

绝密★启用前

2016年4月高等教育自学考试全国统一命题考试

谈判与推销技巧 试卷

(课程代码 00179)

本试卷共8页, 满分100分; 考试时间150分钟。

总分		题号	一	二	三	四	五
核分人		题分	22	12	36	20	10
复查人		得分					

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共22小题, 每小题1分, 共22分)
在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 寻求通过作出最佳的谈判策略来获得最佳的谈判结果, 这种谈判叫 【 】
A. 理性谈判 B. 感性谈判 C. 横向谈判 D. 纵向谈判
2. 谈判者两难选择的原因是谈判参与者 【 】
A. 个人理性的因素 B. 集体理性的因素
C. 个人理性和集体理性的统一 D. 个人理性和集体理性的冲突
3. 与其他因素无关, 完全由谈判本身而产生的共同利益属于 【 】
A. 联合利益 B. 共享利益 C. 公共利益 D. 统一利益
4. 决定谈判可能达成协议的空间是 【 】
A. 利益 B. 谈判的潜力
C. 谈判的替代性选择 D. 谈判力
5. 通过谈判实现和达到的最高的谈判价值是 【 】
A. 顶线目标 B. 期望目标 C. 底线目标 D. 可接受目标
6. 下列选项中, 不属于谈判战略的是 【 】
A. 竞争战略 B. 回避战略 C. 和解战略 D. 补偿战略
7. 下列选项中, 属于形成谈判僵局的客观因素的是 【 】
A. 谈判者经验 B. 谈判礼仪
C. 谈判者需求 D. 谈判对手的文化背景

8. 谈判者策略运用的基础是 【 】
A. 权力 B. 关系 C. 利益 D. 文化
9. 当企业产品与竞争对手的产品相同时, 人员推销成为战胜竞争对手的要件。这突出说明人员推销是 【 】
A. 企业实现销售的关键 B. 买卖关系的桥梁
C. 对付竞争的砝码 D. 信息传递的载体
10. SARS疫情的突然暴发导致口罩热销甚至脱销。这种销售机会属于 【 】
A. 偶然性销售机会 B. 潜在的销售机会
C. 时间性销售机会 D. 战略性销售机会
11. 备货的内容一般不包括 【 】
A. 备货准备 B. 检查货物包装
C. 刷制货物标签和标志 D. 编制货物发运分析单
12. “货物发运单”通常一式 【 】
A. 三联 B. 四联 C. 五联 D. 六联
13. 企业在固定地点建立或委托其他部门设立服务点提供的服务属于 【 】
A. 免费服务 B. 收费服务 C. 定点服务 D. 巡回服务
14. 下列选项中, 不属于间接激励中间商做法的是 【 】
A. 帮助中间商建立进销存报表 B. 开展促销活动
C. 帮助零售商进行零售终端管理 D. 伙伴关系管理
15. 能提供类似BBS功能, 用户可把销售秘诀贴在系统上。这体现了客户销售管理子系统的 【 】
A. 客户管理功能 B. 销售管理功能 C. 联系人管理功能 D. 服务管理功能
16. 为了更快捷地提供客户支持和服务, 一般公司会结合利用 【 】
A. EPR软件 B. CTI软件 C. CRM软件 D. autoCAD软件
17. 谈判各方在索取价值和创造价值之间此消彼长的过程是 【 】
A. 谈判准备 B. 谈判开局 C. 谈判磋商 D. 谈判终结
18. 企业将其目标市场按顾客的属性进行分类, 不同的推销人员负责向不同类型的顾客进行推销。这种推销人员的组织结构是 【 】
A. 区域式结构 B. 产品式结构 C. 顾客式结构 D. 复合式结构
19. 根据顾客资格认定的“MAN法则”, “销售人员应了解顾客的组织机构运作状况”表明合格的顾客必须要有 【 】
A. 商品购买力 B. 购买决定权
C. 对商品的需求 D. 对商品优点的认识
20. 企业为客户提供信息咨询, 接受电话订货, 开设技术培训班, 这些活动都是 【 】
A. 售前服务 B. 售中服务 C. 售后服务 D. 长期服务

