

高等教育自学考试中英合作商务管理专业与金融管理专业

《 商 务 交 流 》

考试指导与模拟试卷

JN103/02 彭龙 编

北 京 大 学 出 版 社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

《商务交流》考试指导与模拟试卷/彭龙编. —北京:北京大学出版社,1999.9

高等教育自学考试中英合作商务管理、金融管理专业用
ISBN 7-301-04316-3

I. 商… II. 彭… III. 商务-交流-高等教育-自学考试-试题 IV. F7-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(1999)第 60088 号

书 名:《商务交流》考试指导与模拟试卷

著作责任者:彭 龙

责任编辑:周月梅

标准书号:ISBN 7-301-04316-3/F·316

出版者:北京大学出版社

地 址:北京市海淀区成府路 205 号 100871

网 址:<http://cbs.pku.edu.cn/cbs.htm>

电 话:出版部 62752015 发行部 62754140 编辑部 62753160

电子信箱:zpup@pup.pku.edu.cn

排版者:北京高新特公司激光照排中心

印刷者:北京银祥福利印刷厂

发行者:北京大学出版社

经销者:新华书店

850 毫米×1168 毫米 32 开本 6.25 印张 140 千字

1999 年 9 月第一版 1999 年 9 月第一次印刷

定 价:10.00 元

内 容 提 要

本书收录了高等教育自学考试中英合作商务管理专业与金融管理专业必修课《商务交流》的考试模拟样卷及参考答案共 12 套,每套模拟样卷均给出一个案例,要求读者根据所学知识对案例提出的问题进行分析、解答。模拟样卷包括选答题与必答题两大部分。答案中除给出问题的解答外,还给出每题的判分标准。本书实用性、针对性强,自学考试的读者阅读本书可以达到综合复习和应试的目的。

目 录

《商务交流》样卷 No. 1	(1)
第一部分 必答题	(2)
第二部分 选答题	(5)
参考答案	(10)
《商务交流》样卷 No. 2	(17)
第一部分 必答题	(18)
第二部分 选答题	(21)
参考答案	(25)
《商务交流》样卷 No. 3	(33)
第一部分 必答题	(34)
第二部分 选答题	(37)
参考答案	(41)
《商务交流》样卷 No. 4	(49)
第一部分 必答题	(50)
第二部分 选答题	(53)
参考答案	(57)
《商务交流》样卷 No. 5	(65)
第一部分 必答题	(66)
第二部分 选答题	(70)
参考答案	(74)
《商务交流》样卷 No. 6	(81)
第一部分 必答题	(82)
第二部分 选答题	(85)
参考答案	(89)

《商务交流》样卷 No. 7	(96)
第一部分 必答题	(97)
第二部分 选答题	(100)
参考答案	(104)
《商务交流》样卷 No. 8	(112)
第一部分 必答题	(113)
第二部分 选答题	(117)
参考答案	(121)
《商务交流》样卷 No. 9	(129)
第一部分 必答题	(130)
第二部分 选答题	(133)
参考答案	(137)
《商务交流》样卷 No. 10	(145)
第一部分 必答题	(146)
第二部分 选答题	(149)
参考答案	(153)
《商务交流》样卷 No. 11	(161)
第一部分 必答题	(162)
第二部分 选答题	(165)
参考答案	(170)
《商务交流》样卷 No. 12	(177)
第一部分 必答题	(178)
第二部分 选答题	(181)
参考答案	(185)

高等教育自学考试中英合作商务管理专业与金融管理专业

《商务交流》样卷 No. 1

(考试时间 150 分钟, 满分 100 分)

注 意 事 项

1. 样卷包括必答题与选答题两部分, 必答题满分 60 分, 选答题满分 40 分。必答题为一、二、三题, 每题 20 分。选答题为四、五、六、七题, 每题 20 分, 任选两题作答, 不得多选, 多选者选答题部分不得分。
2. 拿到试卷后应首先填写密封线内各项内容(准考证号、姓名), 不得填出密封线外。
3. 应严格遵守考场规则, 得到监考人员开始答卷的指令后方可答题。
4. 用钢笔或蓝、黑色圆珠笔把答案直接写在试卷上。
5. 请注意字迹清楚, 保持卷面整洁。
6. 考试结束时将试卷放在桌上, 不得带走, 待监考人员收毕清点后, 方可离开考场。

题号	必答题			选答题				总分
	一	二	三	四	五	六	七	
得分								

第一部分 必答题(满分 60 分)

(本部分包括一、二、三题,每题 20 分)

请认真阅读下面的案例,并回答一、二、三题。

案例(本案例纯属虚构)

