

全国 2020 年 8 月高等教育自学考试
谈判与推销技巧试题
课程代码:00179

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 22 小题,每小题 1 分,共 22 分。在每小题列出的备选项中只有一项是最符合题目要求的,请将其选出。

1. 能最明显地体现出谈判各方的策略性相互作用的是
 - A. 判断准备阶段
 - B. 谈判磋商阶段
 - C. 谈判开局阶段
 - D. 谈判终结阶段
2. “从你那里得到的信息让我明白必须重新考虑先前的谈判立场。”上述行为体现了放弃威胁技巧,
 - A. 让威胁自然销声匿迹
 - B. 以更为委婉的方式来重申威胁
 - C. 做到不损伤己方的尊严以及双边关系
 - D. 谈判者可以重新表态并暗示背景已经改变
3. 寻求通过作出最佳的谈判决策来获得最佳的谈判结果是
 - A. 价格谈判
 - B. 商务谈判
 - C. 理性谈判
 - D. 交易谈判
4. 谈判发生的基础是
 - A. 互为商业伙伴
 - B. 获取对手信息
 - C. 掌握谈判技巧
 - D. 满足商业利益
5. “如果大多数要求和提议是以口头表述的,则可以通过书面方式使要求和提议更引起对方重视。”上述行为体现了增大威胁压力技巧,
 - A. 公开声明
 - B. 假装糊涂
 - C. 与第三者联合
 - D. 突出需求的迫切性

6. 由于谈判的一方缺乏对相应的法律与政策的理解，从而使谈判陷入僵局。导致上述僵局的原因是
- A. 主观偏见 B. 客观障碍 C. 行为失误 D. 偶发因素
7. 由谈判双方的价值评价标准的差异所引起的冲突是
- A. 关系冲突 B. 数据冲突
C. 价值冲突 D. 利益冲突
8. 谈判者为谈判设定的最高目标即是
- A. 期望目标 B. 底线目标
C. 顶线目标 D. 可接受目标
9. 下列选项中，不属于有效威胁特征的是
- A. 高度抽象性 B. 高度终结性
C. 高度具体性 D. 表述的清晰性
10. 谈判人员的素质结构的中间层是
- A. 学 B. 识 C. 才 D. 体
11. 谈判者心理素质的最基本要求是
- A. 责任心 B. 自制力 C. 协调力 D. 意志力
12. “对方不认为我们已经花了太多时间讨论这个荒谬的提议吗？”这种谈判中的提问方式属于
- A. 自由式问题 B. 情绪性问题
C. 冲动性问题 D. 诱导性问题
13. 由于共同利益而聚集在一起的谈判者构成了谈判沟通过程中的
- A. 传播符号 B. 传播行为
C. 传播关系 D. 传播媒介
14. 非语言沟通的作用不包括
- A. 补充 B. 代替 C. 否定 D. 肯定
15. 影响谈判者行为的基本因素不包括
- A. 文化 B. 个性 C. 学历 D. 习惯
16. 有“契约之民”雅称的是
- A. 德国 B. 美国 C. 英国 D. 法国
17. 在使用量本利分析法时，首先要计算的是
- A. 盈利点 B. 保本点
C. 亏损点 D. 总成本
18. “一锤子买卖”主要是不符合推销道德的
- A. 负责原则 B. 公平原则
C. 勇敢原则 D. 守信原则
19. 以下各国人的沟通方式与中国人最相似的是
- A. 日本 B. 法国 C. 德国 D. 俄罗斯

20. 客户突然打电话来，销售人员却忘了是谁，产生这种尴尬场面的原因可能在于
- A. 销售环节
 - B. 信息呼叫环节
 - C. 客户信息合并环节
 - D. 电子商务技术环节
21. 从长远看，促进顾客忠诚的积极手段是
- A. 清仓甩卖
 - B. 季节性转型
 - C. 降价销售
 - D. 消费积累奖励
22. 当同类顾客比较集中时，最合适的推销人员组织结构是
- A. 区域式结构
 - B. 顾客式结构
 - C. 产品式结构
 - D. 复合式结构

二、多项选择题：本大题共 6 小题，每小题 2 分，共 12 分。在每小题列出的备选项中至少有两项是符合题目要求的，请将其选出，错选、多选或少选均无分。

23. 谈判目标的层次包括
- A. 顶线目标
 - B. 期望目标
 - C. 底线目标
 - D. 中线目标
 - E. 可接受目标
24. 构成谈判威胁的要素包括
- A. 权力因素
 - B. 可置信性
 - C. 文化因素
 - D. 经济因素
 - E. 沟通渠道因素
25. 由人的主观认识所造成的沟通误差包括
- A. 文化差异
 - B. 权威崇拜
 - C. 思维定势
 - D. 印象产生的行为上的误差
 - E. 印象产生的认识上的误差
26. 应对谈判威胁的技巧包括
- A. 先斩后奏
 - B. 逆流而上
 - C. 假装糊涂
 - D. 晓以利害
 - E. 以情动人
27. 美国人的谈判特点有
- A. 重视契约
 - B. 等级性强
 - C. 少数人做决策
 - D. 沟通比较直接
 - E. 时间观念很强
28. 推销人员的组织结构包括
- A. 区域式结构
 - B. 产品式结构
 - C. 顾客式结构
 - D. 代理商结构
 - E. 复合式结构

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、简答题：本大题共 6 小题，每小题 6 分，共 36 分。

29. 如何利用替代选择影响价格谈判空间？
30. 简述费舍尔和尤瑞的谈判法则：焦点集中于利益而非方案。
31. 简述知识和信息对谈判空间的影响。
32. 简述约见顾客的目的。
33. 简述产品介绍的 5 “W” 法。
34. 简述产品陈列的基本要求。

四、论述题：本大题共 2 小题，每小题 10 分，共 20 分。

35. 联系实际说明让步策略实施的步骤。
36. 联系实际说明选择中间商应考虑的因素。

五、案例分析题：本大题共 1 小题，10 分。

37. 背景材料：

日本新宿有一家寿司店，店内有一个椭圆形的服务区，里面有三四个厨师正忙着准备寿司，有 30 个座位环绕着服务区。当顾客在柜台边坐下，很快就会有人过来送上餐具及茶水等。围绕椭圆形服务区的是一条输送带，输送带上有一系列寿司碟子，顾客可以从中挑选任意一种寿司，从便宜的海带或章鱼到生沙丁鱼或虾，每盘的价格都是 100 日元。寿司的制作是用手传递的流水线方式，仓库间没有墙，店主和服务员都可以参与到整个制作过程。该店用“准时”原则来控制库存并进行生产。店主让小贩一天分几次送鲜鱼，以减小库存，并保证制作的寿司新鲜味美。该店绝不出售 30 分钟还未出售的寿司，而是把它吃掉或扔掉。店里没有收款机，当顾客离开时，收银员只要看看盘子的数量就可知道该收多少钱。

根据以上材料回答问题：

- (1) 该店是如何进行服务质量监控的？
- (2) 该店的做法充分体现了怎样的服务理念？
- (3) 结合蓝图技巧法说明该店提高服务质量的步骤。