

谈判与推销技巧

(最新版)



全国高等教育自学考试标准预测试卷

教材依据 / 中国人民大学出版社《谈判与推销技巧》 王洪耘 主编
组 编 / 全国高等教育自学考试命题研究组
丛书主编 / 中国人民大学 李 铭
本书主编 / 中国人民大学 齐燕彬



全国高等教育自学考试标准预测试卷

谈判与推销技巧

学苑出版社

责任编辑：郭 强
特约编辑：谭伟红
责任校对：刘宝军
封面设计：张晓梅
项目统筹：杨铁军

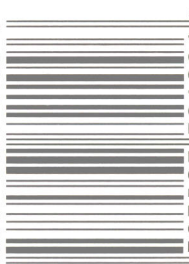
全国高等教育自学考试标准预测试卷（最新版）

专家编写·紧扣大纲·命中率高

本系列试卷由北大、清华、人大等名校百名命题专家、根据最新教材及最新《自考大纲》精心编写，具有以下特点：

- ★ **标准性：** 试卷题型、题量、难度与正式考卷一致，并附最新考试真题及参考答案。
- ★ **全面性：** 10套标准预测试卷，全面覆盖《大纲》规定考查的知识点及能力，并突出重点。
- ★ **预测性：** 每套试卷均由命题专家根据历年试题对命题规律进行总结和预测后，题目精选而成，命中率高。

ISBN7-5077-2109-4



9 787507 721096 >

定价（全套11册）：110.00元

答题提示

1. 本系列试卷由北大、清华、人大等名校百名命题专家,严格按照最新自考大纲及最新教材精心编写而成,并辅以部分阅卷教师的指点和参与,从而有着极强的标准性、权威性、预测性;
2. 本系列试卷注重考前模拟的循序渐进、阶次提高,从而逐步进入最佳临战状态;本套试卷共十份,建议每周做一份,切忌一曝十寒;
3. 最好按正式考试时间(上午或下午,150分钟)不间断地独立完成所有试题,尽量不要超过时间,不要急于看答案,以达到真正的模拟考核;
4. 做完一套试题后,请对照试卷后的答案及评分标准给自己评定一个分数,最后认真钻研试题解析,弄懂每一道题的解题思路,不要背题目、背答案,题目做错了,要深究做错的原因,同样的错误只允许犯一次,最好找到教材或同步辅导的相关章节进行有针对性地复习,以达到“举一反三、融会贯通”的效果;
5. 本系列试卷为完全标准预测,分值权重、题型题量、题的难易度、时间安排等均与最新真题一致,所以考生在进行自测时,最好有意识地调整做题心态,以逐步养成良好的考场状态;
6. 考生应及时总结每套试卷在模拟考核中的得与失,力争做一套就有一收获,每做一套就有所提高,日积月累,就会有质的突破;
7. 本系列试卷后附有最新真题及答案,考生可在做完预测试卷后,试着做真题,逐步掌握考试命题规律,以便在考场上能做到驾轻就熟,成竹在胸。

图书在版编目(CIP)数据

全国高等教育自学考试标准预测试卷:财经类3/齐燕彬编著.
—2版. —北京:学苑出版社,2004.10

ISBN 7-5077-2109-4

I. 全... II. 齐... III. 经济—高等教育—自学考试—
习题 IV. F-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第057469号

责任编辑:郭强
特约编辑:谭伟红
责任校对:刘宝军
封面设计:张晓梅
出版发行:学苑出版社
社址:北京市丰台区南方庄2号院1号楼
邮政编码:100078
印刷厂:北京市朝阳印刷厂
开本尺寸:787mm×1092mm 16开本
印张:7.5印张
字数:180千字
版次:2005年8月北京第2版
印次:2005年8月北京第2次印刷
印数:00001—10000套
定价:110.00元(全11册)

为什么逾千万自考生如此信赖北大燕园？

北大燕园高等教育自学考试“标准预测试卷”系列辅导丛书自出版发行以来，购买者超过千万人次。北大燕园自考辅导产品的魅力究竟何在？为什么逾千万自考生如此信赖北大燕园？下面是随机抽出的部分读者来信，或许您从中可以了解其中的奥秘……

林正瑜 浙江省泰顺县公安局
贵编辑部编写的《标准预测试卷》是我的良师益友。三年多来，风雨兼程，一直都陪伴在我左右，也见证了我的成功。

今年上半年我通过自考取得了文凭，并且考上了国家公务员，成为一名人民警察。在我的成功之道上，贵部的辅导资料功不可没，成功地把我一名技校生塑造成一名国家公务员。感激之情非言语所能表达，在此，希望贵编辑部一如既往地打造精品，贴近考生，为国家的科教兴国做出更大的贡献。谨此，对你们的辛勤付出致以最崇高的敬意和最衷心的感谢！

