

贵州省 2023 年 10 月高等教育自学考试  
汽车经营管理学  
(课程代码 05834)

注意事项:

1. 本试卷分为两部分, 第一部分为选择题, 第二部分为非选择题。
2. 应考者必须按试题顺序在答题卡(纸)指定位置上作答, 答在试卷上无效。
3. 涂写部分、画图部分必须使用 2B 铅笔, 书写部分必须使用黑色字迹签字笔。

第一部分 选择题 (共 30 分)

一、单项选择题: 本大题共 20 小题, 每小题 1 分, 共 20 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的, 请将其选出。

1. 对企业的生存和发展起着决定性作用的是  
A. 设备  
B. 人力资源  
C. 经营思想正确与否  
D. 外部政策环境
2. 招聘决策所应遵循的一般原则中, 最基本的原则是  
A. 少而精原则  
B. 宁缺毋滥原则  
C. 任人唯亲原则  
D. 公平竞争原则
3. 运用广告招聘时要注意两个问题: 一是媒体的选择; 二是广告的设计  
A. 设计  
B. 形式  
C. 结构  
D. 吸引度
4. 对行为的结果进行绩效考评和评价的是  
A. 态度评价  
B. 全面评价  
C. 能力考评  
D. 业绩评价
5. 下列哪一项不是绩效考评的程序  
A. 以基层为起点, 由基层部门的领导对其直属下级进行考评  
B. 在基层考评的基础上, 进行中层部门的考评  
C. 最后进行高层考评  
D. 对员工发放工资的多少

6. 将历史资料和数据, 按照时间顺序排列成一系列, 根据时间序列所反映的经济现象的发展过程、方向和趋势, 将时间序列外推或延伸, 以预测经济现象未来可能达到的水平的是  
A. 相关分析预测法  
B. 顾客意向调查法  
C. 时间序列预测法  
D. 专家意见法
7. 公司根据销售人员对其服务区域内的销售量或者顾客未来需求量进行综合预测的方法是  
A. 相关分析预测法  
B. 顾客意向调查法  
C. 销售人员综合意见法  
D. 专家意见法
8. 销售团队建设的第一要素是  
A. 职权  
B. 计划  
C. 定位  
D. 目标
9. 预约电话的技巧中, 接听电话应该响铃在几声内拿起电话  
A. 2  
B. 3  
C. 4  
D. 5
10. 交车前应该提早多长时间做好检查作业进度, 做到心中有数  
A. 2 小时  
B. 半小时  
C. 1 小时  
D. 无所谓
11. 汽车 4S 特约维修站对质量担保期内损坏的车辆进行免费维修, 并由汽车生产厂商对特约维修站的维修费用进行结算的服务方式是  
A. 保修  
B. 包换  
C. 包退  
D. 免费维护
12. 汽车配件验收入库要做到“三抓”, 具体是抓数量、抓质量和  
A. 抓精度  
B. 抓形状  
C. 抓配置  
D. 抓重量
13. 汽车配件出库要做到“三不”, 具体是未接凭证不翻账、不经审单不备货和  
A. 未经签字不发货  
B. 不脱货  
C. 不进货  
D. 未经复核不放行
14. 汽车配件发货时要做到“三核”, 其中不包括  
A. 核对凭证  
B. 核对账卡  
C. 核对生产日期  
D. 核对实物
15. 定期回访客户, 了解客户的心理及需求, 倾听客户的意见, 认真做好记录, 建立客户档案的是  
A. 客户满意度测评  
B. 信息反馈  
C. 客户需求调查  
D. 客户调查
16. 汽车企业的信息管理必须实现五个方面的创新, 即理念创新、体系创新、方式创新、技术

创新和

A. 产品创新

B. 机制创新

C. 设备更新

D. 队伍创新

17. 面试是否能发挥其最大的优势, 关键在于

A. 主试者文凭

B. 主试者的心理素质

C. 主试者本身的素质与能力

D. 面试官本身的素质与能力

18. 售后服务部门人员设置中, 技术人员人数不应少于生产人数的

A. 1%

B. 50%

C. 5%

D. 10%

19. 对于企业的经营者而言, 经营管理的主要内容有: 市场调查与预测、正确决策和

A. 财务管理

B. 建立企业经营体系

C. 企业经营管理

D. 质量管理

20. 企业在经营过程中实际发生的与销售、服务、维修等生产经营活动直接有关各项支出是

A. 成本

B. 人工费

C. 税费

D. 材料费

二、多项选择题: 本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的, 请将其选出, 错选、多选或少选均无分。

21. 企业经营管理包括的四方面的内容是

A. 预测

B. 决策

C. 把企业的发展方向、目标具体化

D. 发现和把握能使自己发展成长的机会

E. 资金的筹集

22. 员工培训步骤

A. 培训需求预测

B. 制定培训目标

C. 培训实施过程

D. 制订培训计划

E. 培训评价

23. 销售配额的设置应遵循的原则

A. 公平原则

B. 可行原则

C. 综合原则

D. 灵活原则

E. 可控原则

24. 绩效的特点包括

A. 多因性

B. 多维性

C. 动态性

D. 多目标性

E. 可量化

25. 汽车 4S 店的特征包括

A. 专一品牌汽车的用户(服务对象)

B. 专一的技术、设备和工艺

C. 用专一的生产厂家提供的配件

D. 承担专一车辆的质量担保事宜

E. 标准、系列化的建筑风格和统一、标准化的标识系统

## 第二部分 非选择题 (共 70 分)

三、名词解释题: 本大题共 5 小题, 每小题 3 分, 共 15 分。

26. 人力资源管理

27. 绩效管理

28. 销售量配额

29. 销售预测程序

30. 访问约见法

四、简答题: 本大题共 4 小题, 每小题 5 分, 共 20 分。

31. 请简述员工培训的意义。

32. 请简述绩效考评的用途。

33. 请简述汽车销售预测程序。

34. 请简述客户关怀的实施要点。

五、论述题: 本大题共 3 小题, 每小题 9 分, 共 27 分。

35. 试论述汽车 4S 店售后服务的内容和流程。

36. 试论述汽车售后服务预约工作流程及标准。

37. 汽车 4S 店的实际工作中, 一般将客户投诉分为三种情况, 论述具体三种情况的处理办法。

六、综合应用题: 本大题共 1 小题, 共 8 分。

38. 结合自身经历, 谈谈如何有效处理客户投诉?