

2011年7月高等教育自学考试

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. 作为谈判的核心,一切谈判活动的中心指的是(B)1-8
A. 谈判主体 B. 谈判客体
C. 谈判环境 D. 谈判结果
2. 谈判冲突发生的真正原因是(D)2-26
A. 利益不均 B. 互不相让
C. 互不信任 D. 沟通不充分
3. 与其他因素无关,完全由谈判本身而产生的共同利益属于(B)3-60
A. 联合利益 B. 共享利益
C. 公共利益 D. 统一利益
4. 谈判空间就是(D)4-68
A. 谈判的最大限度
B. 谈判的适中限度
C. 谈判预计达成协议的区域
D. 谈判的限度或者谈判可能达成协议的区域
5. 己方想要对方提供的东西比对方希望自己提供的东西更多的战略是(A)5-109
A. 竞争战略 B. 和解战略
C. 折中战略 D. 合作战略
6. 谈判者要调动各种因素、使用各种谈判策略争取达成的目标是(B)5-89
A. 顶线目标 B. 期望目标
C. 可接受目标 D. 底线目标
7. 下列不属于谈判僵局产生的原因的是(D)7-154
A. 自己制造的僵局 B. 对方制造的僵局
C. 由于双方原因产生的僵局 D. 由于环境原因产生的僵局
8. 有“契约之民”雅称的是(B)9-208
A. 日本人 B. 德国人

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

- C. 英国人 D. 美国人
9. 通常用于同类顾客比较集中时的产品推销的人员组织结构是(C)10-224
- A. 区域式 B. 产品式
C. 顾客式 D. 复合式
10. 对于顾客的价格抱怨, 销售人员说, “是啊, 价格是比较前一年确实高了一些”。这种处理顾客异议的方法是(D)12-305
- A. 转折处理法 B. 以优补劣法
C. 冷处理法 D. 委婉处理法
11. 将过期的食品跨区域销售的行为属于(C)13-339
- A. 自然性窜货 B. 良性窜货
C. 恶性窜货 D. 替代性窜货
12. 下列选项中, 可以帮助产品陈列达到有效的方法是(D)13-336/337
- A. 将产品尽量放到高货架上, 防止儿童损坏商品
B. 将有损坏的商品放在前面, 以免损坏更多商品
C. 分散陈列产品, 使得商品在货架上显得更多
D. 陈列商品的所有规格, 以便消费者视自己的需要选购
13. 顾客与理发师之间的买卖发型服务属于(C)14-347
- A. 附属服务 B. 事务性服务
C. 单纯服务 D. 技术性服务
14. 直接激励中间商, 提高其积极性的形式中不包括(A)15-408
- A. 帮助中间商进行零售终端管理 B. 开展促销活动
C. 返利政策 D. 价格折扣
15. 具有联系人管理功能的客户关系管理子系统是(C)16-424/425
- A. 客户市场管理子系统 B. 客户支持与服务管理子系统
C. 客户销售管理子系统 D. 客户忠诚度评估子系统
16. 客户组合策略中不包括(C)16-441
- A. 集中策略 B. 区分策略
C. 标准化策略 D. 个性化策略
17. 谈判各方在索取价值和创造价值之间此消彼长的过程是(A)1-10
- A. 谈判磋商 B. 谈判开局
C. 谈判准备 D. 谈判终结

18. 从总体上代表了谈判者借助于改变谈判替代性选择, 从而决定、影响和改变谈判空间的能力的一种谈判力是(A)4-73

- A. 强制性 B. 遵从准则和客观准则
- C. 认同力 D. 知识和信息

19. 下列各项中不能用来确定推销人员规模的是(C)10-225

- A. 工作量法 B. 销售百分比法
- C. 销售业绩法 D. 销售能力法

20. 餐厅严格控制客人用餐过程中的点菜、等候上菜、茶水及用餐结账等各个环节的管理属于提高服务质量的(B)14-383

- A. 标准跟进法 B. 蓝图技巧法
- C. FABE 法 D. 接触点法

21. 在选择中间商时, 主要使用的方法是(A)15-395

- A. 评分法 B. 绩效法
- C. 筛选法 D. 工作量法

22. 下列推销活动分析的方法中, 可能运用到定基动态比率计算的是(B)10-241

- A. 绝对分析法 B. 动态比率分析
- C. 因素替代法 D. 量、本、利分析法

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. 下列选项中, 属于广义的谈判利益的有(CDE)1-11