2004. 10. 15
师寒冰 山东济南闵子騄路 24 号 03 级国贸班
非常感谢贵编辑部的老师们！你们辛苦了！试卷针对性强，覆盖面广，让我爱不释手，为我专升本考试增强了信心！

2004. 9. 14
朱莉 上海市石门二路 503 号 3108 室
我买了《邓小平理论概论》、《法律基础与思想道德修养》、《马克思主义哲学原理》试卷回家练习之后，考出了 85、79、84 分，还拿了奖学金呢！北大燕园的书真得神通广大，让我对自学考试再也不敢怕和恐惧了，以后我会更多地去购买北大燕园的书。

2004. 7. 29
孙静 北京东城区东四前拐棒胡同 13 号
对于我来说，哲学课程难学，偶然在书店里发现了它——《马克思主义哲学原理》，顿时倍感亲切，爱

知识点，命中率高，是学生们的良师益友！即使是自学，只要拥有它，一样可以做到融会贯通，有备而战，胸有成竹。

包添辉 广西北海市银海区包家小学
贵编辑部编辑的预测试卷质量上乘、含金量高、题目新颖，命中率高。我认为它是通往自考成功的最佳捷径之一，每次考前我都做试卷的大量题目，感觉用时短见效快、循序渐近、信心倍增，每次能自考顺利通过，它实在功不可没。

李小军 渭南师范学院政治经济系
我总觉得该资料像一位尽职尽责的医生，免去了病人的各种苦楚和忧愁，更重要的是从根本上治愈了我学习中的“顽症”。

张洪亮 广西省柳州市上游路四区北四巷
在购买《邓论》以后，觉得这套试卷与考试的题目有很多相同，命中率极高。真后悔当时死读课本只考了 39 分。现在我很有把握在重考中通过。有了贵卷帮助，让我对下一次考试中信心十足，连报了三科。

徐磊 江苏省淮安市西安路 151 号
经过老师的介绍，我认识了“北大燕园”，真的很不错。在 2004 年 4 月份的《宪法》考试中有一道论述题、一道简答题和燕园试卷上一样！太不可思议了！真的很不错！感谢你们！

叶小军 安徽怀宁县凉亭乡新民村
冥冥中可能是有缘分，在众多的辅导资料中，贵编辑部这套《英语国家概况》标准预测试卷吸引了我，一开始它就给了我信心。我是名在岗教师，自学英语专业，觉得这最后一门《英语国家概况》很难，因为它的知识含量太多，不易识记，那寒窗苦读的日子是北大燕园——你陪我度过的，让我最终以 82 分的高分结束了专科段的学习，有你支持，我有信心完成英语本科的学业！（2004. 5. 5）

周俊 山东泰安山东科技大学工程学院
感谢北大燕园编写的自考辅导资料，在它的帮

助下，我过五关斩六将，在短短的两年的时间里顺利通过了英语本科 9 门课程考试，眼下 10 月份还剩下最后一门《毛泽东思想概论》的考试了，现在手边有一本燕园的试卷，我对此考试充满信心。

李中媛 天津市南开区黄河道密云路锦园里
4-3

我是一名自考生，攻读法律本科，偶然间买到贵部出版的预测试卷，真是如鱼得水。它不仅紧扣大纲，而且命中率高，使我在 10 月份的《环境与资源保护法》考试中顺利、轻松通过，取得了 92 分的好成绩，感谢贵部为自考生奉献出这样几部精品复习材料！

刘素芳 河南省郑州市新郑市西亚斯国际学院
我正参加英语本科的自考，我一直用的都是北大燕园出版的试卷，这些资料为我解决了很多实际困难和问题，使我取得了优异的成绩，成为我必不可少的复习资料，在此感谢编辑部的工作人员为考生们所做出的伟大贡献，使我们离自己的梦想又近了一步。

唐春熙 广东省雷州市人民法院
我 2001 年下半年起购买过法律专业（本科段）有关试卷。试卷测试范围广、全面、针对性强，经过训练后更能全面掌握所学习的知识，因此能够考得好成绩。我 2001 年下半年开始参加自考，由于有试卷的训练，科科及格，已过 13 科。在此表示感谢！现在许多同事要求我代他们向贵书店邮购试卷，我很乐意，但愿试卷能帮助更多的考生考出好成绩！同时也祝愿你们对试卷的质量要求越来越高，办得越好！

彭德龙 河南省郑州市文化路 90 号 17[#]
通过对贵试卷的认识我有以下总体感受：包揽知识面宽，重难点提炼准确，考试命中率（尤其是选择题），练习题与时俱进，比较新颖，试卷由易到难，条理性强，在此我要衷心感谢北大燕园的老师和全体同志，谢谢你们为我们广大自考生指明了前

进的方向,使我们在知识的大道上飞快前进。

张建伟 烟台开发区鲁星食品有限公司

我是一名参加机电一体化工程专业的考生,参加《高等数学》考试两次了均未过关,第三次买了这本题集,终于突破底线得了77分。我希望贵编辑部多出一些有关机电一体化工程专业的习题集。

张民伟 云南省昆明陆军学院十九队

转眼间,北大燕园辅导书已经陪伴我度过了三次自学考试。非常感谢你们精心编辑的标准预测试卷,它是千千万万自考生的巴拿马运河上一盏永不熄灭的灯!

