

## 全国 2009 年 7 月自考商务交流 (二) 试题

课程代码: 00892

### 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, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选或未选均无分。

1. 社会距离的远状态适用于( C )4-48  
A. 非个人事物和一般性谈话的场合 B. 非正式的聚会  
C. 社会和商务交往的场合 D. 通常为政治人物或社会名人所用
2. 适用于“招待或娱乐”的演讲目标的演讲方式( D )10-169  
A. 是根据听众的具体情况使用适当语言; 生动、准确地说明或形容事物  
B. 是集中精力于显示; 采用推论、时间或空间顺序解释事情如何进行  
C. 必须深刻地感染听众, 通过引证听众的利益和事实支持你的观点  
D. 关键在于讲话的艺术性, 做到简短、幽默、适合听众特点
3. 适用于普通朋友或他们的邂逅相遇的距离是( B )4-48  
A. 亲密距离 B. 私人距离  
C. 社会距离 D. 公共距离
4. 生动有趣但受条件限制的视觉辅助手段是( C )11-191  
A. 翻纸板 B. 磁板和粘贴物  
C. 模型 D. 投影
5. 按照预期收信人的反应, 用于资信证明的商务信函属于( B )14-235  
A. 肯定的 B. 中性的  
C. 否定的 D. 说服式的
6. 假设你要向主管传递一条信息, 从准备到传递阶段可能发生的障碍是( D )1-教材无答案  
A. 担心主管的反应 B. 解释不清楚  
C. 主管不赞成你的意见 D. 噪音干扰
7. 能将复杂的内容简化在一张纸上, 但容易漏掉细节的提要类型是( C )10-教材无答案  
A. 详细提要 B. 列标题目录  
C. 提示卡 D. 思路图
8. 规模较小的群体具有的特征是( B )8-128

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

- A. 采取一致同意的决议减少, 独裁式的决断增加  
B. 成员表达思想变化较少  
C. 群体领导者要进行更多的协调活动  
D. 群体可能对小问题降低了敏感性
9. “通过讲话者声音的变化而得到某种印象”表述的是( D )4-39  
A. 附加交流 B. 身体语言  
C. 行为举止 D. 言外之意
10. “涉及群体中个体的个人目标”表述的是( A )8-129  
A. 隐密议程 B. 授权调查范围  
C. 会议的目的 D. 会议主席的职责
11. 下列按照时间分类的报告形式是( C )16-293  
A. 正式报告 B. 特殊报告  
C. 每周报告 D. 紧急报告
12. “领导者的行为受达到目标就要不断指导这一信念的支配, 工作是为了实现个人目标而非群体目标”表述的是( B )8-135  
A. 民主的风格 B. 独裁的风格  
C. 自由放任的风格 D. 灵活的风格
13. 为报告设计标题时应避免的是( C )16-301  
A. 选择富于启发性和毋需解释的标题 B. 由单词和短语组成的标题  
C. 使用激怒性语句的标题 D. 用词准确而简洁的标题
14. 在确定了报告的目标后, 下一步需要完成的工作是( D )16-309  
A. 组织材料和计划报告 B. 写作报告的初稿  
C. 修改报告 D. 进行研究和搜集材料
15. 用于反映地域定量化信息的视图类型是( C )18-358  
A. 表格 B. 曲线  
C. 统计地图 D. 图表
16. 一个成功的报告应避免的是( A )16-293  
A. 报告涉及 2—3 个主题  
B. 内容完整, 信息准确  
C. 基于逻辑分析和材料分类的计划描述主题内容  
D. 风格简单、精炼
17. 民意测验和舆论调查的面谈形式要达到的目的是( B )6-82

- A. 信息的传播 B. 探求和发现新信息  
C. 寻求信念或行为的改变 D. 解决问题和决策
18. 在商务信函中, 书写称谓和结束语时, 下列选项错误的是( D )14-253
- A. 亲爱的先生(Dear Sir).....您的忠实的(Yours faithfully)  
B. 亲爱的史密斯先生(Dear Mr Smith).....您的真诚的(Yours sincerely)  
C. 亲爱的罗伯特(Dear Robert).....真诚的(Sincerely)  
D. 亲爱的女士(Dear Madam).....您的真诚的(Yours sincerely)
19. 为保证群体交流的有效性, 合适的群体规模是( B )8-129
- A. 4 人及以下 B. 5—10 人  
C. 11—15 人 D. 16—20 人
20. 在影响群体效率的因素中, 属于可控变量的因素是( C )8-127
- A. 群体的自然位置 B. 任务的性质  
C. 领导风格 D. 群体规模

