

绝密 ★ 考试结束前

全国 2013 年 7 月高等教育自学考试

现代谈判学试题

课程代码: 03293

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

选择题部分

注意事项:

1. 答题前, 考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。
2. 每小题选出答案后, 用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动, 用橡皮擦干净后, 再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题(本大题共 20 小题, 每小题 1 分, 共 20 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, 请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 美国谈判协会会长尼尔伦伯格在《谈判的艺术》一书中说: “婚姻是一个历史悠久的谈判主题。”以下哪个选项能够推演出这个结论? (D) 1-24

- A. 谈判是复杂的心里活动过程
B. 谈判是人们的理性行为
C. 谈判是参与者的互动过程
D. 谈判是满足需要的合作过程

2. 哪位学者在其著作的导言中认为, 该书的出版“开拓了一门新学科, 展示了一个新的研究领域”? (A) 1-31

- A. 美国的杰勒德·I·尼尔伦伯格, 《谈判的艺术》
B. 法国的克里斯托夫·杜邦, 《谈判的行为、理论与应用》
C. 美国的约翰·温克勒, 《谈判技巧》
D. 英国的比尔·斯科特, 《贸易洽谈技巧》

3. 初步形成了具有实用价值的谈判理论大约是在 (B) 6-155

- A. 20 世纪 50 年代初期
B. 20 世纪 60 年代中后期
C. 20 世纪 70 年代中后期
D. 20 世纪 80 年代初期

4. 与谈判含义最接近的同义词是 (A) 1-4

- A. 洽谈
B. 会谈
C. 商谈
D. 磋商

5. 谈判成功的首要条件是 (C) 2-46

- A.选定精良的人员
B.制定合理的议程
C.出于真诚的愿望
D.提出缜密的方案
- 6.在商务谈判的方式中,应用最广泛、最普遍、最经常的谈判方式是 (A) 2-教材中无法直接找到答案
A.面对面谈判
B.电话谈判
C.函电谈判
D.网上谈判
- 7.现代谈判学重点讨论 (A) 3-54
A.经济谈判、科技谈判、政治谈判、军事谈判
B.民间谈判、组织谈判、政府谈判、国际谈判
C.文化谈判、公共事务谈判
D.主场谈判、客场谈判、第三地谈判
- 8.谈判的命脉是 (C) 2-51
A.建立良好的洽谈气氛
B.友好、平和交流各自观点
C.对立与交锋
D.形成鲜明的等级观念
- 9.谈判成功和失败的决定性因素是 (A) 4-98
A.谈判人员的个体素质
B.谈判班子的人员配备
C.谈判班子的内部管理
D.谈判人员的相互配合
- 10.在谈判中,争强好胜、不怕挫折、容易急躁并难以控制的谈判者属于 (C) 4-107
A.多血质型
B.粘液质型
C.胆汁质型
D.抑郁质型
- 11.英国谈判学家马什把谈判结构分成 (D) 6-190
A.谈判准备阶段;谈判开局阶段;交流探测阶段;磋商交锋阶段;协议签约阶段
B.谈判准备阶段;交易磋商阶段;协议签约阶段
C.谈判准备阶段;谈判过渡阶段;实质性谈判阶段;谈判结束阶段
D.谈判准备阶段;谈判开始阶段;谈判过渡阶段;实质性谈判阶段;交易明确阶段;谈判结束阶段
- 12.谈判实力理论的谈判法则是 (A) 6-188
A.价格—质量—服务—条件—价格
B.道德标准—公平待遇—传统习惯—互惠原则
C.谋求一致—皆大欢喜—以战取胜
D.市场价格—以往先例—科学判断—职业标准
- 13.以下不属于定性分析方法的是 (C) 7-229~231
A.比较分析法
B.演绎分析法
C.平均数法
D.因果分析法
- 14.拟定谈判方案的主要依据是 (B) 7-240

A.总体目标和分项目标、最优期望目标、可接受目标和最低限度目标、主要目标和次要目标

B.资料信息、目标系统、结果预测

C.积极方案、应变方案、临时方案

D.实施条件评估、应变程度评估、取得效益评估、导致危害评估

15.“借物喻理、援引惯例、独创道理、避虚就实、警句应对”属于谈判辩说技巧中的 (C) 9-321

A.探询性辩说

B.劝导性辩说

C.解惑性辩说

D.反驳性辩说

16.在谈判常用的逻辑方法中,对比法是 (D) 10-337

A.通过强调两种事物之间的差别,以表示拒绝的方法

B.首先假定某种观点为真,然后由其推出荒谬的结论,从而实现反驳这种观点的目的

C.通过事实作为论据,从事实论据中归纳出结论,从而确立自己的观点,并反驳对方的观点

D.对具有相同特点的两个事物进行对照,以说明他们之间存在差距的方法

17.买方和卖方在讨价还价,买方说:“你最初要价是 100 元,我的还价是 60 元,现在我已加价到了 70 元,你也应该降一些嘛!”一般来说卖方会降到 90 元。这个价格谈判采用的是 (B) 10-337