李旭鹏 北京邮政23支局 北京邮电大学

我是一名自考生,经过了一次打击,我并没有失去信心,而是找到了另一条通往成功的大道——自考。自考,一个多么响亮的名字,它牵动着我的心、我的梦、我的理想,勤奋的学习换来了成功,偶然得到同学和老师真传——北大燕园自考测试卷,如虎添翼,取得了很好的成绩。一年多的时间过了十二科,我的努力没有白费,感谢北大燕园编辑部的老师们!是你们的努力才能编出这样符合考纲的试卷,并且与考试类型十分吻合,重点突出,我十分信赖它,这次4月份的考试我会更加努力,取得好成绩!

李青会 北京市东城区东公街30号

首先得好好感谢本套试卷的各位老师。真的,要不是您的这份试卷,我恐怕真的过不了去年10月份的邓小平理论了,因为我是在离考试还有半个月的情况下,偶然向同学借到的。当时我抱着试试看的态度。谁知,嗨!我考了个85分,从未有过的

高分,这让我重新鼓起了自考过关的勇气,这不,今年我又买了两份,一个是《英语》,一个是《法律基础与思想道德修养》。我跟别的同学都介绍过此书,并告诉他们千万别错过这份试卷,我相信,今年四月份的考试,过关肯定没问题。

李自强 内蒙古根河市得耳布林业局防火办

参加自学考试一年半了,在这段路途中有许多的艰难险阻,是北大燕园的辅导资料一直伴随着我,为我释疑解惑,指点迷津,使我每一次都能充满信心,轻装上阵。在大学梦想即将实现的时候,不由得从心底里感谢这位良师、这位益友。愿贵部再接再厉,帮助更多的自考生实现心中的梦想,为自学考试事业添上辉煌的一笔!谢谢!

李玮 淄博热电股份有限公司武保处

在未结识贵刊的预测试卷之前,我基本上是课本加一本题集,然而题集的量大且不易抓住重点,所以考试不太理想。在逛书店的时候无意中发现了它,我买了一本来做,感觉不错,这次考试使我一下通过三门课,这是从来没有过的,所以在这里我要感谢贵刊和各位老师,是你们让我们一下子抓住了重点,顺利地通过了考试,请你们一块分享我们成功后的喜悦!衷心地表示感谢!

刘津吾 辽宁葫芦岛市锦化集团

贵部的预测试卷的命中率还真是不一般!事实胜于雄辩,我在2003年4月的考试中一次性通过了六科,最高86分,最低也有66分。你们的实力在我身上得到了充分的体现,十分感谢你们,望你们继续为我们考生制造精品!

(以上只是大量读者来信的筛选,均是原文摘录,它代表着广大自考生对北大燕园辅导资料的评价,仅供参考)

欢迎登录:<http://www.pkubook.com.cn>

读者信息反馈卡

亲爱的读者:

感谢您购买了本书,希望在它的帮助下,您能顺利通过考试。为了使我们的自考辅导用书的质量更臻完善,为您今后提供更优秀的图书,希望您抽出宝贵时间,及时与我们沟通交流,把您的评价和建议填在这张调查表上寄给我们,我们将及时与您取得联系,并尽可能给您满意答复,希望您在百忙之中不吝赐教。如果您的建议被我们采纳或指正我们的错误,我们将付给您相应的报酬以示感谢。

通信地址:北京市2382信箱北大燕园书店编辑部

邮 编:100022 电子邮箱: editor@pkubook.com.cn

电 话:(010) 58695815 网 址: www.pkubook.com.cn

姓 名		电 话		邮 编	
联系地址					
身份证号		书 名			
您对本书是否满意 (内容、印刷、设计)					
您的意见和建议					

邮购地址:北京市2382信箱 北大燕园书店 邮编:100022

邮购电话:(010) 58691010 800-810-2198

全国高等教育自学考试标准预测试卷

谈判与推销技巧

丛书主编：中国人民大学 李 铭
本书主编：中国人民大学 齐燕彬

目 录

答题提示	共 1 页
为什么逾千万自考生如此信赖北大燕园?	共 3 页
读者信息反馈卡	共 1 页
标准预测试卷一	共 8 页
标准预测试卷二	共 8 页
标准预测试卷三	共 8 页
标准预测试卷四	共 8 页
标准预测试卷五	共 8 页
标准预测试卷六	共 8 页
标准预测试卷七	共 8 页
标准预测试卷八	共 8 页
标准预测试卷九	共 8 页
标准预测试卷十	共 8 页
标准预测试卷答案	共 16 页
2005 年(上)谈判与推销技巧全国统考试卷及答案	共 12 页

