

全国 2010 年 7 月自学考试谈判与推销技巧试题

课程代码: 00179

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. 下列选项中, 不属于广义的谈判利益是(A) 1-11
A. 利润空间 B. 改善彼此的关系
C. 遵循平等的原则 D. 增进社会福利
2. 价值冲突产生的主要原因是(B) 2-25
A. 谈判力量的不对等 B. 生活方式差异
C. 较差的沟通质量 D. 对相关信息诠释的差异
3. 谈判者的两难选择是整个谈判过程的(A) 2-35
A. 固有特征 B. 固有特性
C. 赋予特征 D. 赋予特性
4. 从谈判每一方的角度来看其利益都有改善, 一方的利益的增加并不是来自另一方的利益的损失。上述陈述是指(C) 3-55
A. 共同利益 B. 联合行动
C. 联合收益 D. 交换利益
5. 在谈判中, 谈判者援引准则, 宣称自己的要求是合理、合乎道德和客观标准的。上述行为体现了谈判者利益的(C) 3-47
A. 过程中的利益 B. 关系中的利益
C. 原则中的利益 D. 组织中的利益
6. 利用替代性选择影响价格谈判空间, 下面的策略和技巧不可以被谈判者使用和借鉴的是(D) 6-124
A. 清楚自己的 BTANA B. 多给自己一些选择
C. 策略性地让对方知道你还有其他选择 D. 了解对方的 BTANA
7. 通过谈判实现和达到的最高的谈判价值是(B) 5-88
A. 期望目标 B. 顶线目标
C. 可接受目标 D. 底线目标
8. 全面讨价常常用于对方报价后的(A) 6-131
A. 第一次讨价 B. 第二次讨价
C. 第三次讨价 D. 最后一次讨价

本档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

9. 下列选项中, 不属于增大谈判威胁压力的技巧是(D)7-149
- A. 公开声明 B. 与第三者联合
C. 突出需求的迫切性 D. 让威胁自然销声匿迹
10. “我们必须在下一个合同中获得 10% 的折扣, 否则下个月就会和其他的供应商签订合同”。这种陈述方式中不包含有效威胁特征的是(C)7-148
- A. 高度具体性 B. 后果表述的清晰性
C. 高度目的性 D. 高度终结性
11. “对方不会试图利用我们, 是吗?” 这种提问方式属于(D)8-177
- A. 指向性问题 B. 情绪性问题
C. 冲动性问题 D. 停止性问题
12. 以下属于低内涵文化特点的是(B)9-203
- A. 以迂回曲折的方式沟通 B. 直率坦诚
C. 官僚主义作风 D. 等级观念强
13. 天性乐观、开朗、热情、幽默, 极富爱国热情和浪漫情怀的民族来自(D)9-205
- A. 德国 B. 中国
C. 日本 D. 法国
14. 某位销售办公用品的销售人员对销售对象说: “我有办法让你每年花在办公用品上的成本减少 30%”。此销售人员所采用的接近顾客的方法是(C)11-280
- A. 商品接近法 B. 介绍接近法
C. 好奇接近法 D. 社交接近法
15. 以下属于最理想的推销心态是(B)11-260
- A. 推销技巧型 B. 解决问题型
C. 迁就顾客型 D. 强硬推销型
16. 在客户数据库中, 属于人口统计数据的是(A)16-433
- A. 教育程度 B. 信用状况
C. 账户类型 D. 品牌偏好
17. 某销售人员在销售服装时说: “您看这件衣服式样美观, 是今年最流行的款式, 我们昨天刚进了四套, 今天就只剩两套了。”这是(C)12-315
- A. 选择成交法 B. 限期成交法
C. 从众成交法 D. 假定成交法
18. 在退货管理中, 清点退货商品的职责属于(A)13-333
- A. 仓储部门 B. 检验部门