刘小姐的保险推销生涯

刘小姐大学毕业后在一家工厂从事技术工作,这家工厂效益较差,也不重视研究开发,刘小姐感到无用武之地,准备换个工作。恰逢 P&E 保险公司招聘保险推销员,刘小姐应聘并被录用。经过一段时间的培训,刘小姐正式上岗。

前三个工作日,刘小姐辛苦奔波,费尽口舌,却一份保单也没成交。刘小姐筋疲力尽,沮丧有余,险些撒手不干,另谋出路。但冷静下来之后,刘小姐反思了自己的推销活动,制订了新的推销方案,决定再坚持两个星期,如还无突破,再行放弃。

刘小姐首先调整了战略部署,抽出一半工作日专攻写字楼中的白领阶层,选择居民住户时也偏重收入水平与教育程度较高的家庭;其次,她丰富了展示内容,除有关保险文件外,还向顾客介绍国家有关政策、改革方向,并比较各种投资方式的利弊;最后,她改善了交流技巧,除主动出示证件,表明身分,解除顾客不信任与戒备心理之外,还准备了名片,配置了录音电话,耐心解答顾客的咨询,从顾客的角度思考问题。

两个星期过去了,刘小姐推销了 6 份保单。

两年过去了,刘小姐已经成为 P&E 公司最耀眼的“推销之星”,并被任命为部门主管。

得分	评卷人

一、本题包括 1、2 题 2 个小题，共 20 分。

1. 刘小姐在推销保险时遇到下述情况：

- (1) 顾客皱皱眉头，“砰”地一声将门重重关上，推销员吃了闭门羹。
- (2) 顾客说：“噢，原来是个卖保险的。”
- (3) 顾客接过名片，随手放在一边，继续忙自己的工作，口里说：“我会与您联系的。”

请分析这些情况属于何种交流方式，并解释其实际涵义。(9 分)

得分	
----	--

2. 拟订一份简明的保险推销作业规程，注意考虑顾客的不同反应。(11 分)

得分	
----	--

得分	评卷人

二、本题包括 3、4 题 2 个小题，共 20 分。

3. 举例说明交流的目标。(8 分)

得分	
----	--

4. 试列出交流过程中从接收到理解阶段的主要障碍,并举实例说明。(12 分)

得分	
----	--

得分	评卷人

三、本题包括 5—7 题 3 个小题,共 20 分。

假设你是一家体育用品商店的总经理,将主持一次年度工作总结会。

5. 说明会议主席的主要职责。(5 分)

得分	
----	--

6. 举出可能导致会议失败的原因。(8 分)

得分	
----	--

7. 起草一份会议通知。(7 分)

得分	
----	--

第二部分 选答题(满分 40 分)

(第二部分包括四、五、六、七题,每题 20 分。考生可从中任选两题回答。不得多选,多选答者第二部分不得分。)

得分	评卷人

四、本题包括 8—11 题 4 个小题,共 20 分。

凯迪食品公司准备推出一种新的瓶装饮用水,委托你做一次市场调查,并要求提供调查报告。

8. 给出报告的基本结构。(5 分)

得分	
----	--

9. 调查报告有哪些种类? 此调查报告应归为何种?(4 分)

得分	
----	--

10. 一个成功的调查报告应当具备哪些条件?(7 分)

得分	
----	--

11. 简要说明“授权调查范围”的含义及如何搞清楚“授权调查范围”。(4 分)

得分	
----	--

得分	评卷人

五、本题包括 12—14 题 3 个小题,共 20 分。

12. 如果你是一名应届大学毕业生,想申请报纸广告中刊登的记者职位,试拟一封申请信。(8 分)

得分	
----	--

13. 下表为某个班级的学生考试成绩数据,作直方图表示所给出的数据。(6 分)

学生人数	考试成绩
0	0~40
1	40~50
4	50~60
11	60~70
14	70~80
8	80~90
4	90~100

得分	
----	--

14. 你为一次演讲作了精心准备,但是出现了下述意外情况,你该怎么应付呢?(6分)

- (1) 会场过于拥挤;
- (2) 麦克风坏了;
- (3) 听众交头接耳;
- (4) 有人突然插话提问;
- (5) 演讲者忘词;
- (6) 演讲者口误。

得分	
----	--

得分	评卷人

六、本题包括 15、16 题 2 个小题,共 20 分。

15. 比较电子邮件与电话的特征异同。(6分)

得分	
----	--

16. 判断下述特征属于何种领导风格(民主的/独裁的/自由放任的)。(14分)