学苑出版社

注意:
因以下项目填写不清
而影响成绩责任自负

准考证号

姓名

考试地点

考场

号

归属区县

(领准考证的区县)

全国高等教育自学考试

谈判与推销技巧标准预测试卷(一)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	六	七	总分
题分	10	15	15	20	20	10	10	核分人
得分								复查人

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分)在每小题列出的四个备选答案中只有一个符合题目要求的,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. 交易中的谈判发生的基础是
A. 经济利益优先
C. 谈判主体利益的独立性
2. 追求卓越、期望获得最佳的交易条件和同时得到对方的理解,这属于哪种谈判类型?
A. 人际关系导向型
C. 解决问题导向型
3. 选择和实施谈判对抗策略的基点是
A. 谈判目标
C. 谈判开局策略
4. 应用范围非常有限,只能用来处理个别威胁情况的威胁处理方式是
A. 假装糊涂
C. 先斩后奏
5. 按不分报价中各部分所含水分的差异进行还价是
A. 单项还价
C. 总体还价
6. 企业的人员推销形式有建立自己的推销组织和
A. 使用他人的推销组织
B. 使用内部推销人员

- C. 使用合同推销组织
D. 使用外勤推销人员
7. 尤其适用于推销某些滞销品,减轻存货压力,加快存货周转速度的建议成交策略是
A. 优惠成交法
C. 激将成交法
8. 下列属于售中服务的是
A. 送货上门
C. 提供咨询
9. 征询代理商的方式有直接信函询问和
A. 广告征求
C. 电话询问
10. 将两个性质不同而又相关的指标的数值相比,求出比率,从销售活动的客观联系中进行研究的是
A. 构成比率分析
C. 相关比率分析
二、多项选择题(本大题共 15 小题,每小题 1 分,共 15 分)在每小题列出的四个备选答案中有二至四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。
11. 谈判进程中冲突的主要类型有
A. 关系冲突
C. 价值冲突和利益冲突
12. 在涉及交易的谈判活动中,组成谈判队伍的有
A. 主谈人
C. 谈判负责人
13. 适于在高调气氛中运用的谈判开局策略有
A. 协商式开局策略
C. 坦诚式开局策略
14. 导致谈判僵局的行为失误可能是
A. 谈判一方在礼节或接待方面考虑不周

- | | | |
|---|--|--|
| <p>B. 谈判一方的主观偏见</p> <p>C. 谈判一方陈述过多而忽略了对对方陈述的机会与权力</p> <p>D. 缺乏对谈判对手文化背景的了解</p> | <p>15. 掌握市场行情是报价的基础,就制定报价策略、掌握报价水平而言,应着重研究 ()</p> <p>A. 市场供求关系及其走势</p> <p>B. 价格水平及其变动</p> <p>C. 双方的谈判目标</p> <p>D. 己方的利益得失</p> | <p>A. 行为控制</p> <p>B. 理性控制</p> <p>C. 认知控制</p> <p>D. 决策控制</p> |
| <p>16. 下列有关谈判沟通和促销沟通的比较中正确的是 ()</p> <p>A. 两类沟通的基本目的是一致的</p> <p>B. 两种类型的沟通都是不可逆的</p> <p>C. 谈判中的沟通比促销沟通更为直接</p> <p>D. 谈判中的沟通有更多的双向交流</p> | <p>24. 成交圆满完成后,推销人员还应注意 ()</p> <p>A. 为双方庆祝</p> <p>B. 留住人情</p> <p>C. 索取介绍</p> <p>D. 留住后路</p> | <p>25. 顾客在价格方面产生异议的原因有 ()</p> <p>A. 价格过高</p> <p>B. 价格过低</p> <p>C. 价格不变</p> <p>D. 讨价还价</p> |

二、非选择题

三、名词解释(本大题共5小题,每小题3分,共15分)

得分	评卷人	复查人

- | C. 及时性 | D. 客观性 | 26. 谈判风格 |
|---|------------------------------|------------|
| 19. 确定推销人员规模的方法有
A. 销售百分比法
C. 工作量法 | ()
B. 销售能力法
D. 投资报酬率法 | |
| 20. 广义的服务概念认为,服务的同时也在创造劳务产品,其使用价值具有三种存在形式,即
A. 流动形态
C. 附加形态 | ()
B. 附着形态
D. 实物形态 | 27. 谈判中的威胁 |
| 21. 按时间序列对客户进行分类包括
A. 老客户
C. 主力客户 | ()
B. 新客户
D. 潜在客户 | 28. 讨价 |
| 22. 激励代理商的手段有
A. 物质激励
C. 利润激励 | ()
B. 代理权激励
D. 一体化激励 | 29. 人员推销 |
| 23. 个人控制环境的方式有 | () | |

