

全国 2018 年 10 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:

1. 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。
2. 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。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 谈判双方就谈判的非实质性内容进行交流的过程是
A. 谈判开局
B. 谈判准备
C. 谈判磋商
D. 谈判终结
2. 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
3. 谈判冲突发生的真正原因是
A. 利益不均
B. 互不相让
C. 互不信任
D. 沟通不充分
4. 谈判者援引准则,宣称自己的要求是合理、合乎道德和客观标准的。这体现了谈判
A. 过程中的利益
B. 原则中的利益
C. 结果中的利益
D. 关系中的利益
5. 对于任何谈判,提供谈判基础和手段的是
A. 冲突
B. 合作
C. 利益
D. 竞争
6. 下列选项中,不属于谈判计划要求的是
A. 合理性
B. 协调性
C. 灵活性
D. 实用性

7. “要能深刻理解己方的谈判目标，熟悉谈判事项的基本情况，有较强的组织能力和灵活的工作方法，观察问题深刻而全面，在复杂的谈判中能作出正确的决策。”具有上述素质特征的谈判者属于
- A. 陪谈人
B. 主谈人
C. 谈判负责人
D. 后勤人员
8. “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
9. “通过记者招待会，或在公众媒体上公开声明自己的决定、意图，以及一旦不能实现时将会采取的行动。”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
10. 产生威胁的条件与因素不包括
- A. 权力
B. 沟通渠道
C. 可置信性
D. 时间
11. “对方为什么在谈判中持这种观点？”上述陈述体现了易于处理问题中的
- A. 自由式问题
B. 诱导性问题
C. 计划问题
D. 开放式问题
12. 下列选项中，不属于谈判沟通与促销沟通共同点的是
- A. 两类沟通的目的是一致的
B. 谈判中沟通的时限压力比促销沟通大
C. 沟通效果通常都主要取决于沟通过程中的译出和译入是否一致
D. 两类沟通都是信息出发者和接受者不断发出信息和接受信息的过程
13. 同一文化中的谈判者，其策略行为是
- A. 相同的
B. 相似的
C. 复杂的
D. 有差异的
14. 在语言沟通过程中，受文化因素的影响，一种语言难以在另一种语言中找到准确的对应用语。这反映了谈判者的
- A. 差异性
B. 同一性
C. 取向性
D. 非对应性
15. 分别由几个销售人员负责各自选定的区域进行销售，这种销售区域的形状更像
- A. 圆形
B. 十字花形
C. 扇形
D. 矩形

16. 顾客异议产生的原因不包括
- A. 购买环境
 - B. 产品的功能
 - C. 讨价还价
 - D. 顾客的偏见
17. 下列市场环境中, 属于微观环境的是
- A. 经济环境
 - B. 竞争环境
 - C. 技术环境
 - D. 政治环境
18. “你再去看看其他同类产品, 我们的产品已经最便宜了。”这种处理顾客异议的策略可概括为
- A. 比较优势法
 - B. 价格对比法
 - C. 以优补劣法
 - D. 委婉处理法
19. 销售渠道冲突的典型表现形式是
- A. 串货
 - B. 货物对流
 - C. 货物倒流
 - D. 货物无流动
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
21. 下列各项中, 不属于中间商区位优势的是
- A. 处于顾客流量大的地点
 - B. 位于原材料所在地
 - C. 设立在利于产品的批量存储与运输的港口
 - D. 位于交通枢纽
22. 以下能说明筛选客户时要考虑客户的未来性的是
- A. 承诺下一年是否能收回货款
 - B. 未来购买额的多少
 - C. 在同行中的认可度
 - D. 未来客户毛利额
- 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. 谈判人员必须具有良好的心理素质包括
- A. 责任心
 - B. 自制力
 - C. 协调力
 - D. 意志力
 - E. 高学历
24. 倾听的技巧包括
- A. 耐心地听
 - B. 主动地听
 - C. 作适当的记录
 - D. 结合其它渠道获得的信息
 - E. 对对方的发言作出积极的回应

25. 跨文化谈判与同文化谈判的根本区别包括
- A. 文化的差异带来谈判利益和立场的差异
 - B. 形成谈判者在谈判思维上的差异
 - C. 形成谈判者在策略行为上的差异
 - D. 制造出谈判者在语言、沟通和交流上的障碍
 - E. 对未来谈判协议的履行产生明显的影响, 产生某些特定的风险
26. 一个成功的推销人员应具有的内在本质包括
- A. 高度自信
 - B. 不断进取
 - C. 全力以赴
 - D. 有感召力
 - E. 谈吐清晰
27. 下列有关窜货的说法, 正确的有
- A. 窜货又被称为倒货、冲货
 - B. 窜货的根本原因是商品从滞销区向畅销区流动
 - C. 窜货是渠道成员过度追逐自身利益的必然结果
 - D. 制造商是形成窜货的“罪魁祸首”
 - E. 形成窜货的具体原因多种多样
28. 顾客评估服务质量满意度的非财务因素有
- A. 有形资产
 - B. 可信赖感
 - C. 责任感
 - D. 保证
 - E. 感情

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. 简述谈判中冲突的类型。
- 30. 如何正确认识谈判者的利益?
- 31. 简述影响和改变谈判空间的因素。
- 32. 简述谈判僵局产生的原因。
- 33. 简述介绍产品的“FABE 法”的含义。
- 34. 简述重视客户服务的意义。

四、论述题: 本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分。

- 35. 联系实际说明谈判者的价格目标的三个层次及价格磋商空间。
- 36. 举例说明接近顾客的基本方法。

五、案例分析题：本大题共 1 小题，10 分。

37. 背景材料：

西门子公司作为百年国际品牌，其成功的销售渠道运作经验对于国内家电企业不无借鉴之处。这些经验包括：对于中间商在数量和质量上的严格控制，形成“以点带线，以线带面”的路线；创造厂商与零售商的互惠协作关系，重视把产品卖给消费者，而非仅仅把产品卖给零售商；成功地进行双向沟通，让经销商感到“我就是西门子的一员”，从而快速了解市场信息，做出反馈。

根据以上材料回答问题：

- (1) 请说明中间商与生产商在签订合作伙伴协议时应注意哪些问题？
- (2) 引起渠道冲突的原因有哪些？

