

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！](#)

真题串讲班 教育部考试中心已经启动了自考的国家题库建设，熟练掌握自考历年真题成为顺利通过考试的保障之一。自考 365 网校与权威自考辅导专家合作，推出真题串讲班网上辅导课程。通过对课程的整体情况分析 & 近 3 次考试的真题讲解，全面梳理考试中经常出现的知识点，并对重点难点问题配合典型例题扩展讲解。串讲班课程在考前一个月左右开通。[立即报名！](#)

习题班 自考 365 网校与北大燕园合作推出，每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！](#)

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！](#)

自考精品班 全力打造专属于学员个人的辅导计划，学员自入学当天便开始享受专属于自己的个性化辅导课程，专职教学辅导老师及班主任全程跟踪学员的学习情况，随时调整辅导方案，以保证学习计划的有效进行。帮助学员克服可能出现的学习上的怠倦、不良情绪的影响等情况。坚定考试必胜信念，并以最适合自己的方式，在短时间内掌握考试内容，全面提升学员的考试通过率。我们承诺，当期考试不通过，下期学费减半！[立即报名！](#)

浙江省 2009 年 10 月高等教育自学考试

商务沟通与谈判试题

课程代码：05857

一、单项选择题（本大题共 20 小题，每小题 2 分，共 40 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. 语言沟通又可细分为口头信息沟通和（ ）
A. 电话信息沟通
B. 会议信息沟通
C. 直接信息沟通
D. 书面信息沟通
2. 商务沟通障碍的产生原因中，往往也是产生许多其他交流障碍的根源的是（ ）
A. 武断
B. 偏见
C. 缺乏了解
D. 感觉差异
3. 人际行为三维理论认为，每一个社会个体在人际互动过程中，都有三种基本的需要，即包容需要、支配需要和（ ）

- 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.说服性广告
D.测试性广告
- 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

- 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？