自考365
www.zikao365.com
全天 24 小时服务咨询电话 010-82335555 免费热线 4008135555
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！

习题班：自考 365 网校与北大燕园合作推出，共计 390 门课程，均涵盖该课程全部考点、难点，在线测试系统按照考试难度要求自动组卷、全程在线测试、提交后自动判定成绩。我们相信经过反复练习定能使您迅速提升应试能力，使您考试梦想成真！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，不及格返还学费。全国限量招生，报名咨询 010-82335555 立即报名！

全国 2008 年 4 月高等教育自学考试
谈判与推销技巧试题

课程代码：00179

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．商务谈判发生的基础是（　　）

A．价格　　B．双方利益

C．标的　　D．动机

2．创建谈判氛围的阶段是（　　）

A．谈判准备阶段　　B．谈判磋商阶段

C．谈判开局阶段　　D．谈判终结阶段

3．谈判的实质是（　　）

A．价值索取　　B．价值创造

C．竞争与冲突　　D．冲突与合作

4．能够使谈判协议达到帕累托最优状态的是（　　）

A．谈判者利益　　B．谈判价格

C．共享利益　　D．社会利益

5．决定谈判可能达成协议的空间是（　　）

A．利益　　B．谈判的潜力

C．谈判的替代性选择　　D．谈判力

6．谈判人员素质结构的核心层是（　　）

A．才　　B．学

C．识　　D．体

7．按照谈判方格理论，谈判者的最佳类型是（　　）

A．人际关系导向型　　B．谈判技巧导向型

C．交易条件导向型　　D．解决问题导向型

8．价格谈判的实质是（　　）

A．利益分配　　B．让步

C．讨价还价　　D．达成交易

9．通过更换谈判人员解决僵局的办法属于（　　）

A．权力性推动　　B．程序性推动

C．尊重性推动　　D．信息推动

10．谈判中获取信息最基本的手段是（　　）

A．说　　B．问

C．写　　D．听

11．跨文化谈判与同一文化下谈判的根本区别来源于（　　）

A．社会制度　　B．文化

C．语言　　D．谈判风格

12．文化与谈判策略行为之间的联系是（　　）

A．直接的、明确的　　B．非直接的、模糊的

C．非直接的、明确的　　D．直接的、模糊的

13．运用量、本、利法分析推销活动时，首先要测算的是（　　）

A．保本点　　B．盈利点

C．亏损点　　D．销售规模

14．对于集团消费型顾客来说，最好的访问地点是（　　）

A．家庭住所　　B．社交场合

C．工作地点　　D．生产车间

15．认定顾客资格的常用方法是（　　）

A．5W 法　　B．顾客方格法

C．FABE 法　　D．MAN 法

16．销售渠道冲突的典型表现形式是（　　）

A．窜货　　B．货物对流

C．货物倒流　　D．货物无流动

17．厂商提供良好的购物环境属于（　　）

A．售前服务　　B．售中服务

C．售后服务　　D．全程销售服务

18．随着渠道中间利润越来越薄，大多数厂商提出的改进策略是（　　）

A．渠道多样化　　B．渠道多层化

C．渠道多变化　　D．渠道扁平化

19．评估中间商最重要的标准是（　　）

A．控制性标准　　B．经济性标准

C．适应性标准　　D．关联性标准

20．向一位客户销售多种相关服务或产品的销售活动是（　　）

A．综合销售　　B．交叉销售

C．跟踪销售　　D．捆绑销售

二、多项选择题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分）

在每小题列出的五个备选项中至少有两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、少选或未选均无分。

21．构成谈判力的主要因素有（　　）

A．强制性　　B．补偿和交换

C．遵从准则和客观标准　　D．认同力

E．知识和信息

22．形成谈判威胁的主要因素有（　　）

A．权力因素　　B．沟通渠道因素

C．可置信性　　D．主观偏见

E．行为失误

23．衡量销售环境的维度有（　　）

A．横向维度　　B．纵向维度

C．交叉维度　　D．复杂维度

E．变化维度

24．处理顾客投诉的原则有（　　）

A．有章可循　　B．及时处理

C．积极赔偿　　D．分清责任

E．留档分析

25．顾客忠诚包括（　　）

A．传播忠诚　　B．认知忠诚

C．情感忠诚　　D．行为忠诚

E．访问忠诚

三、名词解释题（本大题共 5 小题，每小题 2 分，共 10 分）

26.理性谈判

27.谈判力

28.跨文化谈判

29.人员推销

30.客户关系管理

四、简答题（本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分）

31.交易活动中为什么需要谈判？

32.确定谈判目标需要注意哪些问题？

33.简述谈判让步的实质及原则。

34.简述约见顾客的主要方法。

35.简述在衡量服务质量方面起关键作用的因素。

五、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分）

36.联系实际说明文化对谈判的影响。

37.试述选择中间商应考虑的主要因素。

六、案例分析题（本大题共 1 小题，10 分）

38．华成印刷公司由于近两年赢利甚微，陷入财政危机。去年，它从专业美术品的印刷向更商业化的领域转轨，因此，一套市场上少有的、高质量的、欧洲制造的专业美术印刷机被闲置在工厂里，机器几乎完好如新。当地一个富有的美术爱好者打算开一个工作室承揽专业美术印刷业务，需要华成公司的这样一套设备。得到消息后，他向华成公司开价 8000 元。由于机器一直闲置在工厂里，因此华成公司的第一反应是不管价格如何一定要卖掉它。公司经理给一个废品收购商打电话，询问如果把这台设备当作废铁处理掉会卖得多少钱。废品收购商问明机器的重量后开价是 4000 元。这样看来，8000 元的价格是有诱惑力的。而且由于这是一台专业美术品印刷设备，设备的初始购置价格是 80000 元，在印刷机中是价格偏高的，加之是欧洲制造，所以问津的购买者不会太多。但是公司经理也同时发现，这台设备是这个地区独一无二的，并且一台全新的机器现价为 96000 元。为了把这套闲置设备处理得更好，公司通过电话向当地大学的美术系询问捐赠的情况。根据问答，华成公司估计，如果捐赠机器，免税金额可达 20000 元。于是，经过一场小型的谈判后，公司与购买者以 30000 元的价格成交。

问题：（1）此案例对谈判双方来说都是成功的吗？为什么？

（2）此案例反映了谈判的关键在哪里？

（3）此案例中华成公司的谈判空间是多少？