

- 上市公司 实力雄厚 品牌保证
- 权威师资阵容 强大教学团队
- 历次学员极高考通过率 辅导效果有保证
- 辅导紧跟命题 考点一网打尽
- 辅导名师亲自编写习题与模拟试题 直击考试精髓
- 专家 24 小时在线答疑 疑难问题迎刃而解
- 资讯、辅导、资料、答疑 全程一站式服务
- 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	实验班	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)	护理学导论	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>>](#)

绝密★考试结束前

全国 2014 年 4 月高等教育自学考试

谈判与推销技巧试题

课程代码: 00179

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

- 答题前, 考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。
- 每小题选出答案后, 用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动, 用橡皮擦干净后, 再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题(本大题共 22 小题, 每小题 1 分, 共 22 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的, 请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 构成谈判发生的基础和原因是

A. 利益

B. 自尊

- C. 价值
D. 合作
2. 在商务谈判中, 寻求最大化的理性主体是
- A. 谈判主体
B. 谈判客体
C. 谈判甲方
D. 谈判乙方
3. 冲突和竞争发生的可能性随着人们相互之间依赖关系的
- A. 增大而增大
B. 增大而降低
C. 降低而增大
D. 降低而降低
4. 下列选项中, 不属于价值冲突的原因的是
- A. 谈判双方的价值评价标准的差异
B. 宗教信仰差异
C. 道德判断和生活方式的差异
D. 错误的沟通
5. 谈判者的策略选择和运用
- A. 包含了创造价值因素
B. 包含了索取价值的内容
C. 既包含了创造价值因素又含有索取价值的内容
D. 既不包含创造价值因素又不含索取价值的内容
6. 谈判人员所具备的适应谈判需要的各种能力是
- A. 识
B. 学
C. 才
D. 形
7. 为求得在利益与需求上达成平衡的一种谈判战略是
- A. 竞争战略
B. 折中战略
C. 和解战略
D. 合作战略
8. 谈判双方价格目标的第一层次是
- A. 保留价格
B. 初始报价
C. 固定价格
D. 可交易价格
9. “在谈判中, 让对方每次的要求和努力都得到满意的结果, 因此很容易刺激对方继续期待更进一步的让步。而一旦让步停止, 对方就会失望, 从而有可能造成谈判的终止或破裂。”具有上述特点的是
- A. 坚定的让步方式
B. 危险的让步方式
C. 递减的让步方式
D. 等额的让步方式
10. “在劳资谈判中, 企业员工如果不满意所得到的薪酬, 可以组成一个团体共同向资方申诉员工所关心的问题。”上述行为体现了增大威胁压力技巧的
- A. 公开声明
B. 假装糊涂
C. 与第三者联合
D. 突出需求的迫切性
11. “为了保证沟通过程能够按照谈判者的意图顺利进行, 谈判者应对已经进行的沟通状况做认真的分析评价, 及时发现存在的问题, 如是否存在希望传递给对方但尚未被对方所理解的信息等。”上述陈述体

现了谈判沟通原则中的

- A. 明确沟通目标
B. 做优秀的听众
C. 要有充分的沟通准备
D. 不断检验已经进行的沟通的效果
12. “如对方提问的答复超出谈判者权力范围, 或是对方的问题很难回答, 则可以通过转移话题, 使双方讨论的焦点转移。”上述做法体现了答问技巧中的
- A. 正面直接的回答
B. 不完整的回答
C. 不确切的回答
D. 不回答
13. 人员推销可以选择那些具有较大可能购买的顾客进行。这充分说明人员推销具有
- A. 灵活性
B. 选择性
C. 完整性
D. 长远性
14. 企业根据计算出的销售队伍的各种耗费, 占销售额的百分比以及销售人员的平均成本, 对未来销售额进行预测。这种确定人员推销规模的方法是
- A. 销售百分比法
B. 销售能力法
C. 工作量法
D. 量本利法
15. 某销售人员在国外推销菠萝块罐头时, 仅仅因为将“碎块”翻译成“破破烂烂”而打不开市场。这一现象表明, 一个成功的推销人员应具备
- A. 社会知识
B. 美学知识
C. 语言知识
D. 用户知识
16. 汶川地震导致某公司在四川的销售额严重受挫, 未能完成预定的销售任务。这种销售风险属于
- A. 自然风险
B. 无形风险
C. 全局性风险
D. 空间性风险
17. 顾客认为“便宜没好货, 好货不便宜”, 这种顾客异议的产生原因可归咎于
- A. 顾客方面
B. 价格方面
C. 产品方面
D. 服务方面
18. 客户将商品退回企业的现象称为
- A. 发货
B. 备货
C. 验货
D. 退货
19. 以下有关产品陈列的说法中, 不正确的是
- A. 充分利用既有空间
B. 分散陈列系列商品
C. 陈列商品的所有规格
D. 争取人流较多的位置
20. 帕累托法则又称为
- A. 60 : 40 法则
B. 70 : 30 法则
C. 80 : 20 法则
D. 90 : 10 法则

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上，不能答在试题卷上。

三、简答题(本大题共 6 小题，每小题 6 分，共 36 分)

29. 谈判过程中冲突与合作的关系主要包括哪些方面?
30. 在大多数谈判中，限制谈判者创造性地提出解决方案的障碍有哪些?
31. 简述构成谈判力来源的因素。
32. 文化对谈判行为的影响有哪些?
33. 顾客方格的主要内容是什么?
34. 简述介绍产品的“FABE 法”的含义。

四、论述题(本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分)

35. 试述商务谈判中的报价规则与技巧。
36. 联系实际说明客户服务的含义、内容及意义。

五、案例分析题(本大题共 1 小题，10 分)

37. 刘植，佛山塑杰贸易有限公司总经理，他是 2006 年度的 10 大网商之一。2002 年刘植还是用传统的参展方式做外贸，一年乘坐 114 趟飞机，结果公司还是亏损。现在他通过网络做生意，2005 年就能纳税 100 万。电子商务要去掉中间剥削层已经成为事实。海外买家跳过中间商直接跟厂商联系，已经使传统的中间商没有了生存空间。

但是经历告诉刘植可以胜出，他这样总结：“我会想办法带进新的东西，新技术，新的咨询，我在展会上或者国外市场上、商场上得到的新的讯息，怎么样改良产品，甚至新的包装，都会告诉生产商。同时，我又要求生产商在原料利用上节省生产成本，使我的客户和同行竞争时具有很大优势。”

根据以上材料回答问题：

- (1) 中间商与生产商之间的关系如何?
- (2) 在电子商务大背景下，该中间商能有何新作为，是否会被取代?