



- A.自我实现的需要  
C.情感需要
- 4.“浇花浇根，交人交心”反映了人际沟通艺术中的（ ）  
A.真诚相处，以心交流  
C.严于律己、宽以待人
- 5.沟通的主要形式为面谈、信函、备忘录、会议和报告的是（ ）  
A.上行沟通  
C.斜向沟通
- 6.顾客与企业进行沟通的最基本，也是最重要的工具和载体是（ ）  
A.广告  
C.企业的人员
- 7.先入为主的观点在行为学中被称为（ ）  
A.第一印象  
C.偏见
- 8.全面倾听包括三个方面的内容，以下哪个不属于该项内容？（ ）  
A.听取讲话的内容  
C.注意语调和重音
- 9.所有语言沟通形式中内容最丰富、最复杂，使用最频繁的是（ ）  
A.口头语言  
C.身体语言
- 10.成功的开场是演讲成功的一半，一个好的开场白应该达到两个基本目的：一是迅速使听众产生好感；二是迅速使听众（ ）  
A.提高情绪  
C.明确演讲风格
- 11.一般用在产品的开拓性阶段，即用于新产品的广告是（ ）  
A.通知性广告  
C.提醒性广告
- 12.人员推销的基本策略中，针对性策略又称为（ ）  
A.“诱发—满足”策略  
C.“刺激—反应”策略
- 13.“竞争”是西方文化的精髓之一，蕴涵着中国文化的精华的是（ ）  
A.“中庸”  
C.“包容”
- 14.具体的商务谈判，包括商务谈判主体、商务谈判环境和（ ）  
A.商务谈判对象  
C.商务谈判人员
- 15.谈判班子的组成中，核心成员是（ ）  
A.经济人员  
C.法律人员
- 16.对手的谈判性格中，超脱细节，总是规划总体蓝图和制定战略的人是（ ）  
A.贪权者  
C.忠实的执行者
- 17.根据目标对商务谈判的影响程度，可以分为基本目标、二级目标和（ ）  
B.生存需要  
D.发展需要  
B.相互尊重，求同存异  
D.设身处地，产生共鸣  
B.下行沟通  
D.平行沟通  
B.公共关系  
D.企业的产品和服务  
B.首因效应  
D.预判  
B.注意讲话对象和场所  
D.注意语速的变化  
B.书面语言  
D.网络语言  
B.明确演讲主题  
D.了解时间安排  
B.“配方—成交”策略  
D.“需求—满足”策略  
B.“合作”  
D.“平均”  
B.商务谈判议题  
D.商务谈判技术  
B.专业技术人员  
D.主谈人  
B.说服者  
D.强硬者  
B.三级目标和（ ）

- A.三级目标  
C.掩护目标
- B.协议目标  
D.次要目标
- 18.对于小型的、常规性的谈判，一般采用的模拟谈判方法是（ ）  
A.全景模拟法  
C.列表模拟法
- B.讨论会模拟法  
D.头脑风暴法
- 19.以下不属于主场谈判的优点的是（ ）  
A.我方不受干扰，全心全意投入谈判  
C.临时找专业人员比较方便
- B.以逸待劳，在心理上占据优势  
D.发生意外，可直接向上级汇报
- 20.促使对方让步的策略中，软硬兼施策略也称为（ ）  
A.先苦后甜策略  
C.红白脸策略
- B.吹毛求疵策略  
D.车轮战术策略

## 二、简答题（本大题共 5 小题，每小题 6 分，共 30 分）

- 21.简述消除沟通障碍的方法。
- 22.简述交谈的技巧。
- 23.简述非语言沟通的作用和表现形式。
- 24.简述选拔谈判人员的原则。
- 25.简述公共关系的作用。

## 三、论述题（本大题共 2 小题，每小题 9 分，共 18 分）

- 26.试论改善组织外部沟通的策略。
- 27.求职面试的基本步骤有哪些？应聘者应注意的沟通问题是什么？

## 四、案例分析题（本大题 12 分）

28. 艾森豪威尔是二次大战时的盟军统帅。有一次，他看见一个士兵从早到晚一直挖壕沟，就走过去跟他说：“大兵，现在日子过得还好吧？”士兵一看是将军，敬了个礼后说：“这哪是人过的日子哦！我在这边没日没夜地挖。”艾森豪威尔说：“我想也是，你上来，我们走一走。”艾森豪威尔就带他在那个营区里面绕了一圈，告诉他当一个将军的痛苦和肩膀上挂了几颗星以后，还被参谋长骂的那种难受，打仗前一天晚上睡不着觉的那种压力，以及对未来前途的那种迷惘。

最后，艾森豪威尔对士兵说“我们两个一样，不要看你在坑里面，我在帐篷里面，其实谁的痛苦大还不知道呢，也许你还没死的时候，我就活活地被压力给压死了。”这样绕了一圈以后，又绕到那个坑的附近的时候，那个士兵说：“将军，我看我还是挖我的壕沟吧！”

问题：从商务沟通与谈判的角度，你从以上案例中受到了什么启发？