

浙江省 2011 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. 沟通的主客体是()
A. 媒介
B. 人
C. 内容
D. 效果
2. 以下哪一项是对信息进行搜集、整理、分析的过程?()
A. 信息策划
B. 信息编码
C. 信息传输
D. 信息解码
3. 有效的沟通，必须考虑到相互之间沟通的历史情形，这反映了商务沟通的()
A. 理解原则
B. 相容原则
C. 尊重原则
D. 连续性原则
4. 根据以下哪一项来看，可将人际关系分为血缘关系、私人关系、利害关系等?()
A. 宏观的角度
B. 微观的角度
C. 维度的角度
D. 现实的角度
5. 以下哪一项指的是关于自己和他人角色的设想?()
A. 角色选择
B. 角色冲突
C. 角色扮演
D. 角色距离
6. 按以下哪一项划分，可将组织沟通分为正式沟通和非正式沟通?()
A. 沟通的表现形式
B. 沟通的方向
C. 沟通组织的结构特征
D. 沟通对象
7. 电话的最大优势是()
A. 速度快
B. 无须双方见面
C. 双方比较平等
D. 有很强掩饰效果
8. 身体动作中最核心的部分是()
A. 表情
B. 眼神
C. 手势
D. 姿态

9. 按以下哪一项可将会议分为谈判型会议、报告型会议、决策型会议等?()
- A. 会议的特征
B. 会议的流程
C. 会议的内容
D. 会议的目的
10. 以下哪一项属于面对消费者的营业推广方式?()
- A. 销售竞赛
B. 免费商品
C. 有奖销售
D. 交易会
11. 消费者通过广告了解商品的质量、特点、用途、价格等信息,这反映了广告的()
- A. 认知功能
B. 心理功能
C. 引导功能
D. 教育功能
12. 在产品生命周期的成熟期,主要应用()
- A. 通知性广告
B. 说服性广告
C. 提醒性广告
D. 观念性广告
13. 按以下哪一项划分,可将跨文化沟通分为种族间的、民族间的、亚文化间的沟通?()
- A. 文化人类学的角度
B. 沟通的特点
C. 政治学的角度
D. 沟通的层次
14. 以下哪一项是谈判的基本属性?()
- A. 内容的交易性
B. 主体的多样性
C. 利益的导向性
D. 议题核心的价格性
15. “我们一定要多加努力寻求更优的解决方案,不要把钱留在桌子上”,这反映了商务谈判的()
- A. 平等主体原则
B. 互利双赢原则
C. 整合创造原则
D. 灵活应变原则
16. 以下哪种性格的人一般不爱交际、办事细致、能严守机密,但过于拘谨?()
- A. 急性型性格
B. 沉静型性格
C. 活泼型性格
D. 黏液型性格
17. 以下哪种人往往办事方法相对隐蔽,手段精巧,追求良好的人际关系?()
- A. 说服者
B. 忠实的执行者
C. 贪权者
D. 阴谋者
18. 以下哪种谈判作风的谈判者比较现实、谨慎,能理智地提出双方都能接受的倡议?()
- A. 强硬型
B. 阴谋型
C. 合作型
D. 不合作型

19. 以下哪种谈判桌安排方式在双方人员不多的情况下采用?()

- A. 圆形谈判桌
- B. 方形谈判桌
- C. 平行谈判桌
- D. 无谈判桌

20. 庄重场合下, 穿西装一定要穿()

- A. 旅游鞋
- B. 皮鞋
- C. 轻便鞋
- D. 布鞋

二、简答题(本大题共 5 小题, 每小题 6 分, 共 30 分)

1. 简述商务沟通的作用。
2. 简述组织内部沟通的障碍。
3. 简述面试者应注意的沟通问题。
4. 简述如何通过谈判对手的雇员收集信息。
5. 简述化解商务谈判僵局的策略与技巧。

三、论述题(本大题共 2 小题, 每小题 9 分, 共 18 分)

1. 试论人际沟通的艺术。
2. 试论商务谈判人员素质的要求。

四、案例题 (本大题 12 分)

巴伯·布兰克最近的离婚让他觉得难受, 对于他太太的行为他深觉痛苦, 故而对于法官判决的赡养费和子女生活费百般刁难。法官是位经验丰富的老手, 他问巴伯: “我知道你对前妻颇不谅解。但是让我问你, 你对孩子的福利关心吗?” 巴伯说他当然关心了。“那么你是否对你前妻提供孩子良好照顾的能力表示怀疑?” 巴伯承认他的前妻是位能干的好母亲。法官接着说: “让我给你看样东西。” 他拿出地方报纸的分类广告版, 指出帮佣栏。“让我们假设你太太不在场。你是个工作者, 所以你无法抽出时间照顾你的三位孩子, 你必须请一位保姆、厨子和管家。现在假设你刚刚把这些花费做了一下总计。” 巴伯顿觉语塞。他从来不曾如此想过。“还有一件事。你是生意人, 你很清楚你付钱请人做事, 并不意味着事情一定会被做好。如果你的前妻能承担这些工作的话, 你就不用操心了。” 巴伯立刻同意按判决的条件付款, 而走出法庭, 不但不觉得自己打了败仗, 反而觉得自己完成了一项精明的交易。

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?