

国家职业资格鉴定考试必备用书

推销员职业技能鉴定

主编 郭国庆

考试复习指导(初级)

Salesman

初级

 中国人民大学出版社

国家职业资格鉴定考试必 用 书

推销员职业技能鉴定考试 复 习 指 导 (初 级)

主 编 郭 国 庆

中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

574727

·推销员职业技能鉴定考试复习指导：初级/郭国庆主编.
北京：中国人民大学出版社，1999

ISBN 7-300-03284-2/F·980

I. 推…

II. 郭…

III. 推销-工作人员-职业技能鉴定-自学参考资料

IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (1999) 第 60217 号

国家职业资格鉴定考试必备用书

推销员职业技能鉴定考试复习指导 (初级)

主编 郭国庆

出版发行：中国人民大学出版社

(北京海淀路 157 号 邮编 100080)

发行部：62514146 门市部：62511369

总编室：62511242 出版部：62511239

E-mail: rendafx@263.net

经 销：新华书店

印 刷：涿州市星河印刷厂

开本：850×1168 毫米 1/32 印张：7.5

1999 年 9 月第 1 版 1999 年 9 月第 1 次印刷

字数：142 000

定价：10.00 元

(图书出现印装问题，本社负责调换)

前 言

本书是为适应推销员职业技能培训的需要，提高推销人员和将要从事推销职业人员的业务素质及应试能力而编写的。今年劳动和社会保障部颁布了新的《推销员国家职业标准》，重新组织编写了《推销员职业技能培训鉴定教材》及《推销员职业技能鉴定考试指南》，许多培训单位及考生对新标准，教材及考试要求不熟悉，抓不住重点，为此，我们组织有关专家编写了本书，作为推销员职业技能培训的辅导教材。本书本着“考什么，编什么”的原则，内容严格限制在《推销员国家职业标准》的范围内，对教材进行了提炼与升华。本书对每个层次推销员的考试内容、考试重点和难点进行了总结，每章根据考试要求编写了大量模拟练习和试题，考生通过做大量的实践模拟练习和试题，为轻松地通过职业资格考试提供了条件。本书是目前市场上第一本全方位地为考生服务的推销员资格考试的辅导用书。

本书是标准教材和考试指南的补充，其针对性和实用性很强，编排上按初、中、高三个等级分别成册。本书由郭国庆主编，参加人员有杨晶、杨秋萍、陆萍、刘炆、柯青、戴君棉、彭雷清、王燕、王雪冰、胡兆光、马谦、刘齐卫、张春义、余得意、李长青等，有关专家审定。由于时间仓促，不当之处在所难免，恳请各位专家指正。

编者

1999年8月

目 录

第一部分 考试目的、内容与要求及练习题

第一篇	基础知识.....	3
第一章	相关法律知识.....	3
第二章	市场营销基础知识	17
第三章	社交礼仪知识	30
第二篇	专业知识	39
第一章	销售	39
第二章	谈判	51
第三章	公关	69
第四章	服务	85
第五章	讨债.....	100
第六章	市场调研.....	114
第七章	渠道管理.....	127
第八章	商品贮运.....	138
第九章	销售活动分析.....	149

第二部分 参 考 答 案

第一篇	基础知识.....	165
	第一章 参考答案.....	165
	第二章 参考答案.....	166
	第三章 参考答案.....	167
第二篇	专业知识.....	168
	第一章 参考答案.....	168
	第二章 参考答案.....	171
	第三章 参考答案.....	174
	第四章 参考答案.....	177
	第五章 参考答案.....	180
	第六章 参考答案.....	184
	第七章 参考答案.....	187
	第八章 参考答案.....	191
	第九章 参考答案.....	193