- A. 利润空间 B. 投资回报
- C. 改善彼此的关系 D. 遵循平等的原则
- E. 增进社会福利

24. 据调查, 某公司销售人员, 在具有全国 1% 的销售潜力的区域内, 其销售绩效为 10 万元, 而在全国 5% 销售潜力的区域内, 其销售绩效为 15 万元。这表明(ACD)10-225

- A. 销售潜力越大, 销售业绩越高
- B. 销售业绩会随销售潜力的增加而同比例增加
- C. 销售业绩的增加往往赶不上销售潜力增加的步伐
- D. 须通过调查测定各种可能的销售潜力下销售人员的销售能力
- E. 销售潜力是影响销售业绩的唯一因素

25. 在谈判中, 影响谈判空间及其谈判空间变动的因素有(CDE)4-71

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!

- A. 谈判方案 B. 谈判标的
C. 谈判利益 D. 谈判替代选择
E. 潜在谈判协议
26. 在考虑相关因素基础上, 谈判目标的确定应遵循的原则有(BCD)5-88
A. 原则性 B. 实用性
C. 合理性 D. 合法性
E. 预见性
27. 非语言沟通中的障碍包括(BCD)8-181/182
A. 谈判者的无意识行为 B. 谈判者的有意识行为
C. 谈判者的经验 D. 非语言环境
E. 外界环境
28. 谈判过程中冲突与合作的关系可以概括为(ABC)2-27
A. 谈判是合作与冲突兼而有之的过程
B. 谈判过程中冲突与合作的矛盾会发生变化
C. 谈判是一个处理合作与冲突矛盾的过程
D. 谈判是一个由合作到冲突的过程
E. 谈判是一个由冲突到合作的过程

三、简答题(本大题共 6 小题, 每小题 6 分, 共 36 分)

29. 简述有效威胁的特征。7-148

答:

有效的威胁表述有三个特征: 高度终结性、高度具体性以及后果表述的清晰性。

30. 为什么说知识和信息可以赋予谈判者谈判力?4-77

答:

知识和信息也是可以赋予谈判者谈判力的来源。借助充分的知识和专业能力, 谈判者能够与对方之间进行有效的沟通和说服, 直接引导和影响对方对谈判空间的认知, 从而使谈判空间向有利于己方的方向发展; 同时, 谈判者掌握充分的信息, 可以改变谈判者对事项与隐含利益之间的关系的认识和理解, 从而通过影响和改变谈判者对达成协议的价值认知, 来影响和改变谈判空间。

31. 简述化解渠道冲突的主要对策。15-418/419

答:

- (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

32. 激发顾客购买欲望的方法有哪些?12-288/289/290/291/292

答:

(1) 适度沉默, 让顾客说话

(2) 挖掘对方的需求

(3) 用言语说服顾客

(4) 有计划地进行

33. 简述“喊价要高, 出价要低”的报价起点策略的主要作用。6-135

答:

这个策略的作用主要表现在以下几个方面。

(1) “喊价要高, 出价要低”的策略可以有效地改变谈判对手对己方的保留价格的推测和预期, 从而形成对自己有利的价格谈判空间。

(2) 卖方的初始报价为对方提供了一个推测和估计己方保留价格的尺度, 从而引发产生锚定价格和锚定过程。

(3) 这种策略中所隐含的策略性的虚报部分, 为下一步双方的讨价还价提供了回旋余地。

34. 简述评估谈判者利益的规则。3-53

答: (1) 从仔细聆听对方的发言和与对方进行清晰的沟通中认识和确定对方的谈判利益和利益偏好。

(2) 注意倾听与谈判没有利害关系的第三方所提供的意见。

(3) 采用换位思考, 扮演另一方的角色有助于加深对对方利益的理解。

(4) 运用调查的方法提高利益评估的准确性。

(5) 要注意心理和文化因素对谈判者利益和利益偏好的影响。

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。2-35

答: (1) “非赢即输”与“双赢”的谈判哲学

“非赢即输”的谈判哲学认为谈判是一种“非赢即输”的竞争和对抗。这种谈判哲学对联合收益持排斥态度。以这种信念进行谈判, 确实排除了创造价值与索取价值之间的冲突。

“双赢”的谈判哲学认为谈判是谈判者采用创造性的手段寻求联合收益的过程。但“双赢”实现的前提是谈判者不存在根本性的冲突, 利益完全一致。因此, 作为一种谈判思想, “双赢”哲学是有一定缺陷的。

(2) 博弈论角度的解释

谈判是一种博弈行为。当谈判者围绕若干谈判议题、事项要反复进行多轮的洽谈和磋商,当谈判是建立一系列反复成交的模式上,这会产生重复性行为,使谈判成为由许多次相似的博弈行为构成的重复博弈,从而产生谈判者重复的相互作用。现实中的谈判往往一次谈判的顺利结束,也是双方建立长期交易关系的开始,因此,出于对长期商业交往中的长期利益的考虑,谈判者可能会为长期利益而放弃选择操控对方、有意误导或威胁对方的策略,放弃一味地索取价值。从而,出现寻求集体理性下的创造价值的可能性。

从上面的分析中我们可以得出这样的结论:现实中谈判者是可以摆脱谈判两难选择困境的。谈判者的重复性的相互作用和谈判者对长期利益的追求,将可以使谈判者摆脱“囚徒困境”的结果,实现谈判各方为寻求共同价值和共享利益的合作与创造价值。

36. 试述销售人员开场的方法。11-281/282

答: (1) 以提出问题开场

在这种开场白中,销售人员可以找出一个与顾客的需要有关系的,同时又是产品所能带给他满足而会使他作正面答复的问题。

(2) 以讲述有趣之事开场

在这样做的时候一定要明确目的不仅仅是想引起顾客的快乐。所讲的事一定要与你的产品的用途有关,或者能够直接引导顾客考虑你的产品。

(3) 以引证别人的意见开场

(4) 以赠送礼品开场

所赠送的礼品一定要与所销售的商品有关系。

五、案例分析题(本大题共1小题,10分)

37. 背景材料:

某顾客在商场购买了一台液晶彩色电视机。使用后才发现电视机的图像不稳定,色彩不饱和,音响效果也不佳。该顾客立即就其发现的上述问题对彩电售后服务部门进行了投诉。售后服务部门在认真听取了顾客的所有意见并做了详细记录后表示,将尽快上门实地调查具体情况并及时提供有效的解决办法。若经调查后发现确属产品缺陷,将切实按照之前向顾客承诺的“包退、包换、包修”的“三包”原则办理。

请问: (1) 该顾客对彩电售后服务部门的投诉主要属于哪个方面的投诉?(2分) 14-385

(2) 彩电企业处理客户投诉的流程与方法一般应包括哪些?(4分) 14-386

(3) 有效处理客户投诉的要点是什么?(4分) 14-389

答:

(1) 该顾客对彩电售后服务部门的投诉主要属于商品质量投诉。

(2) 彩电企业处理客户投诉的流程与方法一般应包括: 鼓励顾客倾诉、获得和判断事实真相、提供解决办法、公平解决索赔、建议销售、建立商誉。

(3) 有效处理客户投诉的要点有: 虚心接受投诉、追究原因、采取适当的应急措施、改善缺点、建立客户投诉管理体系、后续服务的实施。

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!