

**中国十大品牌教育集团 中国十佳网络教育机构**



- 自考名师全程视频授课，图像、声音、文字同步传输，享受身临其境的教学效果；
- 权威专家在线答疑，提交到答疑板的问题在 24 小时内即可得到满意答复；
- 课件自报名之日起可反复观看不限时间、地点、次数，直到当期考试结束后一周关闭；
- 付费学员赠送 1G 超大容量电子信箱；及时、全面、权威的自考资讯全天 24 小时滚动更新；
- 一次性付费满 300 元，即可享受九折优惠；累计实际交费金额 500 元或支付 80 元会员费，可成为银卡会员，购课享受八折优惠；累计实际交费金额 1000 元或支付 200 元会员费，可成为金卡会员，购课享受七折优惠（以上须在同一学员代码下）；

**英语/高等数学预备班：**英语从英文字母发音、国际音标、基本语法、常用词汇、阅读、写作等角度开展教学；数学针对有仅有高中入学水平的数学基础的同学开设。通过知识点精讲、经典例题详解、在线模拟测验，有针对性而快速的提高考生数学水平。[立即报名！](#)

**基础学习班：**依据全新考试教材和大纲，由辅导老师对教材及考试中所涉及的知识进行全面、系统讲解，使考生从整体上把握该学科的体系，准确把握考试的重点、难点、考点所在，为顺利通过考试做好知识上、技巧上的准备。[立即报名！](#)

**冲刺串讲班：**结合历年试题特点及命题趋势，规划考试重点内容，讲解答题思路，传授胜战技巧，为考生指出题眼，提供押题参考。配合高质量全真模拟试题，让学员体验实战，准确地把握考试方向、将已掌握的应试知识融会贯通，并做到举一反三。[立即报名！](#)

**历年真题测评班：**通过真题的在线模拟测试，由自考 365 网校的专家名师指明未来考试中可能出现的“陷阱”、“雷区”、“误区”，帮助学员减少答题失误，提高学员驾驭和应用所学知识的能力，迅速提高应试技巧和强化所学知识，顺利通过考试！[立即报名！](#)

**论文答辩与毕业申请指导班：**来自主考院校的指导老师全程视频授课，系统阐述申报自考论文的时间、论文的选题、论文的格式及内容、与导师的沟通技巧等，并提供论文范例供学员参考。[立即报名！](#)

**自考实验班：**针对高难科目开设，签协议，不及格退还学费。全国限量招生，报名咨询 010-82335555 [立即报名！](#)

全国 2007 年 4 月高等教育自学考试  
**商务交流（二）试题**  
课程代码：00892

一、单项选择题（本大题共 20 小题，每小题 1 分，共 20 分）

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的，请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 以“说服或激励”为目标的演讲，采用的方式、方法是（      ）
  - A. 生动、准确地说明或形容事物
  - B. 采用推论、时间或空间顺序解释事情如何进行
  - C. 通过引证听众的利益和事实支持你的观点
  - D. 做到简短幽默，适合听众特点
2. 面谈时，可以快速得到明确信息的提问类型是（      ）
  - A. 引导性提问
  - B. 另有用意的提问
  - C. 提示性提问
  - D. 直接提问或限定性提问
3. 根据预期收信人的反应，经理为以前的雇员写的推荐信属于的信函类型是（      ）



- A. 更适合表达感觉和感情  
B. 可以用精炼的语言表达复杂的信息  
C. 可以获得即时的反馈信息  
D. 可以根据非语言暗示进行内容的调整
12. 为保证良好倾听应避免的做法是 ( )  
A. 以批判的态度听  
B. 记笔记  
C. 只听主要事实  
D. 保持开放的心态
13. 下列对“头脑风暴法”描述正确的是 ( )  
A. 鼓励想法的质量而非数量  
B. 对重点发言要加以记录  
C. 时刻要对每个想法进行评价  
D. 鼓励对各种想法自由联想
14. 设计调查问卷时应避免的是  
A. 以中立的风格确定提出的问题  
B. 简明扼要地提出问题  
C. 直接提问  
D. 要求详细地回答的问题
15. 一般认为比较公正的群体决策方法是 ( )  
A. 权威决策法  
B. 多数 / 投票表决决策法  
C. 趋同决策法  
D. 达成一致决策法
16. 最有可能使用“详细提要”的情况是 ( )  
A. 演讲者有丰富经验  
B. 讲演时间较短  
C. 对主题比较熟悉  
D. 做正式会议发言
17. 报告的基本结构中首先要准确说明写的内容及其原因的部分是 ( )  
A. 摘要  
B. 目录  
C. 授权调查范围  
D. 正文
18. 在处理顾客投诉电话时, 正确的做法是 ( )  
A. 与打电话的人一起抱怨, 以表示同情  
B. 在顾客生气时尽量解释原因  
C. 在事情未搞清之前, 先提出解决问题的方法  
D. 在对方未提出要求之前主动帮忙
19. 以图形为工具显示一整套指令或决策过程的视图类型是 ( )  
A. 家族树  
B. 决策树  
C. 信息树  
D. 组织结构图
20. 在交流过程中, 从接受到行动阶段可能发生的障碍是 ( )  
A. 使用语言不当  
B. 噪音干扰  
C. 接收者带有偏见  
D. 接收者缺乏动力

二、简答题（本大题共 5 小题，共 30 分）

21. (6 分)简要说明打电话的基本准则。
22. (4 分)简要说明在企业经营活动中，有效的交流带来的好处。
23. (9 分)简要说明视图演示的优点。
24. (5 分)简要说明视听会议的优点及缺点。
25. (6 分)简要说明影响群体效率的环境变量与任务变量包括的内容。

三、案例题（本大题共 3 小题，共 20 分）

26. 你是某公司产品销售部资深员工，具有丰富的推销经验和优异的业绩，随着公司的发展，新员工队伍不断扩大。总经理要求你为新员工做一次专题演讲，介绍你的成功经验和推销技巧。

(10 分)试拟一份演讲计划。

27. (4 分)演讲者的积极形象体现在哪些方面？
28. (6 分)衡量演讲成功的因素有哪些？

四、综合题（本大题共 3 小题，共 20 分）

29. 林德斯公司是一家大型乳品生产企业，多年来经营状况良好。但近来随着市场竞争的加剧，特别是同行业中其他企业产品质量问题被媒体频频曝光，直接影响到消费者的购买信心，销售形势不容乐观。为此，公司将召开高层业务会议，专门分析并讨论可行的对策，以应对销售额可能下滑的问题。

(10 分)你作为本次会议秘书，拟定会议议程。

30. (6 分)作为与会者你能从会议中获得哪些益处？
31. (4 分)你认为会议发言者的个人素质包括哪些方面？

五、应用题（本大题共 2 小题，每小题 5 分，共 10 分）

32. 2003 年和 2004 年某市国产经济型轿车的销量如下表所示，根据提供的数据绘制复式条形图。

单位：辆

	普桑	赛欧	夏利	富康	千里马	旗云
2003 年	10140	4211	9173	5205	3993	5179
2004 年	12552	5399	5200	2671	1320	1812

33. 某校 A 班 58 名学生期末考试成绩统计如下，根据提供的信息绘制直方图。

分数公布(分)	60 分以下	60~69	70~79	80~89	90~100
学生人数(人)	1	6	13	30	8