第三部分 模拟题及参考答案

第一套模拟题.....	199
第二套模拟题.....	212
第一套模拟题参考答案.....	226
第二套模拟题参考答案.....	229

第一部分

考试目的、 内容与要求 及练习题

第一篇 基础知识

第一章 相关法律知识

一、考试目的

通过本章内容的考试，主要检验考生对经济法律、行政法规的了解情况；检验考生对《中华人民共和国劳动法》（以下简称《劳动法》）的理解和掌握情况；检验考生对《中华人民共和国价格法》（以下简称《价格法》）的了解情况；检验考生对《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消费者权益保护法》）的了解情况，对消费者的权利、经营者的义务及违法责任的熟悉、掌握情况；检验考生对《中华人民共和国反不正当竞争法》（以下简称《反不正当竞争法》）的了解情况，对不正当竞争行为应承担的法律责任的掌握情况；检验考生对《中华人民共和国合同法》（以下简称《合同法》）基本知识的了解和熟悉情况，对经济合同的订立、履行、变更和解除知识的了解情况，对违反经济合同应承担的法律责任的掌握情况；检验考生对《中华人民共和国票据法》（以下简称《票据法》）的了解情况，对票据使用规定的掌握情况；检验考生对商标及《中华人民共和国商标法》（以

下简称《商标法》))的基本了解,对商标管理及商标专用权保护知识的熟悉情况;检验考生对产品质量管理和产品质量责任的法律规定的了解和熟悉情况;检验考生对《中华人民共和国广告法》(以下简称《广告法》))和广告活动管理以及违反广告法应承担的法律责任的了解和熟悉情况。力求使考生在推销活动中具有较强的法律意识。

二、考试内容与要求

(一) 经济法律和行政法规知识

要求考生了解经济法律的调整对象、经济法律关系的要素,熟悉经济法律关系的产生、变更、终止和法律事实;要求考生了解行政法规的调整对象,了解和熟悉行政法规的分类、行政法律关系;认识 and 了解行政法规的作用。

(二) 劳动法知识

要求考生认识和了解我国《劳动法》的基本原则,熟悉其要求;了解劳动法律关系的主体、内容、客体;掌握劳动合同内容,以及无效劳动合同的认定;熟悉劳动合同的终止和解除;了解集体合同的概念;了解《劳动法》关于工作时间、休息时间和休假时间的规定。

(三) 价格法知识

要求考生了解我国目前价格分类,了解经营者价格行为,政府定价行为,政府监督、检查价格行为,熟悉违反《价格法》应承担的法律责任。

(四) 消费者权益保护法知识

要求考生熟悉和掌握《消费者权益保护法》的概念及《消费者权益保护法》的适用范围;掌握消费者所具有的知悉权、选择

权、公平交易权、获得损害赔偿权、监督控诉权及其他权利；熟悉和掌握经营者应承担的具体义务；要求考生熟悉和掌握违反《消费者权益保护法》应承担的民事责任、行政责任和刑事责任。

（五）反不正当竞争法知识

要求考生掌握《反不正当竞争法》的立法目的，熟悉不正当竞争行为的特征；熟悉不正当竞争行为所包括的欺骗性、贿赂性、盗窃性、强制性、利诱性、诽谤性等六种性质；掌握不正当竞争行为应承担的民事责任、行政责任和刑事责任。

（六）合同法知识

要求考生了解经济合同的概念及特征，熟悉经济合同的种类及《合同法》的适用范围；了解和熟悉经济合同订立的原则、程序和经济合同的主要条款；熟悉对无效经济合同的确认和处理方法；熟悉经济合同变更和解除的具体情况；掌握违反《合同法》应承担的法律责任。

（七）票据法知识

要求考生了解我国三种票据，即汇票、本票、支票的一般原理和分类，掌握三种票据的内容和使用规定。

（八）商标法知识

要求考生了解商标的概念、商标的分类、商标禁止使用的文字、图形及商标立法情况；了解和熟悉商标注册的概念、必须注册的商标、商标注册的主体、申请商标注册的方法；了解注册商标的续展、转让和使用许可知识；掌握商标管理、商标专用权的保护等知识。

