

全国 2020 年 8 月高等教育自学考试
销售团队管理试题

课程代码:10511

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 15 小题,每小题 1 分,共 15 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. 由两个以上的销售人员组成,通过成员之间的相互影响,相互作用,在行为上有共同规范的介于组织和个人之间的一种组织形态是
A. 销售小组
B. 销售群体
C. 销售团体
D. 销售团队
2. 整个销售团队思想保守、正统、情绪自满,疲惫厌倦,无热情,缺乏创造性,在思想上与行为上,都陷入严重的唯上主义综合症。以上表现是销售团队发展周期中的
A. 观望时期
B. 经受考验时期
C. 成熟时期
D. 衰败时期
3. 招聘的渠道很多,具有时间短、见效快等特点的招聘途径是
A. 大中专院校及职业技工学校
B. 职业介绍
C. 人才交流会
D. 各种媒体广告
4. 使用小组讨论法进行培训时最适宜的小组人数为
A. 3~4 人
B. 5~6 人
C. 7~8 人
D. 9~10 人
5. 把企业的未来发展与销售人员的长远利益能很好地结合起来的薪酬模式是
A. 固定工资制
B. 奖金制
C. 佣金制
D. 股票期权

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。

16. 目标管理应搭配奖惩办法，奖励内容可区分为
- A. 目标奖励
 - B. 阶段奖励
 - C. 个人奖励
 - D. 团体奖励
 - E. 年终考评员工奖励
17. 培训计划评估的原则主要有
- A. 建立正确的评估观念
 - B. 要有良好的评估工具
 - C. 要有适当的措施
 - D. 要有完整的回馈系统
 - E. 促进销售人员对工作进行检讨
18. 效能型销售团队在薪酬和考核设计方面应具有的特点包括
- A. 低底薪
 - B. 高底薪
 - C. 低提成
 - D. 少量综合奖励
 - E. 较高的综合奖励
19. 综合配额所综合的指标有
- A. 销售量配额
 - B. 利润配额
 - C. 活动配额
 - D. 专业进步配额
 - E. 市场配额
20. 会议主持人必须掌握的面对面沟通技巧包括
- A. 谈话技巧
 - B. 陈述技巧
 - C. 发问技巧
 - D. 聆听技巧
 - E. 答复技巧

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、名词解释题：本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分。

- 21. 自驱力
- 22. 分开培训
- 23. 纯粹薪水制度
- 24. 专业进步配额
- 25. 会议扩展

四、简答题：本大题共 6 小题，每小题 5 分，共 30 分。

- 26. 简述销售团队可能存在的问题。

27. 简述销售预测的程序。
28. 简述销售表格的作用。
29. 简述团队冲突产生的结果。
30. 简述正面反馈注意的要点。
31. 简述信任的作用。

五、论述题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

32. 试述设计销售目标的内容和好处。
33. 试述对来自不同招聘渠道销售人员的激励做法。

六、案例分析题：本题 10 分。

34.

如此进行的业绩评估

李某是某公司销售部门主管，该部门有 20 多名员工。该部门采用排队法对销售人员的业绩进行评估，每年对员工做一次业绩评估。具体做法是：根据员工的实际表现给其打分，每个员工最高分为 100 分，上级打分占 30%，同事打分占 70%。在考评时，20 多人互相打分，以此确定员工的业绩排名。李某平时很少与员工就工作中的问题进行交流，只是到了年度奖金分配时才对所属员工进行打分排序。

问题：（1）该部门的业绩评估是否正确？

（2）销售经理进行业绩评估时应该按照哪些程序进行？

