

中国十大品牌教育集团 中国十佳网络教育机构

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 上市公司 实力雄厚 品牌保证 | <input checked="" type="checkbox"/> 权威师资阵容 强大教学团队 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 历次学员极高考通过率 辅导效果有保证 | <input checked="" type="checkbox"/> 辅导紧跟命题 考点一网打尽 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 辅导名师亲自编写习题与模拟试题 直击考试精髓 | <input checked="" type="checkbox"/> 专家 24 小时在线答疑 疑难问题迎刃而解 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 资讯、辅导、资料、答疑 全程一站式服务 | <input checked="" type="checkbox"/> 随报随学 反复听课 足不出户尽享优质服务 |

开设班次: (请点击相应班次查看班次介绍)

基础班	串讲班	精品班	套餐班	实验班	习题班	高等数学预备班	英语零起点班
-----	-----	-----	-----	-----	-----	---------	--------

网校推荐课程:

思想道德修养与法律基础	马克思主义基本原理概论	大学语文	中国近现代史纲要
经济法概论(财经类)	英语(一)	英语(二)	线性代数(经管类)
高等数学(工专)	高等数学(一)	线性代数	政治经济学(财经类)
概率论与数理统计(经管类)	计算机应用基础	毛泽东思想、邓小平理论和“三个代表”重要思想概论	

[更多辅导专业及课程>>](#)[课程试听>>](#)[我要报名>>](#)

全国 2010 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 22 小题, 每小题 1 分, 共 22 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。

- 下列选项中, 不属于完整的谈判过程是 ()
A. 谈判磋商
B. 谈判开局
C. 谈判环境
D. 谈判终结
- 由于谈判双方在资源控制、谈判力量或权利上的不对等, 常常会导致 ()
A. 价值冲突
B. 利益冲突
C. 关系冲突
D. 结构性冲突
- “非赢即输”的谈判哲学认为谈判是一种“非赢即输”的 ()
A. 竞争和合作
B. 竞争和对抗
C. 冲突与合作
D. 创造与索取
- 下列选项中, 不属于谈判者利益的是 ()
A. 关系中的利益
B. 过程中的利益
C. 组织中的利益
D. 原则中的利益

5. 联合收益将会消除谈判者的 ()
- A. 差异
B. 合作
C. 分歧
D. 对抗
6. 谈判者拥有的、但却是其他谈判方所欠缺的对谈判空间的改变发挥关键作用的能力是 ()
- A. 竞争力
B. 主导力
C. 谈判力
D. 控制力
7. 谈判者谈判价值构成中的争取线属于谈判目标层次中的 ()
- A. 期望目标
B. 顶线目标
C. 底线目标
D. 可接受目标
8. 让步方式: 49 / 10 / 0 / 1 属于 ()
- A. 坚定的让步方式
B. 等额让步方式
C. 危险的让步方式
D. 递减式的让步方式
9. 在企业反倾销谈判中, 联合行业协会、商会组织, 可以使威胁更具有可置信性。上述行为体现了增大威胁压力技巧中的 ()
- A. 公开声明
B. 与第三者联合
C. 突出需求的迫切性
D. 让威胁自然销声匿迹
10. 由于缺乏对相应的法律与政策的理解, 谈判双方会形成分歧。导致上述结果的原因是 ()
- A. 主观偏见
B. 行为失误
C. 客观障碍
D. 偶发因素
11. 由于一项涉及共同利益、引起共同兴趣的议题而聚集在一起的谈判者, 构成了谈判沟通过程中的 ()
- A. 传播关系
B. 传播行为
C. 传播符号
D. 传播媒介
12. 以下属于低内涵文化的是 ()
- A. 日本文化
B. 古巴文化
C. 美国文化
D. 埃及文化
13. 以绅士风度闻名于世, 有处变不惊、轻描淡写的谈话特点的人是 ()
- A. 英国人
B. 中国人
C. 日本人
D. 德国人
14. 在以下人员推销决策的各项中, 属于管理决策的是 ()
- A. 销售区域的选择
B. 销售目标的设计
C. 销售队伍的确定
D. 销售人员的招聘
15. 当企业的产品类别多、顾客类别多且分散时, 推销人员的组织结构应为 ()
- A. 区域式结构
B. 复合式结构