（九）质量法知识

要求考生了解和熟悉产品质量管理的法律规定，了解和熟悉

产品质量责任的法律规定；要求考生掌握违反产品质量法应承担的民事责任、行政责任和刑事责任。

（十）广告法知识

要求考生了解《广告法》的含义，掌握《广告法》的基本要求；熟悉《广告法》对广告内容与形式的一般要求；了解广告发布管理和广告审查管理的内容；熟悉广告违法行为及其法律责任。

三、练习题

（一）填空题

1. 经济法律规范的存在只是经济法律关系存在的客观前提，_____的存在才是经济法律关系产生、变更、终止的直接原因。

2. 《行政法》的调整对象是行政关系和_____，是因国家机关及其他行政主体行使其行政职权而发生的各种社会关系。

3. 劳动者享有的权利中，_____是指劳动者在安全卫生的条件下进行工作的权利，用人单位有义务提供合乎安全卫生标准的劳动条件。

4. 国家实行并逐步完善宏观经济调控下主要由市场形成价格的机制。价格的制定应当符合价值规律，大多数商品和服务价格实行_____，极少数商品和服务价格实行政府指导价或者政府定价。

5. 《消费者权益保护法》的适用范围为公民和法人为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务与经营者所发生的各种社会关系，即用于_____。

6. 获得消费知识权是指消费者有获得与有关商品或服务密切相关的知识的权利，包括消费观念知识、_____、市场基本

知识、保护消费者权益的法律、法规和政策以及保护消费者权益的机构和解决消费争议途径的知识等。

7. 侵犯消费者合法权益的行为应承担的民事责任，包括_____和违约责任。

8. 《反不正当竞争法》是市场经济的产物，是保护竞争、反对不正当竞争行为的法律规范。《反不正当竞争法》的立法目的主要是：保障社会主义市场经济健康发展；_____、制止不正当竞争；保护经营者的合法权益。

9. 《合同法》适用于平等民事主体的法人，其他经济组织、个体工商户、农村承包经营者相互之间为实现一定经济目的和_____而订立的合同。

10. 经济合同的订立，一般包括_____和承诺两个阶段。

11. 《票据法》是调整票据在设立、_____、权利实现过程中产生的经济关系的法律规范的总称。

12. 票据是由出票人签发的，约定由自己或委托他人，于见票时或指定日期，无条件支付一定金额的有价证券。在我国，票据有汇票、本票、_____。

13. 汇票是由出票人签发的、委托付款人在见票时或指定日期无条件支付一定金额给收款人或持票人的票据。汇票是一种支付命令。汇票的当事人一般有出票人、_____和收款人，汇票对收款人资格不加限制。

14. 本票必须记载的内容是：表明是本票；无条件支付的承诺；确定的票据金额；收款人名称；出票日期；_____。未记载上述事项的本票无效。

15. 支票有出票人、付款人和收款人三方当事人，付款人仅

限于办理支票存款业务的金融机构，出票人是金融机构的存款户。出票人签发的支票金额，应在其存款余额或与付款人约定的透支额度内，如不足支付即构成_____，付款人可拒绝付款，出票人应承担相应的法律责任。

16. 支票按付款方式有无特别保障或限制，可分为一般支票、保付支票和_____。

17. 商标注册采用_____和强制注册相结合的原则。

18. 注册商标的续展，是指延长注册商标有效期限。按照我国《商标法》规定，商标注册可以连续续展，每次续展有效期为_____。

19. 产品质量责任，指产品的生产者、销售者以及对产品质量负有直接责任的人员违反产品质量义务所应承担的法律责任。产品质量责任包括民事责任、行政责任和_____。

20. 广告违法行为，是指广告主、广告经营者、广告发布者违反《广告法》的规定，设计、制作、发布广告的行为，主要包括违反广告准则的行为、违反广告活动管理的行为和_____。