注意：
因以下项目填写不清
而影响成绩责任自负

准考证号

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

姓名

--	--	--

考试

地点

____ 号

归属

区县

____ (领准考证的区县)

(密封线内不要答题)

30. 信用限度

得分	评卷人	复查人

四、判断改错题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)判断下列命题正误,正确的在题干后的括号内打“√”,错误的打“×”,并改正。

31. 有限资源的约束是谈判的基础与动因。 ()
32. 只有达到或超过底线目标,谈判才有可能走向成功,否则,谈判必然破裂。 ()
33. 通常己方占有较大优势,己方希望尽早与对方达成协议的情况下,谈判一方应努力营造低调的谈判开局气氛。 ()
34. 对付谈判中的威胁,最关键的是必须了解可能产生威胁的条件,从而采取某种方法,使威胁不能形成。 ()
35. 谈判沟通中说服的目的在于使对方屈服,彻底地击败对方。 ()
36. CI 是指直接从顾客的需要出发,以提高顾客满意度为目的的一种企业经营观念。 ()
37. 产品的使用价值是产品一切属性中最重要的属性,它是产品的生命。 ()
38. 独家代理商就是总代理商,有指定分代理商的权利。 ()
39. 量、本、利之间的关系是:销售收入与销售成本之间的差额为利润(或亏损)。 ()
40. 中间管理层次越多,直接为顾客提供服务的人员与高层主管的直接沟通就越容易,沟通的效率就越高。 ()

得分	评卷人	复查人

五、简答题(本大题共 4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

41. 制定谈判计划有什么作用?

42. 简述非语言沟通中的障碍。

43. 简述市场环境对企业的推销活动的作用。

44. 什么是 FABE 介绍法?

得分	评卷人	复查人

六、论述题(本大题共 1 小题,10 分)

45. 试述报价的原则及其现实运用。

得分	评卷人	复查人

七、案例分析题(本大题共 1 小题,10 分)

46. 背景内容:20 世纪 90 年代初,安徽芜湖某瓷砖厂经营部正在为大批瓷砖和压发愁。有一天,该经营部推销员偶尔听一位老乡说起,他们县的建筑公司正在上海某一地区帮助建造民用住宅楼,目前新楼房业已竣工,建筑公司已迁至其他工地,盖好的新楼房即将分配给住户。上海居民住房困难早有所闻,现在新楼落成,住户搬迁时,装饰厨房与卫生间肯定需要瓷砖。得到这一消息,该部推销员决定在新楼附近与另一家商店开展联营,推销瓷砖。由于该瓷砖厂的瓷砖价廉物美,而且销售点就设在居民楼附近,住户购买十分方便,因此,库存瓷砖一销而空。

问题:

- (1)该推销员是用什么方法找寻顾客的? (3 分)
- (2)该案例给推销员找寻顾客带来什么启示? (3 分)
- (3)结合本案例,说明推销员发现准顾客后,还应做哪些工作? (4 分)

注意：
因以下项目填写不清
而影响成绩责任自负

准考证号

姓名

考试地点

考场

号

归属区县

(领准考证的区县)

全国高等教育自学考试

谈判与推销技巧标准预测试卷(二)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	六	七	总分
题分	10	15	15	20	20	10	10	核分人
得分								复查人

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分)在每小题列出的四个备选答案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. 谈判过程中,由于强烈的情绪、对方的误解、较差的沟通质量或错误的沟通等因素引起的冲突是 ()
A. 关系冲突
B. 数据冲突
C. 结构性冲突
D. 价值冲突
2. 谈判的组织者是 ()
A. 谈判负责人
B. 主谈人
C. 陪谈人
D. 企业经理
3. 以下不属于制约和影响谈判实力的客观因素的是 ()
A. 交易内容的重要性
B. 信誉
C. 谈判者掌握的信息量
D. 竞争状况
4. 下列哪种威胁方式通常发生在企业实力相差悬殊的谈判者之间? ()
A. 压迫式威胁
B. 胁迫式威胁
C. 自残式威胁
D. 竞争式威胁
5. 报价的基础是 ()
A. 了解对方的需求
B. 明确谈判目标
C. 清楚己方的利益得失
D. 掌握市场行情

6. “以需定产”指的是哪个发展阶段? ()
A. 原始推销观念
B. 现代推销观念
C. 促销组合观念
D. 整体促销观念
7. 当顾客对推销人员、对企业或推销品都不熟悉时最好使用 ()
A. 电话约见
B. 信函约见
C. 委托他人约见
D. 闯见约见
8. 局部成交法是推销人员利用局部成交来促进整体成交的一种策略,又称 ()
A. 直接成交法
B. 小点成交法
C. 部分成交法
D. 选择成交法
9. 改进企业服务质量的方法有标准跟进和 ()
A. 提高产品质量
B. 加大宣传
C. 监督控制
D. 蓝图技巧
10. 根据代理商实际销售额与其潜在销售额的比较,将中间商按名次后排列的评估属于 ()
A. 长期评估
B. 短期评估
C. 纵向评估
D. 横向评估

