

绝密 ★ 考试结束前

全国 2016 年 10 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. 下列选项中,不属于谈判过程的是
A. 谈判调研
B. 谈判准备
C. 谈判磋商
D. 谈判终结
2. 谈判者采用创造性的手段寻求联合收益过程的谈判哲学是
A. 非赢即输
B. 双赢
C. 囚徒困境
D. 帕累托效应
3. 能够使谈判协议达到帕累托最优状态的是
A. 谈判者利益
B. 谈判价格
C. 共享利益
D. 社会利益
4. 以创造或扩展谈判的可能性协议空间,从未寻求增大谈判力的能力的是
A. 认同力
B. 强制性
C. 补偿和交换
D. 知识和信息
5. 谈判者心理素质最基本的要求是
A. 意志力
B. 协调力
C. 责任心
D. 自制力
6. “建立在周密细致调查和准确分析的基础上,真正体会出企业的根本利益和战略。”体现了谈判计划的
A. 合理性
B. 协调性
C. 灵活性
D. 实用性

17. 寻求通过作出最佳的谈判决策来获得最佳的谈判结果是
 - A. 价格谈判
 - B. 商务谈判
 - C. 交易谈判
 - D. 理性谈判
18. 谈判空间有利于卖方的情形是
 - A. 交易价格 $<$ 卖方的保留价格
 - B. 交易价格 $>$ 卖方的保留价格
 - C. 交易价格 $=$ 卖方的保留价格
 - D. 交易价格 $\geq$ 卖方的保留价格
19. 推销人员坐镇中心来进行普遍拜访和个别拜访, 这种销售区域的形状更像
 - A. 圆形
 - B. 十字花形
 - C. 扇形
 - D. 矩形
20. 企业为客户提供的信息与企业实际提供的服务之间质量不吻合, 这种影响服务质量的差距被称为
 - A. 管理层认识差距
 - B. 质量方面的标准差距
 - C. 供方信息传播差距
 - D. 服务质量感知差距
21. 制造商的营销人员对经销商促销活动过多的干预和指导反映了渠道冲突原因中
 - A. 角色失称
 - B. 感知偏差
 - C. 目标不相容
 - D. 沟通困难
22. 一言既出, 驷马难追。这一俗语突出反映了推销道德的
 - A. 负责原则
 - B. 公平原则
 - C. 勇敢原则
 - D. 守信原则

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有至少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。

23. 商务谈判的特征包括
- A. 谈判主体是寻求利益最大化的理性主体
 - B. 谈判发生的基础是满足商业利益
 - C. 谈判核心议题是价格
 - D. 谈判是谈判者的相互作用过程
 - E. 谈判是实现和满足利益需求的行为
24. 谈判目标的层次包括
- A. 顶线目标
 - B. 期望目标
 - C. 底线目标
 - D. 中线目标
 - E. 可接受目标

25. 谈判过程中, 听的类型有
- A. 听见
 - B. 信息收集
 - C. 防御性的听
 - D. 礼貌性的听
 - E. 积极性的听
26. 影响谈判者行为的因素有
- A. 文化
 - B. 个性
 - C. 环境
 - D. 性别
 - E. 谈判的形式
27. 在调控推销人员的行为方面, 相对于法律手段而言, 道德的优点包括
- A. 具有及时性和超前的警示性
 - B. 不需要支付物质成本
 - C. 是一种内在的强制力
 - D. 是一种自觉的行为
 - E. 有利于发挥我国的国情优势
28. 判断让步与不让步的预期损益的依据包括
- A. 不让步情况下交易失败的可能性
 - B. 让步情况下交易成功的可能性
 - C. 不让步条件下成交价值的大小
 - D. 作出一定幅度让步后, 企业可能蒙受的损失
 - E. 作出让步后, 企业可能获得的额外收益

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. 程序性推动有哪些内容？
30. 简述介绍产品的“5W 法”。
31. 简述渠道冲突的表现形式。
32. 简述费舍尔和尤瑞所提出的“焦点集中于利益而非方案”这一谈判法则的内容。
33. 简述知识和信息对谈判空间的影响。
34. 简述商务谈判中的还价技巧。

四、论述题（本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分）

35. 试述谈判者两难选择的解决办法。
36. 联系实际说明处理客户投诉的原则、流程与方法。

五、案例分析题（本大题共 1 小题，10 分）

37. 背景材料

赵伟从某大学市场营销专业毕业后受聘于一家 IT 民营企业。在他进入公司不久，就接到了老总的第一个销售任务，要求他在三个月内销售 100 台公司代理的著名品牌手提电脑。如果他能超额完成销售任务，将能获得三倍于基本工资奖金。赵伟为此激动不已，他很希望能超额完成，这样既可获得期待中的报酬，还能给老总留下深刻的第一印象。他早就期望能在同事与老总面前证明自己的实力。但该怎么开展工作呢？毕竟时间有限，而且自己又毫无经验。他冥思苦想了 3 天，想到了在学校课堂里曾经学过的“二八法则”。他坚信，“二八法则”将能使他较好地完成任务。

问题：

- (1) “二八法则”销售的基本程序是什么？
- (2) 请根据“二八法则”原理为赵伟拟定一份拜访顾客的计划。