- C. 顾客式结构 D. 产品式结构
16. 某商品贴出“存货有限，欲购从速”的广告，它采用的是（ ）
- A. 从众成交法 B. 限期成交法
C. 选择成交法 D. 假定成交法
17. 在退货管理中，发票重新处理的职责属于（ ）
- A. 生产部门 B. 仓储部门
C. 检验部门 D. 会计部门
18. 以下不属于窜货现象的成因的是（ ）
- A. 市场销量过低 B. 管理监控不力
C. 抛售处理品 D. 管理制度有漏洞
19. 以下属于技术性服务的是（ ）
- A. 广告宣传 B. 产品安装
C. 送货上门 D. 分期付款
20. 回款时间越早，折扣力度越大，这是（ ）
- A. 数量折扣 B. 季节折扣
C. 现金折扣 D. 等级折扣
21. 在顾客忠诚的各层次中，居于基础层面，可能会因为志趣、环境等变化而转移的是（ ）
- A. 认知忠诚 B. 情感忠诚
C. 心理忠诚 D. 行为忠诚
22. 在客户数据库中，属于行为数据的是（ ）
- A. 教育程度 B. 信用状况
C. 账户类型 D. 品牌偏好

二、多项选择题(本大题共 6 小题。每小题 2 分，共 12 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。

23. 下列选项中，不属于谈判要素的是（ ）
- A. 谈判主体 B. 谈判客体
C. 谈判准备 D. 谈判开局
E. 谈判环境
24. 谈判目标的确定，应遵循的原则有（ ）
- A. 实用性 B. 合理性
C. 合法性 D. 经济性

E. 社会性

25. 在以下各项中, 美国文化的特点包括 ()

- A. 时间观念强
- B. 低内涵文化
- C. 对别人要求严格, 对自己比较随便
- D. 个人主义
- E. 固执

26. 常见的售前服务包括 ()

- A. 包装服务
- B. 免费咨询
- C. 广告宣传
- D. 安装服务
- E. 送货上门

27. 直接激励的形式包括 ()

- A. 建立伙伴关系
- B. 返利政策
- C. 开展促销活动
- D. 价格折扣
- E. 加强销售管理

28. 在衡量服务质量方面起着关键作用的是 ()

- A. 有形资产
- B. 可信赖感
- C. 责任感
- D. 保证
- E. 感情

三、简答题(本大题共 6 小题, 每小题 6 分, 共 36 分)

29. 为什么说谈判者的两难选择是谈判的固有特征?

30. 简述原则性谈判方法的基本要点。

31. 简述谈判者保留价格的内涵。

32. 简述信息与谈判力之间的关系。

33. 简述 FABE 介绍法。

34. 常见的售后服务问题有哪些?

四、论述题(本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分)

35. 结合实际分析销售人员捕捉销售机会的诀窍有哪些?

36. 试述评估中间商的指标。

五、案例分析题(本大题共 1 小题, 10 分)

37. 背景材料:

在一次贸易谈判中, 按照甲公司的支付惯例, 应在半个月內付清货款。但买方乙公司却希望获得 3 个月的延付期。

由此，双方争执不下，最后乙公司接受了半个月的付款期限，但同时乙公司也要求甲公司以一定的价格折扣作为交换条件，如乙公司要求甲公司在价格上给予 1.5% 的折扣。

针对上述材料，回答以下问题：

- (1) 该案例体现了让步中应遵循的哪种原则?(2 分)
- (2) 如何理解谈判让步的实质?(2 分)
- (3) 如何认识谈判让步的一般原则?(6 分)

自考 365
www.zikao365.com

