

5. “要求被面谈者提供看到过或经历过的某些事”的信息类型是 ()

- A. 行为状况信息
- B. 价值观信息
- C. 描述性信息
- D. 态度及信念信息

6. “具有可记录性，画面或文字较小”的视觉辅助手段是 ()

- A. 白板
- B. 翻纸板
- C. 磁板
- D. 模型

7. 下列不属于“隐秘议程”的是 ()

- A. 保护自己所代表的群体的利益
- B. 利用会议“贬低”对手
- C. 结成特别联盟
- D. 承认在过去错误上表现的无能

8. 群体生产率通常相当高的领导风格是 ()

- A. 民主的风格
- B. 独裁的风格
- C. 自由的风格
- D. 放任的风格

9. 在群体交流中，发起行动的成员所扮演的角色是 ()

- A. 任务和维持双重角色
- B. 群体建设和维持角色
- C. 任务角色
- D. 无功能行为的角色

10. 由主席决定，快速、高效的决策方法是 ()

- A. 多数 / 投票表决决策法
- B. 权威决策法
- C. 趋同决策法
- D. 达成一致决策法

11. 下列属于秘书或记录员在会议之后的职责是 ()

- A. 监控进展
- B. 有效的决策
- C. 执行行动计划
- D. 起草备忘录

12. 在召开电话会议时，参与者欠妥当的做法是 ()

- A. 不要和别人同时讲话
- B. 发言前稍等片刻，以确认别人真正讲完了
- C. 当提出问题时，明确提问对象
- D. 若没有现成的答案，就不应答别人的提问

13. 通常用于非正式场合的开场白是 ()

- A. 非正式的话题
- B. 意向推测
- C. 引证
- D. 说明主题或标题

14. 最具艺术性，简短、幽默的方式所对应的演讲目标是 ()

- A. 告知或描述
- B. 指示或解释
- C. 说服或激励
- D. 招待或娱乐

15. 与口头交流相比，书面交流的优势是 ()

- A. 适合困难的或者复杂的信息，可以进行回顾

- B. 更加适合表达感觉和感情
- C. 可以获得即时反馈
- D. 更加个人化、个性化

16. 商务书信中适用于融资和信贷管理的书信类型是 ()

- A. 订单
- B. 信用证
- C. 促销信
- D. 投标

17. 下列属于正式报告的类型是 ()

- A. 检验报告
- B. 初始报告
- C. 进展报告
- D. 调研报告

18. 适用范围广, 但是成本较高的研究方法是 ()

- A. 桌面调查法
- B. 观察和记录法
- C. 问卷调查法
- D. 面谈法

19. 在写作报告时必须明确报告的新闻价值的目的是 ()

- A. 公开宣传
- B. 作为存档
- C. 提供信息
- D. 完成法律义务

20. 下列用于显示统计数据的相关性和趋势, 且包含两个独立变量信息的曲线类型是 ()

- A. 简单曲线
- B. 复合曲线
- C. 离散型曲线
- D. 直方图

二、简答题 (本大题共 5 小题, 共 30 分)

- 21. (5 分) 简要说明影响群体交流效率的不可控变量中群体变量所包含的内容。
- 22. (7 分) 演讲者开场白如何形成良好的第一印象?
- 23. (5 分) 简要说明会议主席的责任。
- 24. (7 分) 简要说明求职者在求职面试时应注意的问题。
- 25. (6 分) 简要说明书写报告的步骤。

三、案例题 (本大题共 1 小题, 共 20 分)

26. 博恩是一家保险公司的优秀推销员, 在推销过程中, 他不仅能较好地与客户进行语言交流, 同时, 还非常注重对非语言技巧的应用。在与客户的交谈中, 博恩不是一味的介绍自己公司的产品, 而是能够体会客户的切身感受, 细心地倾听客户的具体要求, 并为客户提供良好的建议。例如, 他曾经成功地让一位单身母亲为她的儿子买了一项储蓄保险, 该女士因为经济危机刚刚失去一份稳定的工作, 博恩深知倾听、语言交流和非语言交流的重要性,

除了安静地听这位女士描述，偶尔插进一两句安慰的话之外，他还建议该女士为孩子购买保险，因为即便她将来没固定收入，孩子的教育和未来也不至于无以为继。正是由于博恩这种独特的沟通方式，使得他成为了很多客户的好朋友和倾听者。所以，他一直保持着非常好的销售业绩。

- (1) (4分) 请说明通过认真倾听产生的有益结果。
- (2) (8分) 请列举非语言交流的主要形式。
- (3) (8分) 为保证有效交流，应注意克服哪些交流障碍？

四、综合题（本大题共 1 小题，共 20 分）

27. DS 公司是有名的靠邮寄目录销售商品的公司，公司为了竭尽全力完善自己的形象雇佣了多达 3000 名彬彬有礼的电话接线员，这些接线员可以为顾客提供周到的服务和解答相关的问题。DS 公司销售传统式的服装，这种产品受到广泛的欢迎，当地每十户家庭中就有一户购买该公司的目录商品。商品目录对公司的发展至关重要，目录以清晰谦逊而又巧妙的方式向顾客们提供了真诚的意见与建议，这样的目录给人一种亲切感，帮助公司建立起了与顾客的对话渠道。许多顾客都将 DS 公司当成自己的朋友，竞相向公司写信

——每年达 60000 封之多！DS 公司回复每一封来信，并将那些向公司打电话或者写信提供建议的顾客列成了名单。

凯蒂女士一直是 DS 公司忠实的顾客，特别钟情于公司生产的传统针织毛衣、女士外套、衣领缀扣衬衫等。然而最近几年里，公司对商品目录进行了重新编排，服装的款式有所更新，使用了许多新的面料、色彩，更多地反映当前的穿着品味。凯蒂对这些新的改变并不感兴趣，她甚至在有的目录中找不到需要的衣服，这让她很不满意。

为此，她经常打电话或者写信向 DS 公司抱怨。麦克作为顾客关系部工作人员；

根据凯蒂来信所反映的情况，已安排每年只向凯蒂送四份包含有她所需要的款式的目录，并亲自回信给凯蒂女士。

- (1) (6分) 简述电话交流的基本准则。
- (2) (6分) 优秀的电话接线员应具备哪些素质？
- (3) (8分) 请代麦克起草一封回复凯蒂的信件。

五、应用题（本大题共 2 小题，每小题 5 分，共 10 分）

28. 某市一家计算机软件制造公司从 2000 年开始大量招聘高学历人才，不断地提高公司的人才储备质量，到 2009 年公司共有工作人员 60 人，其中包括本科以下、本科、硕士、博士、博士后等科技人才，其人才储备状况见下表

所示:

公司员工学历状况

(单位: 人)

	本科以下	本科学历	硕士学历	博士学历	博士后
人数	6	18	18	12	6

请按照给出的数据画出圆形图。

29. 下表中数据是某市 2004 年到 2009 年三大产业生产总值, 请利用复合曲线图比较这六年三大产业的发展趋势。

某市 2004—2009 年三大产业生产总值

(单位: 百亿元)

	2004年	2005年	2006年	2007年	2008年	2009年
第一产业	10	13	17	18	20	21
第二产业	4	3	4	5	6	10
第三产业	5	6	8	9	10	12