

浙江省 2020 年 8 月高等教育自学考试

销售管理(二)试题

课程代码:12005

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 2 分,共 30 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. 对中小企业的销售预测产生影响的各因素中,属于可控因素的是

- A. 市场需求的变化
- B. 经济的发展趋势
- C. 同行业竞争的动向
- D. 营销活动的政策

2. 评估销售促进效果的最普通、最常用方法是

- A. 销售绩效分析
- B. 消费者固定样本数据分析
- C. 消费者调查
- D. 实验研究

3. 下列情况销售人员培训时间可相对缩短的是

- A. 市场竞争激烈
- B. 人员素质高
- C. 产品性质复杂
- D. 管理要求严格

4. 产品和服务可以给客户带来积极的体验,这是达到客户满意层次里的

- A. 满足
- B. 愉快
- C. 惊喜
- D. 新奇

5. 销售人员把产品销售出去就不再与客户接触,这种企业客户关系的类型是

- A. 基本型
- B. 被动型
- C. 负责型
- D. 能动型

6. 下列属于售中服务内容的是

- A. 布置良好的购货环境
- B. 帮助客户挑选产品
- C. 送货上门
- D. “三包”服务

7. 销售人员根据有关事实和理由来间接否定客户的意见,这种处理客户异议的方法是
- A. 委婉处理法 B. 反驳法 C. 转化处理法 D. 转折处理法
8. 中小企业的销售预测方法中,属于定量预测的是
- A. 经理意见推测法 B. 购买者意见推测法
- C. 销售人员意见推测法 D. 时间序列分析法
9. 买啤酒满一打多赠送两瓶,这种销售促进策略是
- A. 折扣优待 B. 集点优待 C. 零售补贴 D. 赠送样品
10. 对取得优异成绩的销售人员给予表扬,颁发奖状,授予称号。这种激励方式是
- A. 物质激励 B. 精神激励 C. 环境激励 D. 目标激励
11. 评估客户满意度的调查问卷最适合的长度是
- A. 10 个以内问题 B. 10~20 个问题
- C. 20~30 个问题 D. 30~40 个问题
12. 通过老客户的介绍来寻找有可能购买该产品的其他客户的方法是
- A. 名人介绍法 B. 连锁介绍法 C. 委托助手法 D. 代理寻找法
13. 最常用、最重要的销售定额类型是
- A. 财务定额 B. 销售量定额 C. 综合定额 D. 销售活动定额
14. 下列适合用较短销售渠道的产品是
- A. 规格化的产品 B. 技术性弱的产品
- C. 耐用的产品 D. 生命周期长的产品
15. 销售促进适合于突击式的、需要短期见效的销售目标,这体现了销售促进的特征具有
- A. 非连续性 B. 挑战性 C. 形式多样 D. 即期效应

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。

二、填空题(本大题共 10 小题,每空 1 分,共 20 分)

16. 提高服务质量的方法比较常用的有两种:_____、_____。
17. RFM 法是指销售人员通过分析客户最近的购买情况、_____和_____来预测客户行为的方法。
18. 确定销售预算的方法有销售百分比法、标杆法、目标任务法、投入产出法、_____、_____。

19. 从中小企业的各种销售管理模式来看,一般可以分为以下五种类型的销售组织:地域型、产品型、_____、_____、综合型。
20. 中小企业确定销售定额应体现以下原则:公平性、可行性、可控性、_____、_____。
21. 销售费用控制的方法有:销售人员自付费用、_____、_____、组合控制方法。
22. 客户投诉的内容可以归结为:产品质量投诉、购销合同投诉、_____、_____。
23. 对销售人员的业绩考核流程主要包括:收集考核资料→_____→_____→进行具体考核。
24. 零售终端促销主要表现在以下几个方面:销售促进、_____、_____。
25. 中小企业销售渠道的宽度主要有三种类型:密集分销、_____、_____。

三、名词解释题(本大题共 4 小题,每小题 4 分,共 16 分)

26. 负值客户
27. 销售预算
28. 饥饿成交法
29. 自然性窜货

四、简答题(本大题共 4 小题,每小题 6 分,共 24 分)

30. 简述中小企业销售预测的流程。
31. 简述销售人员的素质要求。
32. “FABE 介绍法”将介绍产品归结为哪些步骤?
33. 制订销售促进方案时需要作出哪些方面的决策?

五、论述题(本大题 10 分)

34. 如何提高大客户的忠诚度?