(二) 单项选择题

1. 经济法律关系由经济法律关系主体、经济法律关系的()和经济法律关系的客体三要素构成。

- A. 本质 B. 条款
- C. 内容 D. 要素

2. 以行政法的调整对象的范围为标准可以把行政法分为一般行政法和特别行政法。下面各项中属于一般行政法的是()。

- A. 经济行政法 B. 公务员法

C. 军事行政法 D. 民政行政法

3. 劳动者享有物质帮助权利，以下各项中不是物质帮助权利的是()。

- A. 劳动保护 B. 社会救济
C. 公费医疗 D. 合作医疗

4. 劳动合同的内容即劳动合同的基本条款，根据《劳动法》的规定，劳动合同的条款包括必备条款和约定条款两部分。属于劳动合同的约定条款的是()。

- A. 劳动合同期限 B. 工作内容
C. 劳动保护和劳动条件 D. 保守用人单位的商业秘密

5. 劳动合同的期限分为有固定期限、无固定期限和()三种。

- A. 待定期限 B. 以完成一定的工作为期限
C. 临时期限 D. 灵活期限

6. 在下列情况下，用人单位可以解除劳动合同()。

- A. 患职业病或因工负伤并被确认丧失或者部分丧失劳动能力
B. 患病或负伤，在规定的医疗期内
C. 女职工在孕期、产期、哺乳期内
D. 劳动者患病或非因工负伤，医疗期满后，不能从事原工作也不能从事由用人单位另行安排的工作

7. 经营者进行价格活动不享有的权利是()。

- A. 自主制定属于市场调节的价格
B. 在政府指导价规定的幅度内制定价格
C. 制定属于政府指导价、政府定价产品范围内的新产品

的试销价格，特定产品除外

D. 以低于成本的价格倾销

8. 人身财产安全权是指消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。人身方面的权利有()。

A. 姓名权 B. 名誉权

C. 生命健康权 D. 肖像权

9. 不正当竞争行为的种类有()。

A. 有奖销售 B. 暴利销售

C. 低于成本价销售 D. 虚假广告

10. 我国《反不正当竞争法》要求，抽奖式的有奖销售的最高奖金额不准超过()。

A. 1 000 元 B. 3 000 元

C. 5 000 元 D. 10 000 元

11. 经济合同主要内容应具备的条款有：标的，数量和质量，价款或酬金，履行期限、地点、方式，以及()。

A. 违约责任 B. 签订人

C. 中止条件 D. 签订日期

12. 经济合同一旦被确认无效，经济合同规定的权利义务关系即属无效，对无效合同中涉及的财产关系及当事人的违法行为必须及时加以处理，包括返还财产、()、追缴财产以及行政责任和刑事责任。

A. 起诉至法院 B. 赔偿损失

C. 退货 D. 返还定金

13. 按支票是否记名，可分为记名支票和()。

- A. 现金支票 B. 空白支票
- C. 转账支票 D. 划线支票

14. 支票的使用一般为()。

- A. 异地使用 B. 转账使用
- C. 结算使用 D. 同城使用

15. 国家商标局对申请注册的商标经初审合格的, 予以刊登《商标公告》, 自公告之日起(), 如果无异议, 或有异议经裁定不能成立的, 异议期满, 则予以核准注册, 发给商标注册证, 并再次刊登《商标公告》, 商标注册申请人即取得商标专用权。如果裁定异议成立, 则撤销商标公告, 不予以注册核准。

- A. 1 个月内 B. 3 个月内
- C. 6 个月内 D. 12 个月内

16. 承担违约责任的方式主要有支付违约金、支付赔偿金、()和单方解除合同等。

- A. 起诉至法院 B. 退货
- C. 继续履行 D. 返还定金

17. 在社会主义市场经济体制下, 我国经济法律的调整对象是经济管理关系和()结成的经济体系。

- A. 经济合作关系 B. 经济协作关系
- C. 经济互助关系 D. 经济组织关系

18. 经济法律关系主体及其经济活动的存在是经济法律关系存在的决定性前提, 经济法律关系主体是经济权利的()。

- A. 享有者 B. 占有者
- C. 使用者 D. 处分者

19. 行政法具有保障行政管理有效实施的作用。这个作用主