

绝密 ★ 考试结束前

全国 2018 年 4 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. 谈判标的又称

- A. 谈判主体 B. 谈判客体 C. 谈判环境 D. 谈判信息

2. 在商务谈判过程中,预示谈判各方交易合作过程的开始是

- A. 谈判准备 B. 签订协议 C. 谈判磋商 D. 谈判开局

3. 在谈判中威胁对手,这属于谈判中的

- A. 利益冲突 B. 结构性冲突 C. 价值冲突 D. 关系冲突

4. 从谈判每一方的角度来看其利益都有改善,一方的利益的增加并不是来自另一方利益的损失,指的是

- A. 囚徒困境 B. 双赢 C. 联合收益 D. 非赢即输

5. 构成谈判力来源的主要因素不包括

- A. 补偿 B. 交换 C. 知识 D. 威胁

6. 对谈判者从达不成协议的替代选择中所获得的价值衡量被称为是

- A. 保留价格 B. 交易价格 C. 期望价格 D. 底线价格

7. 谈判人员素质结构的核心层是

- A. 才 B. 学 C. 识 D. 体

8. 下列选项中, 不属于谈判团队成员的是
A. 主谈人 B. 谈判负责人 C. 陪谈人 D. 后勤人员
9. 在谈判的价格磋商中, 卖方可能会说: “你们期待多少折扣?” 这种陈述属于有效威胁特征的
A. 终结性 B. 具体性 C. 抽象性 D. 表述的清晰性
10. 在跨文化谈判中, 更习惯采用较直接沟通方式的国家是
A. 法国 B. 美国 C. 日本 D. 俄罗斯
11. 以下选项中, 不属于成功推销人员的外在特征的是
A. 整洁的仪表 B. 清晰的谈吐 C. 处变不惊 D. 全力以赴
12. 推销人员应把自己看成是“贩卖幸福”的人。这说明理想的推销人员应具备
A. 强烈的敬业精神 B. 宽广的知识面
C. 良好的服务态度 D. 敏锐的观察能力
13. 适用于产品类型较多, 技术性强的推销人员的组织结构是
A. 区域式结构 B. 顾客式结构
C. 产品式结构 D. 复合式结构
14. 从对销售机会的认识程度上来看, 可将其划分为
A. 偶然性销售机会和非偶然性销售机会
B. 战略性销售机会和战术性销售机会
C. 潜在的销售机会和显露的销售机会
D. 政治性销售机会和非政治性销售机会
15. 窜货的表现形式不包括
A. 良性窜货 B. 恶性窜货 C. 自然性窜货 D. 偶然性窜货
16. 很多卖场都有折扣价签、赠品展示和现场促销活动, 这主要说明终端陈列应注意
A. 产品陈列 B. 附属性广告 C. 分销设备 D. 信息传递
17. 企业管理层错误地理解了顾客对服务质量的预期, 这种影响服务质量的差距被称为
A. 服务质量感知差距 B. 质量方面的标准差距
C. 供方信息传播差距 D. 管理层认识差距
18. 总代理与批发商之间进货价格差异属于
A. 水平渠道冲突 B. 垂直渠道冲突
C. 交叉渠道冲突 D. 多渠道冲突
19. 许多大的零售商都要求他们的供应商就订单、发票以及装运通知单等方面与其进行充分的交流。这反映了渠道冲突原因中
A. 沟通困难 B. 感知偏差 C. 目标不相容 D. 角色失称

20. 在选择中间商时，主要使用的方法是
A. 评分法 B. 绩效法 C. 筛选法 D. 工作量法
21. 下列有关 CRM 的说法中，不正确的是
A. 是一种管理理念 B. 是一种管理软件
C. 是一种管理原则 D. 是一种管理机制
22. 利用尺度考评法测评工作能力时，如是有较强的工作技能，能主动开发新客户，时常有建设性的意见，则给予
A. 90 分以上 B. 80 分——89 分
C. 70 分——79 分 D. 60 分——69 分

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. 下列选项中，属于广义的谈判利益的有
A. 利润空间 B. 投资回报 C. 改善彼此的关系
D. 遵循平等的原则 E. 增进社会福利
24. 下列有关谈判的说法中，正确的有
A. 谈判是谈判者创造价值的合作过程
B. 谈判是谈判者索取价值的竞争过程
C. 谈判冲突产生的真正原因是沟通不充分
D. 谈判中的合作是必然存在的
E. 谈判就是非赢即输
25. 下列有关谈判者保留价格的说法中，正确的有
A. 买方的保留价格是买方的最低出价
B. 买方的保留价格是买方的最高出价
C. 卖方的保留价格是卖方的最高售价
D. 卖方的保留价格是卖方的最低售价
E. 谈判者保留价格是临界价格
26. 影响谈判的环境因素有
A. 政治、法律环境 B. 社会文化环境 C. 自然环境
D. 市场环境 E. 技术环境
27. 谈判的沟通要素包括
A. 传播关系 B. 传播行为 C. 传播符号
D. 传播媒介 E. 传播对象
28. 与其他促销方式相比，人员推销具备的特点有
A. 具有灵活性 B. 成本费用偏低 C. 选择性强
D. 有利于建立长期合作关系 E. 成功率较高

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. 简述评估谈判者利益的步骤。
30. 简述谈判力与谈判空间之间的关系。
31. 简述让步策略的实施步骤。
32. 制造谈判僵局的技巧有哪些？
33. 如何用言语说服顾客？
34. 厂商使用价格折扣激励中间商的主要形式有哪些？

四、论述题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

35. 联系实际说明谈判过程中冲突与合作的关系。
36. 联系实际说明顾客方格中的五种典型顾客心态。

五、案例分析题：本大题共 1 小题，10 分。

37. 背景材料：

某顾客在商场购买了一台液晶彩色电视机。使用后发现电视机的图像不稳定、色彩不调和、音响效果也不佳。该顾客立即就其发现的上述问题对彩电售后服务部门进行了投诉。售后服务部门在认真听取了顾客的所有意见并做了详细记录后表示，将尽快上门实地调查具体情况并及时提供有效的解决方法。若经调查后发现确属产品缺陷，将切实按照之前向顾客承诺的“包退、包换、包修”的“三包”原则办理。

请问：

- (1) 该顾客对彩电售后服务部门的投诉主要属于哪个方面的投诉？
- (2) 彩电企业处理客户投诉的流程与方法一般应包括哪些？
- (3) 有效处理客户投诉的要点是什么？