二、简答题(本大题共 5 小题, 共 30 分)

21. (4 分)简述有效利用语音信箱的技巧。5-75
- 答:
- (1) 语音信箱只用来留简短的话语;
  - (2) 永远不要占用 2 分钟或 3 分钟以上的时间;
  - (3) 每天总是打开语音信箱 3 次;
  - (4) 如果你外出一段时间不能进入该系统, 就专门留下说明。
22. (6 分)简要说明与书面交流相比, 口头交流的优点。14-230
- 答:
- (1) 更适合表达感觉和感情;
  - (2) 更加个人化、个性化;
  - (3) 可以有更多的反应和交流;
  - (4) 有更大的影响力;
  - (5) 一般来说成本要低;
  - (6) 可以根据反馈和非语言的暗示进行改正和调整。
23. (6 分)简述处理难接的电话时应避免的问题。5-73
- 答:
- (1) 不要在对方还生气时试图解释原因;
  - (2) 不要在所有事实搞清之前建议或同意某种解决办法 (或提出指责);

- (3) 不要找借口或寻求同情; 不要将指责转到第三者 (“供应商导致我们出错的”) 或特殊情况 (“每个人都感冒生病了”);
- (4) 你自己不要抱怨; 要尽可能客观公正, 并不要让你自己也生气;
- (5) 不要认为抱怨者只有一个 (觉得他是唯一遇到问题的人);
- (6) 不要同意你无权答应的事; 如果必要的话, 在你征求意见后, 再给顾客去电话。

24. (8分)请列举影响有效交流的障碍。1-5

答:

- (1) 感觉差异;
- (2) 武断;
- (3) 成见;
- (4) 缺乏了解;
- (5) 缺乏兴趣;
- (6) 自我表达困难;
- (7) 情绪;
- (8) 个性。

25. (6分)简述报告的基本结构及包含的要素。16-295

答:

- (1) 内容简介。要素: 授权调查范围或目的; 程序或方法。
- (2) 报告正文。要素: 主要的事实。
- (3) 最后部分。要素: 结论; 建议 (如果要求的话); 附录 (如果必要的话)。

三、案例题(本大题共 1 小题, 共 20 分)

26. 紫蔓工艺品有限公司是广东沿海的一家企业, 公司的订单主要来自于欧美国家, 随着 2008 年金融危机对欧美国家影响的加深, 来自于这些国家的订单锐减。该公司决定召开一次紧急会议, 研究并制定应对目前危机的对策, 以摆脱困境。

(1)(4分)请列举会议的目的。8-132

答:

- (1) 分享信息 (交换观点和信息);
- (2) 说服 (推荐行动);
- (3) 创意 / 解决问题 (产生想法);
- (4) 决策 (选择最好的方案并计划行动)。

(2)(8分)说明会议取得成功的主要因素。9-课本无答案

答:

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

- (1) 会议时间要合适;
- (2) 会议目的要明确;
- (3) 复杂问题简单化。

(3)(8分)做为会议秘书,请起草本次会议议程。9-课本无答案

答:

- (1) 公布会议开始:

尊敬的各位领导、各位同事,大家下午好!紧急会议现在开始。首先,请允许我代表紫蔓工艺品有限公司向各位致歉,事情紧急,所以公司临时召开一次紧急会议,一起研究并制定应付目前危机的对策,以摆脱困境。

- (2) 领导致欢迎词并发表讲话。
- (3) 提供所有必要文件,播放相关文件。
- (4) 集团领导或者相关经理就此次危机发表讲话。

(5) 公司与会员工发言,就所讨论的问题提出对策。进行好会议整个过程的记录,将重要信息摘录下来,以备时候参考。

(6) 宣布会议结束:本次会议到这里告一段落,最后通知各位最近这段时间我们公司的会议可能会比较多和比较杂,这次会议的相关结果我们会整理好并再发送给各位,希望大家同心协力度过这次难关。

