

山西省考面试题（省直）（网络版）2024年4月28 日上午

扫描下方二维码下载妙学吧APP 刷海量题库掌握最新热点



QQ扫码直接下载

微信扫码到应用市场下载

支持所有机型

【问题1】

随着AI技术不断发展，AI客服在各行各业中的应用也越来越广泛。

甲方：

观点一：AI客服能够实现7×24小时无间断服务，还能不受时间和地域限制，有急事儿的时候还是很方便的。

观点二：AI客服能够快速解决大量的标准问题，其响应速度远超人工，极大提高了客服的工作效率。

观点三：AI具备强大的数据处理能力，能够实时收集并分析客户需求，为企业提供精准的用户洞察，辅助战略决策和产品优化。

观点四：AI客服无需支付工资、福利及培训等高昂人力成本，很大程度上节省了用人成本。

乙方：

观点一：AI客服的语气太冰冷了，只能回复冰冷的话。不像人工客服那样贴心，让我有情感共鸣。

观点二：AI客服存在“答非所问”的问题，一旦遇到复杂、独特或者非标准化的用户需求，AI客服往往难以提供有针对性的解决方案。

观点三：AI客服其实对老年群体并不友好，老年人对技术接受度低，会对AI客服的交互方式感到不适应，特别影响使用体验和服务效果。

观点四：AI客服存在隐患，一旦遭遇技术故障、误判或遭受黑客攻击，客户隐私难以被保障。

请你选择一个支持方，说明选择理由，并针对另一方提出的这些内容提出建议。

【问题1参考答案】

在AI客服与人工客服的辩论中，我选择支持甲方观点，即AI客服的广泛应用。AI技术的发展为客服行业带来了革命性的变化，其优势在于能够提供高效、便捷的服务，同时降低企业的运营成本。AI客服的24小时无间断服务能力，确保了用户在任何时间都能获得帮助，这一点在紧急情况下尤为重要。此外，AI客服的快速响应和处理大量标准问题的能力，显著提高了工作效率，为用户节省了宝贵的时间。

然而，乙方提出的担忧也不容忽视。AI客服的“冰冷”语气和缺乏情感共鸣确实影响了用户体验。为了改善这一点，建议开发更加人性化的AI语音和交互设计，比如通过自然语言处理技术，使AI客服的语气更加温暖和亲切，甚至可以根据用户的情绪调整回应方式，以增强情感连接。

针对AI客服在复杂问题处理上的不足，建议企业建立更加智能的AI系统，通过深度学习和持续优化，提高AI处理非标准化问题的能力。同时，可以设置人工客服作为补充，当AI无法解决问题时，无缝转接至人工服务，确保用户需求得到满足。

对于老年群体对AI客服的不适应，建议开发更加简单直观的操作界面，并提供详细的使用指南和视频教程，帮助老年人更好地使用AI客服服务。此外，可以保留传统的人工客服渠道，确保所有用户都能获得适合自己的服务方式。

最后，关于隐私和安全问题，企业应加强对AI系统的安全防护，定期进行安全检查和漏洞修复，确保用户数据的安全。同时，透明化数据处理流程，让用户了解其数据如何被收集和使用，以增强用户的信任感。

总之，AI客服的发展是大势所趋，但我们也需要正视其存在的问题，并采取有效措施进行改进。通过技术创新和人性化设计，AI客服将能够更好地服务于广大用户，实现技术与人文的和谐共存。

【问题2】

山西高速公路首家“小市集”近日在晋城服务区正式开市。省政府想要进一步在全省范围内推广这种服务区商业经营新模式，但有的服务区车流量和人流量较少。针对这种情况，领导安排你进行可行性调研，你认为工作重点是什么？并就其中一点进行详细展开。

【问题2参考答案】

在进行山西高速公路服务区‘小市集’推广的可行性调研时，我认为工作的重点应当集中在以下几个方面：首先，全面评估各服务区的车流量和人流量，这是决定‘小市集’能否成功运营的基础；其次，分析服务区的地理位置和周边经济环境，这直接影响到‘小市集’的商品种类和经营策略；再次，调研服务区现有的商业设施和经营模式，以避免资源浪费和同质化竞争；最后，了解司机和乘客的需求和消费习惯，这是‘小市集’能否吸引顾客的关键。

针对车流量和人流量较少的服务区，我认为需要特别关注的是如何通过差异化经营和创新服务来吸引更多的顾客。具体来说，可以深入分析这些服务区的特点和潜在优势。例如，一些服务区虽然车流量不大，但可能位于风景优美的地区，或者靠近特色农产品产地。这种情况下，‘小市集’可以主打地方特色产品和旅游纪念品，吸引过往游客的注意。同时，可以通过举办小型文化活动或特色展览，增加服务区的吸引力，从而带动人流量和车流量的增长。

此外，还可以考虑与当地农户或手工艺人合作，将‘小市集’打造成展示和销售地方特色产品的平台。这样不仅能够丰富‘小市集’的商品种类，还能够支持当地经济发展，实现双赢。同时，通过社交媒体和线上平台进行宣传，吸引更多游客专程前来参观和购物，进一步提升服务区的知名度和人流量。

总之，对于车流量和人流量较少的服务区，关键在于找准定位，发挥特色，通过差异化经营和创新服务来吸引顾客。这不仅能够提升‘小市集’的经营效益，还能够为服务区带来更多的活力和发展机会。

【问题3】

人事处将新入职的小王安排到办公室工作，但是小王因为工作不对口，无法体现专业价值，想要更换科室，人事部门也劝说无果。请你从办公室主任、办公室同事老赵、同期入职的新人小项、同学小李和小王哥哥这五个身份中，选择一个身份对小王进行劝说，并站立进行模拟。

【问题3参考答案】

作为一名同期入职的新人小项，我想对小王说：首先，我非常理解你现在的感受。我们都是从校园走进职场的新人，都怀揣着对未来的憧憬和对专业的热情。当我们发现现实与理想有所差距时，难免会感到失落和迷茫。但是，我想和你分享的是，职场的第一步往往不是我们想象的那样，但它却是我们成长的重要起点。

办公室工作虽然看似与我们的专业不对口，但它却是了解整个单位运作的窗口。在这里，我们可以接触到各个科室的工作，了解他们的业务流程和需求。这种全面的视角，对于我们未来的职业发展是非常宝贵的。而且，办公室工作强调的综合协调能力和沟通技巧，是任何专业岗位都不可或缺的。通过这段时间的锻炼，我们可以打下坚实的基础，为将来的专业工作做好准备。

此外，人事部门的安排也是经过考虑的。他们看到了我们在某些方面的潜力，希望我们能够在不同的岗位上得到全面的锻炼。我们应该相信组织的安排，同时也相信自己有能力适应和胜任这份工作。如果我们能够以积极的态度面对挑战，不仅能够提升自己，还能够给领导和同事留下良好的印象，为未来的发展创造更多的机会。

最后，我想说的是，我们作为新人，应该珍惜每一个学习和成长的机会。不要因为一时的困难就轻易放弃。我们可以一起努力，互相支持，共同进步。相信在不久的将来，我们都能够在适合自己的岗位上发挥出最大的专业价值。