21. 关于中间商的折扣激励政策,表述正确的是【 】

- A. 应该根据经销数量多少分配相应比例的折扣
- B. 分配中间商折扣比例时,应一视同仁,不能分等级享受待遇
- C. 回款时间越早,折扣力度越小
- D. 旺季转入淡季时,应加快折扣的递增速度,促进渠道进货

22. 推销人员应该善于展示和介绍产品,排除顾客的异议直至达成交易。这突出说明一个理想的推销人员应具备【 】

- A. 强烈的敬业精神
- B. 敏锐的观察能力
- C. 良好的服务态度
- D. 说服顾客的能力

得分	评卷人	复查人

二、多项选择题(本大题共6小题,每小题2分,共12分)
在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的,请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选、少选或未选均无分。

23. 影响和改变谈判空间的因素有【 】

- A. 谈判利益
- B. 谈判替代选择
- C. 潜在谈判协议
- D. 谈判的创造价值
- E. 谈判的索取价值

24. 谈判方案应包括【 】

- A. 谈判目标的确定
- B. 双方地位的评价
- C. 规定谈判的期限
- D. 谈判班子的组成与分工
- E. 联络通讯方式及汇报制度

25. 非语言沟通的作用包括【 】

- A. 肯定作用
- B. 主导作用
- C. 补充作用
- D. 代替作用
- E. 否定作用

26. 区域式组织结构所具备的特点包括【 】

- A. 推销人员易深入了解顾客的需求
- B. 有利于节省交通费用
- C. 适合于产品类型较多的情况
- D. 有利于调动销售人员的积极性
- E. 销售人员易与顾客建立长期关系

27. 销售人员在处理顾客异议时,正确的态度包括【 】

- A. 情绪轻松
- B. 认真倾听
- C. 审慎回答
- D. 灵活应对
- E. 保留后路

28. 谈判过程中冲突与合作的关系可以概括为【 】

- A. 谈判是合作与冲突兼而有之的过程
- B. 谈判过程中冲突与合作的矛盾会发生变化
- C. 谈判是一个处理合作与冲突矛盾的过程
- D. 谈判是一个由合作到冲突的过程
- E. 谈判是一个由冲突到合作的过程

得分	评卷人	复查人

三、简答题(本大题共6小题,每小题6分,共36分)

29. 有效威胁的特征表现在哪些方面?

30. 简述信息与谈判力的关系。

31. 简述售后服务的主要内容。

32. 如何理解“非赢即输”谈判哲学？

33. 简述利用替代选择影响价格谈判空间的策略。

34. 激发顾客购买欲望的方法有哪些？

得 分	评卷人	复查人

四、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分）

35. 联系实际说明捕捉销售机会的诀窍。

36. 试述联合收益及联合收益的来源。

得 分	评卷人	复查人

五、案例分析题 (本大题共 1 小题, 10 分)

37. A 集团主要生产自有品牌的 PC 机。为扩大销售, 其在 1986 年最先采用代理制。而当其在一年之内发展了 8 家代理商后, 代理商与直销部门产生了矛盾, 其电脑只得采用分公司——代理——用户的销售模式, 在全国建立了 7 家分公司。1990 年该集团拥有了 50 家代理商, 但分公司与代理商之间又产生了目标激励的冲突, 因为分公司也有利润压力, 不可避免地与代理商争夺客户, 对代理商积极性打击很大。为解决这一问题, A 集团对其分销渠道作了进一步的调整, 最终采用厂商——总代理——二级代理——用户的渠道模式。

- 问题: (1) A 集团代理商与直销部门之间的冲突属于哪种类型?
(2) 对于代理商与分公司之间的冲突, 该集团采取了什么样的化解对策?
(3) 你对 A 集团最终选择的渠道模式如何评价?

密
封
线
内
不
准
答
题