#### 四、综合题(本大题共1小题,共20分)

27. 中亚银行是一家迅速发展起来的民营银行,近年来其客户及业务量不断增加。随着市场竞争的日益激烈,该银行意识到加强与客户之间的良好沟通,充分了解并满足客户需求的重要性,为此银行高层管理者决定对全体员工进行一次有关交流技巧方面的培训,你作为人力资源部经理负责此次培训工作。

(1)(8分)写一份备忘录发给银行全体员工,告知他们准时参加有关交流技巧方面的培训。备忘录中培训时间和地点等细节由你确定。17-328

答:

送达: 公司全体员工

发送人: 公司人力资源部经理

主题: 交流技巧方面的培训

时间: 7月14日15点

为了充分了解并满足客户需求,加强与客户之间的良好沟通,提高本公司的客户服务水平,公司决定对全体员工进行一次有关交流技巧方面的培训。本次培训由人力资源部负责,培训时间为7月14日15点,培训地点为本公司员工交流中心,希望所有员工准时到达参与培训。

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

(2)(4分)简要说明口头交流的基本技巧。2-14

答:

- (1) 个人素质---清楚、准确、移情作用、真实、放松、目光接触、外表、姿势
- (2) 声音素质---发音的机理、音调、音量、发音和口音、发生的紧张和放松、速度、使用停顿、语调

(3)(8分)说明良好倾听的技巧。3-32

答:

- (1) 为听做准备
- (2) 兴趣
- (3) 保持开放的心态
- (4) 听主要精神
- (5) 以批判的态度听
- (6) 不分心
- (7) 记笔记
- (8) 帮助讲话者
- (9) 反馈
- (10) 克制

五、应用题(本大题共2小题,每小题5分,共10分)

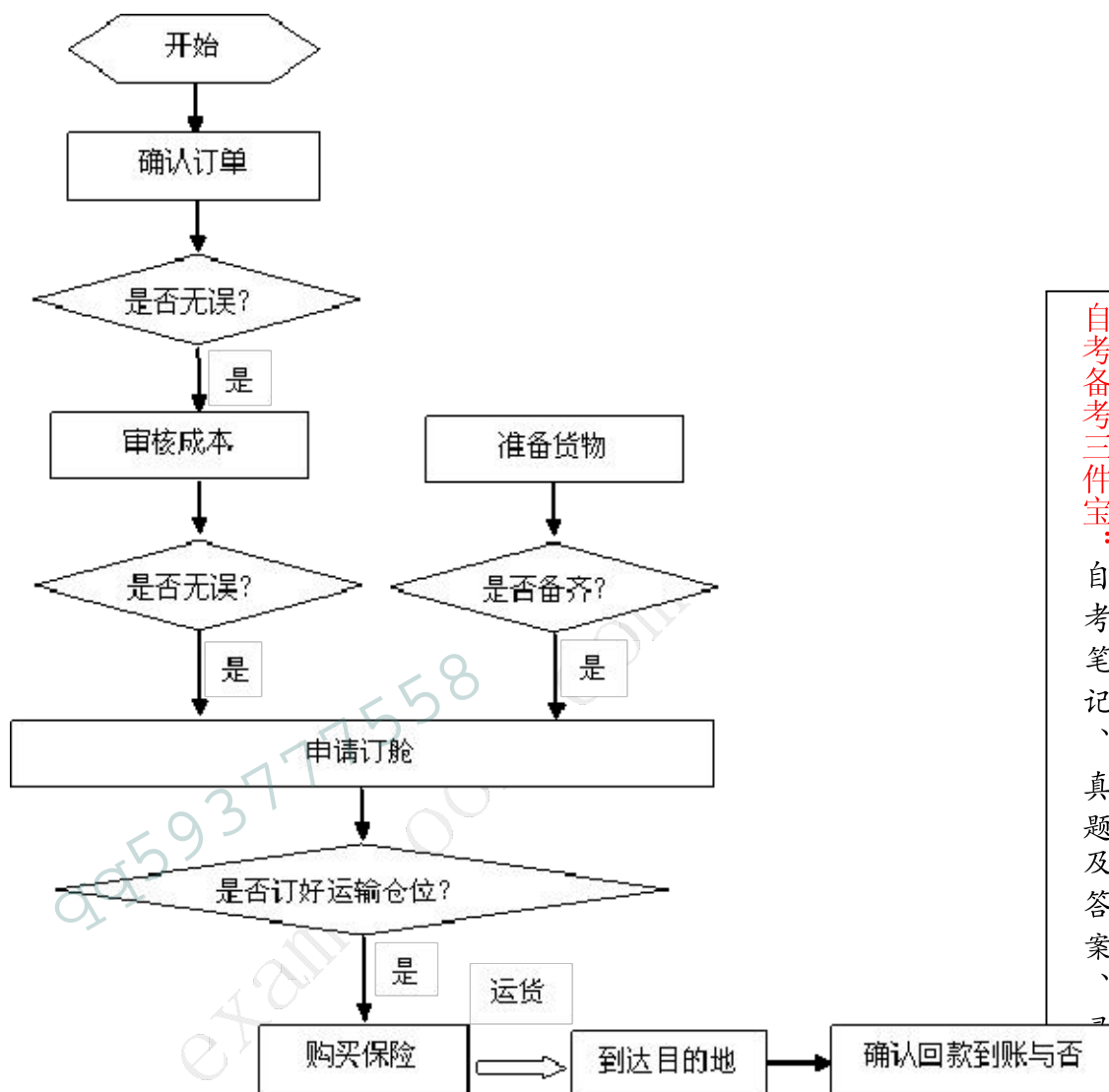
28. 我国某重型机械公司的销售流程可以表示为:

