

- | | |
|--|---|
| <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>>](#)

浙江省 2011 年 1 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。

- 沟通的主体是（ ）
 - 发信者
 - 人类思维
 - 媒介
 - 编码和译码
- 将商务沟通分为语言沟通和非语言沟通，是按照_____来划分的。（ ）
 - 沟通信息载体不同
 - 沟通对象是否属于同一组织
 - 沟通目标不同
 - 沟通双方是否能及时反馈
- 在谈话中，适当地提出问题不仅是一种沟通的手段，而且是一种沟通的艺术，下列表述正确的是（ ）
 - 提出问题能获得更多的信息
 - 有助于理解对方的语言，向对方表明在认真听他讲话
 - 提出问题可以鼓励对方继续发言
 - 以上都正确
- 在营销人员与客户的沟通过程中，客户一般对营销人员抱有警惕与防备之心，这是下列哪种原因产生的沟通障碍？（ ）
 - 知识、经验水平的差距
 - 相互不信任

- C.信息知觉选择的偏差 D.个性障碍
- 5.人际沟通是信息传递和信息接受的统一，清楚表达自己意见的同时，还需要（ ）
- A. 恭维、逢迎 B.意见服从
C.专注地聆听 D.自我揭露
- 6.按沟通组织的结构特征来分，组织沟通可以分为（ ）
- A. 口头沟通和书面沟通 B.上行沟通和下行沟通
C.平行沟通和斜向沟通 D.正式沟通和非正式沟通
- 7.正确运用交谈技巧，是建立良好人际关系的必要条件。下列表述中，正确运用了交谈技巧的是（ ）
- A. 过分地恭维别人 B.公开场合批评别人
C.准确地叫出别人的称谓和名字 D.随意插言打断别人的谈话
- 8.企业以洽谈贸易、阐述本企业的对外政策、宣传本企业的发展优势与产品特色等为内容的商务演讲是（ ）
- A. 公关型演讲 B.动员型演讲
C.经验介绍型演讲 D.总结型演讲
- 9.主要用于解决双方在利益上的冲突问题，希望通过会议达到双方都满意的效果，此类会议是（ ）
- A. 决策型会议 B.报告型会议
C.展示交流型会议 D.谈判型会议
- 10.关于信函写作，下列表述中错误的是（ ）
- A. 富有技术的开头，可以比较容易促成谈判的成功
B.写的时候要慎重，注意用语，正确使用标点符号
C.商务信函的结尾让人感觉千篇一律，写作时可以省略掉
D.在内容上，对需要洽谈的问题进行简练到位的概括
- 11.一般而言，人员推销有上门推销、柜台推销和_____三种基本形式。（ ）
- A. 协作推销 B.会议推销
C.宣传推销 D.节假日推销
- 12.广告决策时，企业采用提醒性广告所要达到的目标是（ ）
- A. 向目标市场介绍产品 B.提高消费者的认知程度，以唤起其需求
C.建立消费者需求偏好 D.保持消费者对产品的记忆和稳定市场需求
- 13.来自不同文化背景的沟通者，要根据当地实际情况来制定沟通策略。这是_____原则。（ ）
- A. 因地制宜 B.平等互惠
C.相互尊重 D.相互信任
- 14.商务谈判除了追求经济利益之外，对_____方面的追求也是必不可少的。（ ）
- A. 政治利益 B.精神利益

- C.关系利益
D.情感利益
- 15.谈判双方在_____中求得共赢。()
- A. 价值创造
B.竞争和冲突
C.冲突
D.竞争和合作
- 16.合同争议解决的方式有()
- A. 谈判、说服、仲裁、诉讼
B.协商、调解、行政裁决、诉讼
C.协商、调解、仲裁、诉讼
D.协商、说服、仲裁、诉讼
- 17.下列说法错误的是()
- A. 签订合同的当事人必须具有完全缔约能力和合法的资格
B.商务合同必须是当事人真实意愿的一致表示
C.涉外商务合同必须遵守相应的国际准则
D.合同附件的法律效力低于合同
- 18.西餐进食时,吃面包应()
- A. 用手撕成小块吃
B.用嘴啃着吃
C.用刀切着吃
D.随意吃
- 19.在庄重场合,女士着装最佳选择是()
- A. 牛仔裤
B.套装
C.赤脚穿凉鞋
D.休闲服
- 20.谈判中确定主要议题后,逐个讨论每一问题和条款,等到解决一个问题后,再进入一个问题的磋商,直到谈判结束。这种谈判方式是()
- A. 综合谈判
B.全面谈判
C.横向谈判
D.纵向谈判

二、简答题(本大题共 5 小题,每小题 6 分,共 30 分)

- 21.什么是组织沟通?有效组织沟通的特点有哪些?
- 22.简述提高倾听的技巧。
- 23.如何从谈判对手的雇员中收集信息?
- 24.谈判执行计划包括哪些内容?
- 25.简述选拔商务谈判人员的原则。

三、论述题(本大题共 2 小题,每小题 9 分,共 18 分)

- 26.试述会议组织的一般流程。

27.试述谈判人员在交锋阶段应做些什么。

四、案例分析题（本大题共 12 分）

28.背景资料：

我国某机械制造公司要向美国购买一套先进的生产设备，派高级工程师张三等人 与美商谈判。为了不负使命，张三做了充分的准备工作，花了很大精力查找了大量有关信息。谈判开始，美商报价 230 万美元，经过讨价还价压到 130 万美元，张三仍然不同意，坚持出价 100 万美元。美商表示不愿继续谈下去了，把合同一扔，说：“我们已经做了这么大的让步，贵公司仍不能合作，看来你们没有诚意。这笔生意就算了，明天我们回国了。”张三闻言轻轻一笑，不置可否。美商真的走了，制造公司的其他人有点着急，张三说：“放心吧，他们会回来的，同样的设备，去年他们卖给法国的是 95 万美元，国际市场上这种设备价格 100 万美元是正常的。”不出所料，一个星期后美商又回来继续谈判了，最后以 101 万美元达成了这笔交易。

问题：（1）谈判中为促使我方让步，美商使用了什么策略？

（2）该策略可以在什么情况下使用？

（3）运用该策略来逼迫对方让步要注意什么？

（4）我方代表谈判中稳操胜券的原因有哪些？