得分	评卷人	复查人

二、多项选择题(本大题共 15 小题,每小题 1 分,共 15 分)在每小题列出的四个备选答案中有二至四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。

11. 谈判的一般特征有 ()
A. 明确的目的性
B. 互动性
C. 经济利益性
D. 权力的均等性
12. 营造高调谈判开局气氛的方法通常有 ()
A. 称赞法
B. 幽默法
C. 感情攻击法
D. 问题挑逗法
13. 己方处于谈判的主动地位时,可以采取的谈判对抗策略有 ()
A. 平铺直叙策略
B. 寸土必争策略
C. 迂回进攻策略
D. 吊胃口策略

14. 谈判僵局产生来自
A. 自己制造的僵局
B. 对方制造的僵局
C. 由于双方的原因产生的僵局
D. 由于客观环境产生的僵局
15. 造成价格磋商中盈余分割的非对称性的因素是
A. 双方采取的价格谈判策略的不同
B. 双方需要的不同
C. 双方谈判实力的差异
D. 偶发因素的影响
16. 有效倾听的障碍有
A. 听讲者的知识或语言能力有限
B. 只注意与自己有关的内容
C. 环境障碍
D. 根据自己的情感和兴趣来理解对方的表述
17. 在跨文化谈判中应
A. 正确对待文化差异
B. 要有充分的准备
C. 制定灵活的谈判策略和策略
D. 避免沟通中的障碍和误解
18. 影响谈判的决定性因素有
A. 时间
B. 权力
C. 利益
D. 信息
19. 从销售风险的范围和程度上,可将其划分为
A. 有形风险
B. 无形风险
C. 局部性风险
D. 全局性风险
20. 处理顾客异议的主要方法有
A. 转折处理法
B. 转化处理法
C. 以优补劣法
D. 反驳法
21. 销售代理的形式分为
A. 独家代理与多家代理
B. 统一代理与分散代理
C. 总代理与分代理
D. 佣金代理与买断代理
22. 推销道德的基本原则有
A. 诚实
B. 守信
C. 负责
D. 公平

23. 顾客在购买活动中对商品的情感可分为
A. 悬念阶段
B. 定向阶段
C. 强化阶段
D. 冲突阶段
24. 顾客资格认定必须同时具备的条件有
A. 商品购买力
B. 商品购买决定权
C. 商品的需求
D. 商品的满意
25. 成交心理障碍主要包括
A. 担心失败的心理障碍
B. 害怕拒绝的心理障碍
C. 职业自卑感的心理障碍
D. 成交期望过高的心理障碍

第二部分 非选择题

得分	评卷人	复查人

三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

26. 谈判原则

27. 谈判实力

28. 压迫式威胁

注意：
因以下项目填写不清
而影响成绩责任自负

准考证号

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

姓名

--	--	--

考试

地点_____号
_____考场_____号
归属_____区
区县_____县
(领准考证的区县)

(密封线内不要答题)

29. 因素替代法

五、简答题(本大题共 4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

得分	评卷人	复查人

30. 狭义的服务概念

四、判断改错题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)判断下列命题正误,正确的在题干后的括号内打“√”,错误的打“×”,并改正。

得分	评卷人	复查人

31. 在谈判过程中,一方对另一方的依赖性越强,就越是倾向于避免与对方的冲突。()
32. 解决问题导向型谈判者的特征是可以比较正确地认识到以满意的条件成交和保持与对方间的良好关系都是重要的,注意谈判技巧的运用,以求得最终达成交易。()
33. 坦诚式开局策略可以在高调气氛和自然气氛中运用,但尽量不要在低调气氛中使用。()
34. 按分析比价还价的关键是所选择的作用对比产品的科学性。()
35. 与语言符号相比,非语言符号传播信息具有间断性。()
36. 投资报酬率是销售成本减去销售收入后与投资额的比率。()
37. 在协商成交的重大事宜时,最好有推销员、顾客和第三人共同参与。()
38. 管理者认为将顾客期望转化为现实服务的可行性越低,转化为具体的服务质量标准的可行性就越大,从而管理者对顾客期望的认知和服务质量标准之间的差距就越小。()
39. 采用局部成交法一般不需要多个回合,节省推销时间,并提高成交效率。()
40. 广告搜寻法是指利用各种广告媒体来寻找顾客的推销方法,又称“广告开拓法”。()

41. 简述谈判过程中冲突与合作的关系。

42. 简述谈判让步的实质。

43. 处理顾客投诉时应遵循哪些步骤?

