

2024年10月高等教育自学考试全国统一考试

谈判与推销技巧

(课程代码 00179)

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

一、单项选择题: 本大题共22小题, 每小题1分, 共22分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的, 请将其选出。

1. 价格谈判空间构成价格磋商的界区, _____决定了买卖双方各自的保留价格, 进而决定了价格谈判的范围。
A. 买方报价 B. 卖方报价
C. 最佳替代选择 D. 理想价格
2. 双方价格谈判中所期望达到的目标是
A. 最高报价 B. 可交易价格
C. 保留价格 D. 初始报价
3. 谈判中的_____是与其他因素无关, 完全由谈判本身而产生的共同利益, 是一种公共价值。
A. 共享利益 B. 合作利益
C. 竞争利益 D. 独占利益
4. 谈判者应具有良好的心理素质, 谈判者在环境发生巨大变化时, 克服心理障碍的能力是
A. 责任心 B. 协调力
C. 意志力 D. 自制力
5. 谈判中能帮助观察他人的思想的是
A. 自由式问题 B. 诱导性问题
C. 提示问题 D. 窗口问题

6. _____讲究绅士风度, 善于交际, 讲究礼仪, 又有岛国的保守性, 对新鲜事物不敏感。
A. 英国人 B. 日本人
C. 法国人 D. 德国人
7. 文化影响到谈判者在谈判活动中表现出来的策略运用方式和作风, 不同文化背景的谈判者, 形成迥异的
A. 谈判思维 B. 谈判方法
C. 谈判个性 D. 谈判风格
8. 跨文化谈判中对待文化差异的基本原则是
A. 正确对待文化差异 B. 接纳不同的文化
C. 制定灵活的谈判策略 D. 以上都是
9. 让步方式: 8/13/17/22 是一种_____, 这种让步方式往往会导致让步方重大损失。
A. 递增式的让步 B. 递减式的让步
C. 坚定的让步 D. 危险的让步
10. 人员推销的组织结构形式中最简单的是
A. 产品式结构 B. 区域式结构
C. 顾客式结构 D. 复合式结构
11. 推销活动分析的方法很多, 其中_____是指通过计算、对比销售指标的比率确定相对数差异的一种分析方法。
A. 绝对分析法 B. 相对分析法
C. 因素替代法 D. 综合分析法
12. 根据推销人员在推销过程中对_____的关心程度划分为不同的类型, 将这种划分置于平面直角坐标系中, 形成了推销方格。
A. 顾客和推销活动 B. 购买商品和推销人员
C. 购买商品和推销活动 D. 顾客和购买商品
13. 推销活动是从处理_____开始的, 并且贯穿于整个销售过程。
A. 顾客需求 B. 顾客购买计划
C. 顾客异议 D. 销售机会
14. 销售人员在接到顾客购买信号后, 用明确的语言向顾客直接提出购买建议, 以求适时成交的方法, 这种_____最简单也是最常见的建议成交方法。
A. 请求成交法 B. 假定成交法
C. 局部成交法 D. 限期成交法
15. 销售工作中, 一些销售人员害怕主动接近顾客, 更害怕遭到顾客的奚落和拒绝, 这是存在_____的心理障碍。
A. 职业自卑感 B. 担心失败
C. 成交期望过高 D. 成交期望过低

16. “每台电脑 8000 元”，这种报价方式是
- A. 间接报价法 B. 估价报价法
C. 固定价格法 D. 直接报价法
17. 下列不是形成窜货的原因的是
- A. 管理制度有漏洞 B. 管理监控不力
C. 代理选择不合适 D. 消费者偏好
18. 产品的安装、维修及技术咨询指导属于
- A. 非技术性服务 B. 技术性服务
C. 长期服务 D. 短期服务
19. 下列因素中不是服务质量评价时最基本的依据有
- A. 有形因素 B. 服务保证
C. 无形因素 D. 反应
20. _____通过分解组织系统和机构，鉴别客户与服务人员的接触点，并从这些接触点出发来改进企业服务质量的战略。
- A. 蓝图技巧法 B. 标准跟进法
C. 系统分析法 D. 综合评估法
21. 制造商评估渠道性能的标准中，_____标准最为重要。
- A. 控制性 B. 经济性
C. 合作性 D. 适应性
22. 下列选项中，不属于直接激励中间商的形式是
- A. 返利政策 B. 价格折扣
C. 伙伴关系管理 D. 开展促销活动

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。

23. 一次完整的谈判过程有
- A. 谈判沟通 B. 谈判准备
C. 谈判开局 D. 谈判磋商
E. 谈判终结
24. 谈判目标的体系包括
- A. 可接受目标 B. 备用目标
C. 顶线目标 D. 期望目标
E. 底线目标

25. 从狭义的角度看，谈判利益包括
- A. 尊重 B. 公平
C. 利润 D. 价格
E. 投资回报
26. 在遵循让步原则的前提下，让步策略的实施可以分为
- A. 比较让步与不让步的预期损益 B. 确定让步方式
C. 选择让步时机 D. 设定固定让步幅度
E. 衡量让步结果
27. 成功的推销人员具有的内在特质包括
- A. 待人接物，真诚热情 B. 高度自信
C. 全力以赴 D. 不断进取
E. 有感召力
28. 化解渠道冲突的对策有
- A. 销售促进激励 B. 进行协商谈判
C. 清理渠道成员 D. 使用法律手段
E. 增加竞争机制

第二部分 非选择题

三、简答题：本大题共 6 小题，每小题 6 分，共 36 分。

29. 简述交易谈判具有的特征。
30. 简述谈判过程中冲突与合作的关系。
31. 谈判中有哪几种战略可选择？
32. 简述形成谈判僵局的主要原因。
33. 简述顾客购买商品心理活动的几个阶段。
34. 常见的售中服务有哪些内容？

四、论述题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

35. 论述谈判沟通的基本原则。
36. 联系实际说明提高大客户的忠诚度的方法。

五、案例分析题：本大题共 1 小题，每小题 10 分，共 10 分。

37. 背景资料：

2004 年，亚马逊看好当当网创造的适合中国国情商业模式、品牌价值以及管理

团队，希望收购当当，并以此借道进入中国。亚马逊开出的具体条件是1.5亿美元收购当当网70%至90%股权，在掌控绝对控股权的同时，保留当当网的品牌和原有的管理团队。

当当网联合总裁李国庆直言：再发展2-3年，当当网年销售额达到10亿人民币的规模，那时市值至少将达到5亿美元。亚马逊随后回应，如果当当对价格不满意，在1亿至10亿美元之间都可以谈，但是70%以上的绝对股权不变，并催促当当尽快决定。

由于双方有各自不同利益考虑，2004年3月，谈判陷入僵局。一方坚持收购，一方只接受策略性投资，从2004年3月到7月，亚马逊同当当网高层双方你来我往，多次协商。当当网股东、管理团队经过仔细权衡，提出了自己的方案，当当不愿意被国际大资本掌控，当当欢迎亚马逊作为策略投资人进入，做当当的股东。当当网联合总裁回应：“在当当网年销售额达到10亿元之前，我们还是希望自己来掌控。”当当网董事会明确告知亚马逊，鉴于双方的意愿差距太大，终止关于并购的谈判，仍然欢迎策略性投资当当网。7月底，谈判正式终止。

根据以上材料回答问题：

- (1) 请分析谈判力与谈判结果的关系。
- (2) 阐述构成谈判力的要素对谈判空间的影响。