C.会计部门 D.生产部门

19. 下列关于退货管理的各种说法中, 错误的是(C)13-333

A.商品退货会对企业经营造成困扰 B.在管理企业退货时, 部门间责任要明确

C.退货率与总体经济情形没有联系 D.应建立商品退货管理规则

20. 以下属于非技术性服务的是(D)14-351

A.产品安装 B.产品维修

C.顾客培训 D.分期付款

21. 经销金额越大, 折扣越丰厚, 这是(A)15-408

A.数量折扣 B.季节折扣

C.现金折扣 D.等级折扣

22. 在顾客忠诚的各层次中, 因在使用产品和服务质量后获得持久满意而形成对产品和服务的偏好, 这是(B)16-444

A.认知忠诚 B.情感忠诚

C.心理忠诚 D.品牌忠诚

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. 完整的谈判过程一般包括(BCDE)1-9

A.谈判环境 B.谈判准备

C.谈判开局 D.谈判磋商

E.谈判终结

24. 谈判者的自我评估包括(ABCDE)5-96/97/98

A.谈判信心的确立 B.自我谈判需要的认定

C.谈判情绪的自我反思 D.满足对方谈判需要的能力

E.谈判的分析与检验

25. 在以下各项中, 德国文化的特点包括(ABD)9-207/208

A.严谨 B.时间观念强

C.等级观念强 D.严守合同信用

E.注重和谐人际关系

26. 常见的售后服务包括(DE)14-350

A.包装服务 B.免费咨询

C.广告宣传 D.安装服务

自考备考三件宝:
自考笔记、
真题及答案、
录音课件!

E.送货上门

27.垂直渠道冲突来自于(BDE)15-417

A.零售商之间 B.批发商与零售商之间

C.批发商之间 D.制造商与中间商之间

E.总代理与批发商之间

28.客户管理分析的内容包括(ABCDE)16-437

A.商品的销售构成分析 B.商品毛利率分析

C.商品周转率分析 D.交叉比率分析

E.贡献比率分析

三、简答题(本大题共 6 小题,每小题 6 分,共 36 分)

29.为什么谈判者会陷入两难选择的处境?2-28

答:

谈判中,谈判者索取价值的竞争性行为和创造价值的合作行为是交织在一起的。我们说,谈判中只看到或在只关注其中的一个方面是错误的;同样试图将这两个相互关联的过程分开而找到分开处理的方法也是错误的。因为,谈判过程中的冲突和合作,谈判者的索取价值和创造价值的行为,会因为谈判者策略的运用和策略运用中的相互作用而发生转化。这使得谈判者在谈判过程中面临一种两难的选择。

30.阐述谈判力与谈判空间之间的关系。4-79

答:

(1)谈判力是谈判者拥有其他谈判方欠缺而对谈判空间的改变发挥关键作用的能力。

(2)作为赋予和增大谈判力的来源,强制性、补偿和交换、遵从准则和客观性、认同力与知识和信息,这五个因素都使谈判空间发生了有利的变化,从而影响着谈判的进程和谈判的可能性结果。

(3)谈判者拥有谈判力将会有利地改变谈判空间,但是谈判空间的改变与最终协议之间并没有一个确定无疑的因果关系,谈判空间的改变并不等于达成有利的谈判协议。

31.简述处理客户投诉的目的。14-384/385

答:

(1)消除不满、恢复信誉

(2)确立品质、保证体制

(3)收集信息、加以利用

(4)转变视角、发现需求

本文档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

32. 简述评估谈判者利益的步骤。3-52

答:

- (1) 详细列出谈判事项, 确认隐含于事项、议题中的种种谈判者利益。
- (2) 对于每一种事项、议题, 详细列出实现利益的最好和最差的方案, 以界定每个事项的利益变动幅度。
- (3) 权衡各种事项、利益之间的相对重要性。
- (4) 随着掌握信息的不断增多, 相应地改变、修正不同利益之间的相对重要性。

33. 对谈判力概念理解的不恰当会导致哪些错误的认识?4-67

答:

- (1) “如果一方能够向另一方发出威胁, 迫使对方按照己方的意愿行动, 它就是有谈判力的”。然而, 在越南战争期间, 美国对越南有着无可置疑的核打击能力, 但是在和平谈判之前和谈判中, 美国的核威胁都没有能迫使越南屈从于美国。
- (2) “拥有更多的资源能使谈判者具有更大的谈判力”。但是如果一个富人的孩子被绑架, 有再多的钱对于谈判也无济于事, 富人只能被索要得更多。
- (3) “置谈判对方于不利位置, 可以增大谈判力”。但是如果一个借贷人欠银行 1 000 万, 而且他的企业已经濒于倒闭, 这时, 尽管他本人感觉自己有麻烦了, 但真正有麻烦的是银行。
- (4) “理性的谈判者在谈判中具有谈判力”。但是, 有些谈判的成功就是因为谈判者“极不理性地”坚持必须满足他的要求。

34. 讨价过程可分为哪几个阶段?6-132

答:

讨价过程分为三个阶段。

- (1) 第一阶段讨价的方法是全面讨价, 要求对方从总体上改善报价。
- (2) 第二阶段讨价进入具体内容, 采用针对性讨价方法, 找出明显不合理, 含虚头、水分大的项目, 要求对方改善报价。
- (3) 第三阶段在含水分大的项目已降下来的情形下, 再采用全面讨价方法从总体上要求对方改善价格。

四、论述题(本大题共 2 小题, 每小题 10 分, 共 20 分)

35. 结合实际说明销售人员约见顾客的方法。11-273/274/275/276

本文档资源由考试真题软件网 (down.examebook.com) 搜集整理二次制作!

答:

- (1) 当面约见。所谓当面约见,是指销售人员和顾客面对面约定访问的具体事宜。
- (2) 电话约见。电话约见就是销售人员以打电话的方式来约见顾客。电话约见,重点应放在“话”上。销售人员要尽可能做到出言从容、语调平缓、口齿清晰、重点突出、说理充分。说话要简明扼要,不要花费太长的时间。
- (3) 信函约见。信函约见就是销售人员通过各种形式的销售信函来约见顾客。
- (4) 委托他人约见。委托他人约见是指销售人员委托第三者来约见顾客。销售人员若能通过顾客的亲友的推荐、介绍,进行约见,可以排除顾客心理上的疑虑,使约见顺利完成。

36. 试述渠道冲突的起因及化解对策。15-417/418/419

答:

一、渠道成员之间的冲突的起因:

1. 角色失称
2. 感知偏差
3. 决策主导权分歧
4. 目标不相容
5. 沟通困难
6. 资源缺乏

二、化解渠道冲突的对策:

1. 销售促进激励
2. 进行协商谈判
3. 清理渠道成员
4. 使用法律手段

五、案例分析题(本大题共 1 小题, 10 分)

37. 情形一: 顾客抱怨: “价格比去年高多了, 怎么涨幅这么高?” 销售人员回答: “是啊, 价格比前一年确实高一些。” 然后再等顾客的下文。

情形二: 顾客说: “啊, 你原来是 × × 公司的销售员, 你们公司周围的环境真差, 交通也不方便!” 尽管事实未必如此, 销售人员并没有争辩, 说: “先生, 请您看看我们的产品。”

(1) 在这两种情况下, 分别采取的处理顾客异议的方法是哪一种?(4 分) 12-305

答: 第一种: 委婉处理法

第二种: 冷处理法

自考备考三件宝: 自考笔记、真题及答案、录音课件!

(2) 处理顾客异议时须采取什么态度?(6分) 12-299

答: (1)情绪轻松, 不可紧张。

(2)认真倾听, 真诚欢迎。

(3)重述问题, 证明了解。

(4)审慎回答, 保持友善。

(5)尊重顾客, 灵活应对。

(6)准备撤退, 保留后路。

考试课件网: <http://www.examebook.cn/>

——我们专业提供自考易考题库课件集、自考免费电子书、自考历年真题及标准答案!

考试真题软件网: <http://down.examebook.com/>

——我们专业提供自考历年真题及答案整理版、自考考前模拟试题!

考试学习软件商城: <http://www.examebook.com/>

——为您提供各种考试学习软件课件更为便利的购买通道!

自考备考三件宝:
自考笔记、
真题及答案、
录音课件!