- (1) 群体的行动由领导者计划,成员对下一步该做什么几乎不知道。
- (2) 群体计划它的行动,领导者在必要时提出技术性建议。
- (3) 只有在群体成员提出要求时,领导者才对他们计划自己行动的工作给予帮助。
- (4) 除非群体施加影响,在纪律方面几乎没有压力;领导者与成员的关系是友好的、有帮助的与宽容的。
- (5) 成员不关心纪律;成员不考虑别人的看法,坚持自己的主张。
- (6) 成员在纪律和完成工作方面有很大压力。
- (7) 全体成员只有有限的责任;成员是为具体任务挑选的。
- (8) 领导者不加给成员任何责任,如果他们愿意,可以去发展自己的活动。
- (9) 全体成员共担责任。
- (10) 更好地倾听,导致更多地接受别人的想法。
- (11) 成员细心地倾听领导者的意见,除非生产率处于危机之中,否则他们几乎不注意其他人说什么。
- (12) 成员主要注意他们自己关心的事,很少听取其他人的意见。
- (13) 领导者与成员是平等的,地位的重要性减少,尊重的重要性增加。
- (14) 领导者与成员接触少,几乎不发展与领导者的友谊,对地位的重视导致竞争的敌意。

得分	
----	--

得分	评卷人

七、本题包括 17—19 题 3 个小题,共 20 分。

17. 举例说明对于企业经营活动而言,有效的交流可能产生的影响。(8 分)

得分	
----	--

18. 如何集中注意力以确保良好倾听? 举出 5 种方法。(5 分)

得分	
----	--

19. 演讲者在准备作报告或演示时可以选择使用多种视觉辅助手段,从富于创意、技术复杂的手段,到比较传统、简单实用的手段,举出你所熟悉的 5 种视觉辅助手段,并说明使用视觉辅助手段的一般原则。(7 分)

得分	
----	--

参考答案及评分标准 No. 1

一、本题包括 1、2 题 2 个小题，共 20 分。

1. 本题满分 9 分

- (1) 身体语言，含义为“厌倦、不信任、感觉受干扰、戒备、憎恶”等。(3 分)
- (2) 言外之意，含义为“失望、不感兴趣、鄙夷、轻视”等。(3 分)
- (3) 附加交流，含义为“仅仅是出于礼貌而随口应酬，实际上并不会采取行动。”(3 分)

评分标准：(1)、(2)、(3)名词各 1 分，含义解释各 2 分。

2. 本题满分 11 分

开场白；

提供保险材料、政策信息、投资分析等有关文件；

解答顾客的问题；

对不感兴趣的顾客表示道歉，请其原谅占用了宝贵时间；

对感兴趣的顾客做进一步的说服工作，争取签约；

预留与顾客的联系方法；

结束语；

整理顾客资料与归档。

评分标准：上述 8 项每项 1 分

措辞得体另加 3 分

二、本题包括 3、4 题 2 个小题，共 20 分。

3. 本题满分 8 分

被对方接收；

被对方理解；

被对方接受；

引起对方反应。

评分标准:各要点均为 1 分,举例各另加 1 分。

4. 本题满分 12 分

使用语言不当;

解释不清楚;

知识背景差异;

使用专业术语过多。

评分标准:各要点均为 1 分,举例各另加 2 分。

三、本题包括 5—7 题 3 个小题,共 20 分。

5. 本题满分 5 分

设定会议目的,明确会议主题;(1 分)

指定会议议程,决定何人参加;(1 分)

安排会场,布置有关设施,指明记录员及辅助工作人员;(1 分)

明确讨论范围,确保人们围绕主题依次发言;(1 分)

控制会议进程,总结会议成果。(1 分)

6. 本题满分 8 分

会议目的不明确;(1 分)

会议本身无必要召开;(1 分)

与会者缺乏准备;(1 分)

与会者不合适,该到的未到,不该到的却到了;(1 分)

会议时间不合适;(1 分)

会场安排不妥当;(1 分)

与会者参与方式有误;(1 分)

会议主席未尽职责。(1 分)

7. 本题满分 7 分

会议名称;

与会人员;

会议主题;

会议时间;

会场位置;

会议要求;

通知发布机构及发布日期。

评分标准:各项要素均为 0.5 分,表达清楚、准确各另加 0.5 分。

四、本题包括 8—11 题 4 个小题,共 20 分。

8. 本题满分 5 分

标题;(1 分)

简介:授权调查范围或目的,程序或方法;(1 分)

正文主体:基本事实;(1 分)

最后部分:结论与建议;(1 分)

附件。(1 分)

9. 本题满分 4 分

三种:典型经验的调查报告;

揭露问题的调查报告;

综合分析的调查报告。

此处的调查报告属于综合分析的调查报告。

评分标准:每种调查报告的名称各 1 分,此调查报告的归属 1 分。

10. 本题满分 7 分

报告主题清晰;(1 分)

报告内容完整;(1 分)