- 32. Những điểm lợi ích tác động vào giá có thể liệt kê trong “kỹ thuật chia” khi đàm phán về giá cả BĐS**
- a. Vị trí gần, tiết kiệm được xăng dầu, thời gian đi lại
 - b. Vị trí tuy xa nhưng giá cả phù hợp
 - c. Ở khu vực trung tâm, khả năng sinh lợi cao
 - d. Cả 3 câu đều đúng
- 33. Thứ tự mức độ ưu tiên đối với bên cầu**
- a. Thời gian, chất lượng, tiện lợi, giá cả
 - b. Giá cả, chất lượng, tiện lợi, thời gian
 - c. Giá cả, thời gian, chất lượng, tiện lợi
 - d. Chất lượng, thời gian, tiện lợi, giá cả
- 34. Thứ tự mức độ ưu tiên đối với bên cung**
- a. Thời gian, chất lượng, tiện lợi, giá cả
 - b. Giá cả, chất lượng, tiện lợi, thời gian
 - c. Giá cả, thời gian, chất lượng, tiện lợi
 - d. Chất lượng, giá cả, thời gian, tiện lợi
- 35. Kỹ năng vượt qua thắc mắc của khách hàng**
- a. Ghi chép thông tin, phân loại ý kiến khách hàng, đồng cảm khi trả lời khách hàng, lôi kéo sự đồng ý của khách hàng
 - b. Lắng nghe cẩn thận, bình tĩnh, không ngắt lời
 - c. Lập lại câu phản đối dưới dạng câu hỏi, nói chuyện ôn hòa, đồng cảm khi trả lời khách hàng, lôi kéo sự đồng ý của khách hàng
 - d. b và c
- 36. Sử dụng kỹ năng trình bày FAB trong trường hợp nào?**
- a. Thắc mắc về giá cả
 - b. Thắc mắc về chất lượng
 - c. Thắc mắc về pháp lý
 - d. Cả 3 câu trả lời trên đều đúng
- 37. Có thể sử dụng yếu tố nào để thuyết phục trong trường hợp khách hàng cho rằng giá BĐS là cao?**
- a. Yếu tố BĐS có giá trị tăng nhanh theo thời gian
 - b. Yếu tố BĐS đảm bảo an toàn về mặt quy hoạch, pháp lý
 - c. Yếu tố uy tín, chất lượng dịch vụ của công ty môi giới
 - d. Cả 3 câu trả lời trên đều đúng
- 38. Giải đáp thắc mắc của khách hàng nhằm**
- a. Giải thích khi khách hiểu sai, chứng minh khi khách nghi ngờ
 - b. Phân tích để khách hàng thấy được lợi ích lâu dài, tìm hiểu nguyên nhân để ứng xử khi khách than phiền
 - c. Trao đổi để có các điều khoản thuận lợi hơn
 - d. Câu a và b
- 39. Dấu hiệu giúp nhận biết thời điểm kết thúc đàm phán**

- a. Khách hàng hỏi thông tin điều khoản mua bán; gật đầu chăm chú lắng nghe
- b. Khách hàng yêu cầu xem giấy tờ pháp lý; gật đầu chăm chú lắng nghe điều khoản hợp đồng
- c. Khách hàng hỏi thông tin về các loại BĐS tương tự, điều khoản thanh toán
- d. Khách gật đầu chăm chú lắng nghe mọi thông tin, bàn tán với nhau

40. Câu nào sau đây được dùng để kết thúc dẫn dắt phù hợp nhất

- a. Mời anh chị xem qua hợp đồng nhé?
- b. Về cơ bản mọi thứ đã thống nhất, chúng ta ký hợp đồng nhé?
- c. Anh chị có yêu cầu thêm gì trong các điều khoản hợp đồng không?
- d. Anh chị có nghĩ là mình mua được miếng đất giá rất tốt không?

PHẦN II: CÂU HỎI TỰ LUẬN (40 điểm)

Câu hỏi 1: Trình bày các điều kiện thành lập và cơ chế hoạt động của sàn giao dịch bất động sản?

Câu hỏi 2: Anh/chị hãy nêu những tính chất đặc trưng của thị trường bất động sản?