44. 什么是工作量法? 工作量法包括哪些步骤?

得分	评卷人	复查人

45. 联系实际谈谈应如何使用谈判代理人。

得分	评卷人	复查人

46. 背景内容:汽车推销员小王在一个工厂推销汽车,了解到该厂业务部已经提出了换购两辆新车的申请,但厂长说:“过去,这事我就可以自己决定。但是近来企业经济状况不太好,预算管理比较严格,必须开会讨论决定,取得常务董事的许可。”小王去找了具有决定权的常务董事,经过会谈,他认为这笔生意做成功了。可是几天后,那位厂长打电话告诉小王他们已经决定购买别的牌号的汽车了。

问题:

- (1)小王在推销过程中采用的是哪一种接近顾客的方法,其优点是什么? (3 分)
- (2)小王在这次推销的过程中为什么会失败? (3 分)
- (3)如果你是小王,你会怎么做? (4 分)

注意：
因以下项目填写不清
而影响成绩责任自负

准考证号

姓名

考试地点

考场

号

归属区县

(领准考证的区县)

全国高等教育自学考试

谈判与推销技巧标准预测试卷(三)

(考试时间 150 分钟)

题号	一	二	三	四	五	六	七	总分
题分	10	15	15	20	20	10	10	核分人
得分								复查人

第一部分 选择题

得分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分)在每小题列出的四个备选答案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. 谈判过程中,由于谈判双方评价行为和思想标准的差异以及不同的生活方式等因素所引起的冲突是
A. 关系冲突
C. 结构性冲突
B. 价值冲突
D. 数据冲突
()

2. 在谈判过程中,通过双方的利益都得到满足来实现谈判目标,这种谈判方针是
A. 谋求一致方针
C. 克敌制胜方针
B. 以战取胜方针
D. 皆大欢喜方针
()

3. 当谈判对手刻意制造低调气氛,这种气氛对己方的讨价还价十分不利时,通常可以采用的谈判开局策略是
A. 协商式开局策略
C. 坦诚式开局策略
B. 保留式开局策略
D. 进攻式开局策略
()

4. 在交易谈判中,最为常见的一种威胁方式是
A. 压迫式威胁
C. 自残式威胁
B. 胁迫式威胁
D. 竞争式威胁
()

5. 下列有关促销沟通和谈判沟通的描述中错误的是
A. 两种类型的沟通都是不可逆的
B. 两类沟通的基本目的是一致的
()

谈判与推销技巧标准预测试卷(三)第 1 页(共 8 页)

C. 谈判中的沟通比促销沟通更为直接
D. 促销沟通有更多的双向交流
()

6. 西方国家开始实施的一种新的企业观念 CS 是指
A. 企业满意
C. 消费满意
B. 顾客满意
D. 市场满意
()

7. 在推销方格中位于(5,5)交点的推销心态是
A. 无所谓型
C. 推销技巧型
B. 迁就顾客型
D. 解决问题型
()

8. 地毯式寻找顾客方法又称
A. 逐户访问法
C. 连锁介绍法
B. 名人介绍法
D. 电话寻找法
()

9. 推销服务的不可储存性与推销服务具有_____密切相关,是后者决定前者的关系。
A. 无形性
C. 复杂性
B. 多变性
D. 竞争性
()

10. 厂商最终将代理商变为自营销售部门属于
A. 物质激励
C. 利润激励
B. 代理权激励
D. 一体化激励
()

得分	评卷人	复查人

二、多项选择题(本大题共 15 小题,每小题 1 分,共 15 分)在每小题列出的四个备选答案中有二至四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。

11. 决定谈判过程中冲突与合作程度的因素有
A. 谈判双方之间相互依赖的程度
C. 谈判双方对可供分配的谈判成果的预期
B. 谈判议题的多少
D. 谈判者的谈判观念
()

12. 将谈判者划分为事不关己型、人际关系导向型、交易条件导向型、谈判技巧导向型、解决问题导向型等五种基本类型是依据
A. 对交易条件的关注程度
C. 对谈判人际关系的关注程度
B. 对谈判目标的关注程度
D. 对谈判环境的关注程度
()

13. 以下不属于制约和影响谈判实力的客观因素的是
()

谈判与推销技巧标准预测试卷(三)第 2 页(共 8 页)

