

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无意或有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

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
- C. 两面性原则
- D. 及时性原则
- E. 双向性原则

17. 了解客户需求应该做到

- A. 完全
- B. 清楚
- C. 真实
- D. 有效
- E. 客观

18. 倾听方式的偏离主要有

- A. 迂回聆听
- B. 听而不闻
- C. 两面聆听
- 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

- A. 购买力
- B. 需求
- C. 购买决策权
- D. 欲望
- E. 意愿

20. 谈判前期的策略主要有

- A. 后发制人
- B. 引发共鸣
- C. 加强刺激
- 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。

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?

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?



自考 365
www.zikao365.com