答:

- (1)销售部门确认订单;
- (2)订单确认无误后,财务部门审核成本;
- (3)在财务部门审核成本的同时,生产部门准备货物;
- (4)成本审核无误并且货物备齐后,向物流公司申请订舱;
- (5)定好运输仓位后,为货物购买保险;
- (6)货物运到目的地后,确认回款是否到帐。

请根据上述资料绘制流程图。18-365

自考备考三件宝:  
自考笔记、  
真题及答案、  
录音课件!



自考备考三件宝：自考笔记、真题及答案、录音课件！

29. 近年来，我国的固定资产投资中房地产投资的比重不断加大，呈现逐年上升的态势。2002年—2004年北京、天津、上海、河北省和山西省房地产投资的统计数据如下表所示：  
(单位：百亿元)

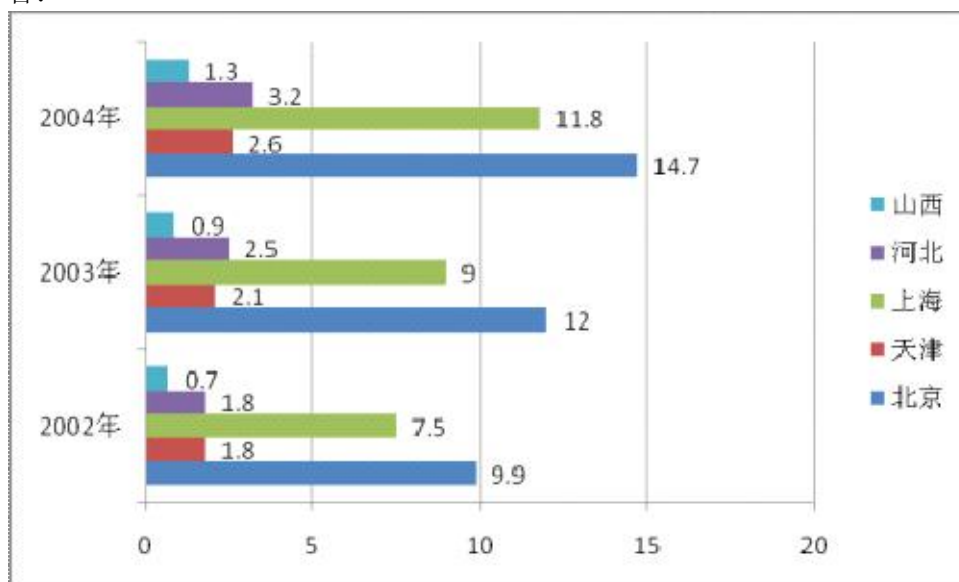
地区	2002年	2003年	2004年
北京	9.9	12	14.7
天津	1.8	2.1	2.6
上海	7.5	9	11.8
河北	1.8	2.5	3.2
山西	0.7	0.9	1.3

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



请根据上表的数据绘制复式条形图。18-354

答:



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!