- A. 信誉

B. 谈判者的谈判水平
- C. 谈判者掌握的信息量

D. 经济实力
14. 谈判者要运用制造僵局的技术以达到谈判的目的, 必须 ()
- A. 在制造僵局之前, 应考虑自己是否有顺利地打破僵局的能力

B. 在制造僵局之前, 应确信能够得到企业高层领导的支持

C. 要确保僵局的形成不是因为对对方的人身攻击

D. 能够从对方行为中找到某些僵局形成的原因
15. 谈判中非语言沟通的作用是 ()
- A. 主导作用

B. 补充作用

C. 代替作用

D. 否定作用
16. 谈判中的文化差异对沟通过程的影响表现在 ()
- A. 语言沟通过程

B. 非语言沟通过程

C. 沟通模式

D. 沟通方式
17. 按谈判中每次还价项目的多少, 谈判还价方式可以分为 ()
- A. 单项还价

B. 具体还价

C. 分组还价

D. 总体还价
18. 形成威胁的三要素是 ()
- A. 利益损失量

B. 沟通渠道

C. 合作

D. 权力
19. 推销人员在处理顾客的反対意见时要 ()
- A. 认真倾听

B. 仔细分析

C. 据理力争

D. 转化顾客的反対意见
20. 能够节省推销时间, 并能提高推销效率的建议成交策略有 ()
- A. 局部成交法

B. 假定成交法

C. 最后成交法

D. 让步成交法
21. 售前服务主要包括 ()
- A. 市场调研

B. 广告宣传

C. 信息咨询

D. 三包服务
22. 计算动态比率的方法有 ()

- A. 定基动态比率

B. 环比动态比率
- C. 比较动态比率

D. 相关动态比率
23. 注意在顾客认知商品的过程中具有的重要功能是 ()
- A. 选择功能

B. 维持功能

C. 加强功能

D. 反馈功能
24. 寻找顾客的基本方法有 ()
- A. 逐户访问法

B. 会议寻找法

C. 个人观察法

D. 行业突击法
25. 人员推销的特征有 ()
- A. 灵活性

B. 选择性

C. 完整性

D. 长远性

第二部分 非选择题

得分	评卷人	复查人

三、名词解释(本大题共 5 小题, 每小题 3 分, 共 15 分)

26. 谈判的伦理道德观念

27. 谈判准备

28. 市场环境

注意：
因以下项目填写不清
而影响成绩责任自负

准考证号

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

姓名

--	--	--

考试

地点

考场

归属

区县

(领准考证的区县)

(密

封

线

内

不

要

答

题)

29. 转折处理法

30. 盈亏平衡点

得 分	评卷人	复查人

四、判断改错题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)判断下列命题正误,正确的在题干后的括号内打“√”,错误的打“×”,并改正。

31. 经济利益是谈判双方的核心利益和谈判目的所在。()
32. 谈判议题的多少与冲突的多少及其剧烈程度成正相关关系。()
33. 组建谈判队伍,确定队伍规模时,首先必须要考虑到整个队伍总体上的知识和能力能否满足谈判的需要。()
34. 协商式开局策略不适用于在低调气氛中使用。()
35. 被威胁者按照威胁者的要求去做所造成的损失大于威胁实施后所造成的损失是威胁形成的一个必要条件。()
36. 实行区域式组织结构需要确定销售区域的位置和大小。()
37. 顾客在购买某一推销品,首先考虑的是推销品的价值即对推销品的价格是否满意。()
38. 当顾客对产品价格方面产生异议时一定认为是产品价格过高。()
39. 推销服务具有价值和使用权,它是具有双重属性的商品。()
40. 周转资产分割法即资产减负债再乘以供货商个数。()

五、简答题(本大题共 4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

得 分	评卷人	复查人

41. 简述谈判的过程。

42. 简述谈判僵局产生的原因。

43. 服务质量差距形成的原因有哪些?

44. 选择成交法有哪些特点?

得分	评卷人	复查人

六、论述题(本大题共 1 小题,10 分)

45. 试述多家代理方式的利弊。

得分	评卷人	复查人

七、案例分析题(本大题共 1 小题,10 分)

46. 背景内容:美国总统福特访问日本之前,美国电视网 CBS 公司派了一位年轻的代表去日本,与日本的 NHK 商谈福特总统访问日本的电视转播问题。这位年轻的代表没有与日本人谈判的经验,他以美国人的谈判风格,直截了当地向 NHK 的主管提出电视转播要求,他要求日本方面到时提供超出实际需要近 2 倍的人员和通讯设备。他的态度使日本人感到盛气凌人。日本 NHK 主管是一位老成持重、有资历的人物,他立刻有礼貌地回绝了那位年轻代表的要求。随着总统访问日期的临近,谈判一无进展,CBS 公司非常焦急,只好撤换代表,改派公司高层领导到东京重新与 NHK 谈判。美方首先向日方道歉,请求 NHK 在这次福特总统访日期间帮助 CBS 进行电视转播。日方见美方态度转善,言辞恳切,也就同意通融,经过商榷满足了美方的要求。

后来,那位年轻的美国代表终于觉悟到美国式的谈判风格对日本人来说是不能接受的。

问题:

- (1)美国人的谈判风格有什么特点? (3 分)
- (2)日本人的谈判特点是什么? (3 分)
- (3)案例对你有何启示? (4 分)

密 封 线 内 不 要 答 题