A.类比法

B.对比法

C.比喻法

D.区别法

18.将孔雀视为国鸟的是 (C) 11-394

A.新加坡人

B.越南人

C.印度人

D.泰国人

19.英国人见面时都有的一个共同话题是 (A) 11-373

A.谈论天气

B.谈论政治

C.谈论温饱

D.谈论服饰

20.群体观念最强的谈判班子是 (B) 11-367

A.美国人

B.日本人

C.法国人

D.德国人

二、多项选择题(本大题共 5 小题,每小题 2 分,共 10 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,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

21.根据语言风格来划分,谈判活动中应用的有声语言主要有 (ABCDE) 9-297

A.军事语言

B.外交语言

C.法律语言

D.文学语言

E.社交语言

22.一个优秀的谈判人员应具备的基本能力包括 (AB) 4-103~105

A.交际能力、表达能力、推断能力

B.决策能力、应变能力

- C.自制能力、自控能力
D.创新能力、组织能力
E.分析问题、解决问题的能力

23.选用谈判代理人的标准为 (ADE) 4-117

- A.才能
B.关系
C.佣金
D.忠诚
E.社会影响

24.谈判的平等互利原则适用于 (ABCDE) 2-44

- A.横向谈判, 纵向谈判
B.从属式谈判, 独立式谈判
C.软式谈判, 硬式谈判
D.原则式谈判
E.电话谈判, 电函谈判

25.谈判的基本要素包括 (ACDE) 2-36

- A.谈判主体
B.谈判价格
C.谈判目的
D.谈判议题
E.谈判媒介

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上, 不能答在试题卷上。

三、名词解释(本大题共 5 小题, 每小题 3 分, 共 15 分)

26.谈判的基本原则 2-43

答:

谈判的基本原则, 是指对谈判活动具有规范、指导和制约作用的指导思想或准则。

27.条件法 10-340

答:

条件法, 是根据条件与结果之间的逻辑关系, 应用“如果 P, 那么 Q”或“只有 P, 才 Q”的结构形式表明观点或意见的方法。

28.行为 5-123

答:

行为, 是指人体受环境影响引起的生理或心理变化的外在反应, 是人们表现出来的一切动作的总称。

29.气质 4-106

答:

气质, 是指心理活动的速度、强度、稳定性和内外倾向性等心理特点的总和。

30.知识结构 4-101

答:

知识结构,是求知者对知识进行选择、输入、储存、加工而形成的具有多元性、系列性、层次性、综合性、运动性等特征的知识系统。

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 5 分,共 25 分)

31.简述对谈判人员实施激励的主要措施。5-150~152

答:

- (1) 兼顾相关方面的需要或利益。
- (2) 满足谈判主体的客观需要。
- (3) 提高谈判主体对满足需要的认识。
- (4) 确立适宜的谈判目标。
- (5) 使谈判主体明确目标。
- (6) 将工作成绩与利益相联系。

32.原则谈判法的应用条件有哪些?6-183

答:

- (1) 原则谈判法能否成为一切谈判的行为准则?
- (2) 在具体的谈判过程中,如果双方的实力差距很大怎么办?
- (3) 如果一方使用哈佛谈判法进行谈判,而对方不配合怎么办?
- (4) 如果对方使用阴谋诡计怎么办?

33.决策信息分析的总结内容有哪些?7-234~235

答:

(1) 信息的统计

信息的统计是指在整理和分析的基础之上对具有相同性质的信息资料数据,进行汇总,使其系统化、数量化的过程。

(2) 信息的编写

信息的编写是指将经过统计的信息资料按照决策活动的具体要求,进行文体化的语言文字处理加工。

34.简述电话谈判的优缺点。2-43

答:

一、电话谈判的优点

- 1、受时间的限制可以致使对方迅速、明确地表示态度。
- 2、能够避免因彼此地位差异而对交谈效果的影响。
- 3、可以根据需要控制对方讲话的时间。

二、电话谈判的缺点

- 1、受时间的限制不能充分考虑对方或自己的意见。
- 2、来不及查阅有关资料,计算有关数据。
- 3、往往受场合或条件的干扰,不能全神贯注地思考和仔细认真地倾听。
- 4、容易误解对方的本意,忘记应该交谈的重要内容或采取极端态度。

35.简述谈判人员交际能力的主要表现。4-104

答:

一般来说,谈判人员的交际能力主要表现在以下四个方面:其一,具有选择交往对象、交往频率、交往距离、交往时

间、交往地点、交往方式的能力。其二，具有良好的交际性格、交际口才、交际风度、交际魅力、交际礼节。其三，掌握巧妙的说服、表扬、赞赏、拒绝、批评技巧。其四，掌握调节气氛、处理局面、解除冲突、协调关系的艺术。

五、论述题(本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分)

36. 试述表达成交意愿的技巧与观察成交意愿的途径。8-290~291

答：

一、表达成交意愿的技巧

1、言辞精练

以简短精练的言辞阐明自己的立场，承诺中不包含虚假成分。

2、建议明确

提出完整、明确的建议，其中包含着无可商议的语词。

3、表态坚定

要么接受提案，要么中止谈判，表情从容不迫，语调坚定自若。

4、回答简单

回答对方的提问时，语句尽量简单，最好只用“是”与“否”。

二、观察成交意愿的途径

1、简单重复

对方不加改变地一再重复某一项简单的要求，说明这项要求对他至关重要。如果得不到满足，他宁可冒不成交的危险。

2、论证有力

对方对其某一项要求做出了有说服力的论证。说明他对这项要求十分重视，已决心对其固守不放。

3、不再退让

对方多次表示不再做任何让步。说明他已经做好或达成协议或中止谈判的思想准备。如果要求其再次让步，则只能等价交换。

4、核实承诺

对方的提问较多地使用核实型问句，以证实你原先的承诺是否有效。如请你将价格说得具体一些，再次向你询问交货的时间等。

5、要求具体

对方对产品规格、交货期限等细节问题提出具体要求，或者要求实地试用产品，要求延续报盘有效期限等。

37. 试述谈判终局让步的方法与技巧。8-293

答：

(1) 推卸责任

推卸责任也叫做“踢皮球”。即在做出让步时，向对方说明此项让步，没有经过有关方面的商量与同意，如果不能得到相应的回报，即使已经做出让步，也难以兑现。

(2) 暗示诱导

暗示诱导就是不直接说明将做出最后让步，而是暗示正在考虑，但需要对方给予配合。

(3) 等量退让

等量退让是指向对方提出双方同时做出相等的让步。这样可以避免做出让步后得不到对方的相应回报。

(4) 借助他人

借助他人是指通过中间人向对方传递让步的同时提出所要求的回报条件。

六、案例分析题(10分)

38.一家德国公司驻美国分公司的经理，能讲一口流利的英语，但他在一次工程贸易谈判时始终用德语，通过翻译与对方进行交流。他在谈判开始时向对方用德语这样介绍自己的同事：“这位是奥利弗·莱蒙。他具有10年财务工作的丰富经验，有权审核百万以上的贷款项目。”但在谈判结束后的宴会上，他却用英语和对方谈笑风生，令对方大吃一惊而又迷惑不解。

问题：①为什么这位德国经理在谈判时始终使用翻译?(3分)4-

②结合案例说明谈判队伍的人员层次及其分工。(5分)4-107

③结合案例说明谈判人员应如何进行配合?(2分)4-113

答：

①使用翻译与直接与对方用英语交流相比，可以增加一些神秘感，并使对方能更少的获取己方的信息，更好的争取谈判的主动性。

②一支优秀的谈判队伍，必然是气质性格相互补充，心理素质彼此协调，工作高效的群体结构。具有领导型性格的人适合担任谈判群体的领导，他能够根据谈判的实际内容和谈判对手的风格特征，有针对性地选择和使用具有不同气质、性格的谈判人员。

③在谈判队伍中，既要有有能力的谈判领导人或主谈人，也要有具有专业特长的人员。领导人（如案例中的分公司经理）应当始终坚持在谈判第一线，全面了解、把握谈判的进度、变化和发展趋势，同时对谈判负有领导、组织的责任，需要听取谈判成员的建议，及时做出调整或修改谈判方案的决策。内容复杂的大型谈判既需要经验丰富的谈判人员参加，又需要具有相关专业特长的人员（如案例中的奥利弗）参加，其主要任务是充当谈判人员的顾问。