浙江省 2020 年 8 月高等教育自学考试

销售客户沟通试题

课程代码:10495

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. 著名的爱达模式 AIDA,其中 I 指的是
 - A. 引起注意 B. 产生兴趣
- C. 激起欲望
- D. 促成行动

- 2. 沟通类型多种多样,敏感却具有攻击性的方式是
 - A. 退让式
- B. 攻击式
- C. 消极进攻式 D. 自信式
- 3. 有的人在决策过程中感情流露很多,喜怒哀乐都会流露出来,他们总是微笑着看你,但是说 话很慢,温情脉脉,果断性较差,这种客户的人际风格类型是
 - A. 分析型
- B. 和蔼型
- C. 表达型
- D. 支配型
- 4. "现在很多先进的公司都使用计算机了吧?"销售过程中这种提问方式是

 - A. 征询式提问 B. 暗示式提问 C. 限定式提问 D. 主导式提问
- 5. 在每个人的思想中都有意或无意地含有一定程度的偏见,这种构成倾听的障碍属于倾听者 态度中的
 - A. 用心不专
 - B. 排斥异议 C. 心理定式 D. 急于发言

- 6. 所提问题都应事先考虑到能对问题结果做出适当的分类和解释,以便对所收集的资料做交 叉分析,使被调查者的回答便于进行资料的分析与解释。这是问卷制作所应遵循原则中的
 - A. 目的性原则

B. 顺序性原则

C. 简明性原则

D. 匹配性原则

10495# 销售客户沟通试题 第 1 页(共 4 页)

7. 签订合同的双方当事人必须是	是自己真实意愿的表示,而且	1合同当事人地位都是平等的,这所	
体现的合同特点是			
A. 自愿公平 B. 物材	权转移 C. 双务	D. 等价有偿	
8. 商务谈判的首要原则是			
A. 遵守规则原则	B. 平等互谅	B. 平等互谅原则	
C. 适当让步原则	D. 真诚合作	D. 真诚合作原则	
9. 双方经过最后的努力仍然达不成协议,或友好分别,或愤然而去,最终结束了谈判。这属于			
结局形式中的			
A. 真性败局 B. 假怕	性败局 C. 破局	D. 和局	
10. 谈判中一方所处形势恶劣或者谈判双方关系较好,适用的讨价还价让步方式是			
A. 18-0-0-0	B. 45-45-45	5-45	
C. 0-0-0-18	D. 96-51-09	9-24	
11. 表面看似乎并不占优势实则暗地握有胜算的一种商务谈判方法是			
A. 隔离谈判法	B. 原则谈判	法	
C. 利益焦点谈判法	D. 柔道谈判	D. 柔道谈判法	
12. 谈判进行一段时间后,可以休息 5-10 分钟,在休息期间,双方走出会谈大厅,重新考虑自			
己的立场,方法是否得当。这种商务谈判方法的具体应用是			
A. 缓兵之计 B. 欲打	禽故纵 C. 舍小求大	D. 脱离现场	
13. 没有摸清楚对方虚实, 先虚问, 投一颗"问题的石子", 避免对方拒绝而出现难堪局面, 又能			
探出对方的虚实,达到提问的目的。商务谈判中这种提问技巧属于			
A. 启发型提问 B. 婉转型提问		问	
C. 协商型提问	C. 协商型提问 D. 限制型提问		
14. "您处理问题大刀阔斧,钦佩,钦佩!"这属于商务谈判叙述技巧中的			
A. 解围用语	B. 转折用语	B. 转折用语	
C. 引诱用语	D. 避免否定'	D. 避免否定性话语	
15. 谈判者故意把不相关的事情搅和在一起,使简单的问题复杂化,这种谈判陷阱是			
A. 虚张声势,漫天要价	B. 故意出错	B. 故意出错,暗设陷阱	
C. 反反复复,打乱思维	D. 装模作样	,故意拖延	
10495# 销售客户沟通试题 第 2 页(共 4 页)			

二、多项选择题(本大题共5小题,每小题2分,共10分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两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、少涂或未涂均无分。

16. 销售人员的沟通要遵守的原则有

A. 有效性原则

B. 准确性原则 E. 双向性原则

C. 两面性原则

C. 真实

C. 两面聆听

C. 购买决策权

C. 加强刺激

17. 了解客户需求应该做到

D. 及时性原则

A. 完全

D. 有效

A. 购买力

B. 清楚

B. 听而不闻

B. 需求

E. 客观

18. 倾听方式的偏离主要有

A. 迂回聆听

D. 假装聆听 E. 选择性聆听

19. 准客户要成为理想的销售对象,应该具备的条件有

D. 欲望

E. 意愿 20. 谈判前期的策略主要有

A. 后发制人

D. 打破僵局 E. 满足需求

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。

B. 引发共鸣

三、简答题(本大题共5小题,每小题5分,共25分)

- 21. 实际中应如何对待客户的抱怨?
- 22. 怎样培养良好的倾听技巧?
- 23. 简述遵守商务谈判原则时所需注意的事项。
- 24. 简述价格谈判中报价应遵守的原则。
- 25. 简述打破谈判僵局和冲突的具体技巧。
- 四、论述题(本大题共2小题,每小题10分,共20分)
- 26. 论述常见的客户心理。
- 27. 论述原则谈判法中如何排除人为干扰?

10495# 销售客户沟通试题 第 3 页(共 4 页)

五、案例题(本大题共2小题,第28小题6分,第29小题9分,共15分)

在一次谈判中,双方就产品质量问题进行协商。

- "根据我们使用你们产品的情况来看,今天的谈判,我提议首先从上次产品事故开始讨论"
- "上次质量事故已经有了明确的结论,还用得着谈吗?我认为,今天应该在新的起点上来考虑质量问题……"
 - "你能保证今后不再发生上次的事故……"
 - "我说过,不再提上次……"

双方互相打断,结果会如何,可想而知。

问题:

- 28. 狭义上的谈判僵局可以分为哪几类?
- 29. 谈判僵局及障碍产生的原因主要有哪些?本案例中谈判僵局产生属于哪种原因?